



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

TESIS

**PROPUESTA DE UN PLAN PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO**

PERÍODO 2015

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Saavedra Balvi Rosa Patricia

Asesor:

Lic. Ballena Sánchez William

**Línea de Investigación
Gestión y Competitividad**

**Pimentel - Perú
2017**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE UN PLAN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL
CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CARABAYLLO PERIODO 2015**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach: Saavedra Balvi Rosa Patricia

Pimentel – Perú

2017

PAGINA DE PRESENTACIÓN DE LA TESIS

PROPUESTA DE UN PLAN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL
CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO PERIODO 2015

Asesor Metodológico

Lic. Ballena Sanchez William

Presidenta del Jurado de Tesis

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes

Secretaria del Jurado de Tesis

Mg. Flor Delicia Heredia Llatas

Vocal del Jurado de Tesis

Mg. Carolina de Lourdes Falla Gómez

DEDICATORIA

A Diosito y a San Martincito de Porres por darme fortaleza y sabiduría en cada momento de mi vida.

A mis padres Justo y Rosa, por su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años. Por ser los promotores de mis sueños. Por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional. Es un privilegio ser su hija.

A mi hermano José, por ser un gran hermano, por echarme una manito con algún tema de estudio que se me complicó. Hermano siempre hemos estado juntos apoyándonos mutuamente, decirte que siempre estaré para ti para lo que necesites.

A mi esposo, mi amor Vladimir M., por sus palabras y confianza en mí, por su amor, por darme ánimos de fuerza y valor para seguir adelante y por demostrarme que en todo momento cuento con él.

A toda mi familia que es lo más valioso que Dios me ha dado, sus consejos, sus palabras de aliento, sonrisas, abrazos, los guardo en mi corazón.

Este logro no es solo mío, si no de ¡Cada uno de ustedes!

PD. A mis pequeñitos que al llegar a casa me reciben con mucha alegría, me llenan de felicidad. A los que están y los que no, siempre los recordaré, formaron, forman y formarán siempre parte de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad Señor de Sipán por su valiosa enseñanza y permanente orientación. A mi profesor, a mis asesores, a la Coordinadora de la Escuela, quienes con sus conocimientos, calidad profesional y humana hicieron posible culminar con éxito mis estudios.

Agradezco a la Municipalidad Distrital de Carabayllo, que me acoge desde hace 4 años y me brindó la oportunidad de organizar mis tiempos y actividades para alcanzar mis ideales.

A mis compañeros de la Municipalidad, por brindarme su apoyo y facilidades para llevar a cabo el presente estudio.

Finalmente Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron en la realización de esta tesis.

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPITULO I.....	2
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Situación Problemática	3
1.1.1 Contexto Internacional	3
1.1.2 Contexto Nacional	4
1.1.2 Contexto Local	5
1.2 Formulación del Problema.....	7
1.3 Delimitación de la Investigación	7
1.4 Justificación e Importancia de la investigación	10
1.5 Limitaciones de la Investigación	13
1.5.1. Limitaciones de Tiempo	13
1.5.2. Limitaciones económicas.....	13
1.6 Objetivos de la Investigación.....	13
1.6.1. Objetivo General.....	13
1.6.2. Objetivos Específicos	13
CAPITULO II	14
MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	15
2.1.1. En el contexto Internacional:	16
2.1.2. En el contexto Nacional	19

2.1.3 En el contexto Local	21
2.3 Bases Teórico científicas	24
CAPITULO III.....	36
MARCO METODOLÓGICO	37
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	37
3.1 Diseño de la investigación:	37
3.2 Población y Muestra	38
3.3 Hipótesis	39
3.4 Variables	39
3.5 Operacionalización	40
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	42
3.7. Procedimiento para la recolección de datos.....	44
CAPÍTULO IV	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	47
CAPITULO V	62
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	63
5.1 Objetivos.....	64
5.2 Importancia.....	64
5.3 Análisis Situacional	65
5.5 Análisis FODA	65
5.6 PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	67
5.6. Cronograma de actividades	83
5.7. Presupuesto para la aplicación de la propuesta	83
5.7 Financiamiento	85
5.8 Beneficio de la Propuesta	85
5.9.- Conclusión de la Propuesta	89

5.10.- Responsable de la Propuesta	89
CAPÍTULO VI.....	90
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
6.1 Conclusiones.....	91
6.2 Recomendaciones	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS.....	99
7. Instrumento de Recolección de Datos – Encuestas Validadas por Expertos	101
8.1. ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	113
8.2 IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO PERIODO 2015.....	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Impuestos que se cobran en la Municipalidad Distrital de Carabayllo	31
Tabla 2. Trámites realizados en la Gerencia de Administración Tributaria	32
Tabla 3. Variable Independiente	40
Tabla 4. Variable Dependiente	41
Tabla 5. Escala de Likert	42
Tabla 6. Estadística de Fiabilidad	44
Tabla 7 . Evaluar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la.....	48
Tabla 8. Evaluar la satisfacción de los contribuyentes en la Gerencia de administración tributaria período 2015	49
Tabla 9. Fue saludado de forma amable y tratado con respeto por el personal de atención	50
Tabla 10. Sus preguntas fueron contestadas puntualmente por el personal de atención?	51
Tabla 11. Todas sus solicitudes fueron atendidas?.....	52
Tabla 12. El personal de atención mostró en todo momento predisposición para ayudar?	53
Tabla 13. El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?	54
Tabla 14. La presentación del personal de atención es el adecuado?.....	55
Tabla 15. Cómo calificaría el comportamiento de los empleados en la entidad?.....	56
Tabla 16. Los horarios de atención son respetados?.....	57
Tabla 17. Cree Ud. que las instalaciones son las adecuadas para brindar un buen servicio?	58
Tabla 18. Cómo calificaría nuestro servicio?	59
Tabla 19. Cronograma de elaboración de propuesta	83
Tabla 20 . Presupuesto	84
Tabla 21. Tabla Costo Beneficio Propuesta	87
Tabla 22. Matriz de Consistencia	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. RankinCAD 2013 Municipalidades Distritales Lima y Callao.....	6
Figura 2 Delimitación del Distrito de Carabayllo	8
Figura 3 Ubicación de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.....	9
Figura 4 Evaluar la calidad de atención al contribuyente en.....	48
Figura 5 Evaluar la satisfacción de los contribuyentes en la Gerencia de administración Tributaria período 2015.....	49
Figura 6 Fue saludado de forma amable y tratado con respeto por el personal de atención	51
Figura 7 Sus preguntas fueron contestadas puntualmente por el personal de atención?...	52
Figura 8 Todas sus solicitudes fueron atendidas?	53
Figura 9 El Personal de atención mostró en todo momento predisposición para ayudar?54	
Figura 10 El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?.....	55
Figura 11 La presentación del personal de atención?.....	56
Figura 12 Como calificaría el comportamiento de los empleados en la entidad?.....	57
Figura 13 Los horarios de atención son respetados?	58
Figura 14 Cree Ud. que las instalaciones son las adecuadas para brindar un buen servicio?.....	59
Figura 15 Como calificaría nuestro servicio?.....	60
Figura 16 Diagrama del Proceso de atención actual – Gerencia de Administración Tributaria	68
Figura 17 Tabla Asme – Propuesta de Proceso de Atención.....	69
Figura 18 Flujograma Rediseñado de Proceso de atención.....	70
Figura 19 Flujograma Propuesto de atención al contribuyente – Gerencia de Administración Tributaria	71
Figura 20 Tarjeta del Vecino puntual Carabayllano.....	73
Figura 21 Plataforma de servicios en línea.....	75
Figura 22 Perfil del personal – calidad de atención al contribuyente.....	78
Figura 23 Infraestructura con Rampas de acceso para personas con discapacidad.....	79

Figura 24. Atención contribuyente Gerencia Adm. Tributaria.....	113
Figura 25. Gerencia Adm. Trib. – Ambiente inadecuado	113
Figura 26. Cola para atención al contribuyente.....	113
Figura 27. Plataforma de Atención antes de la implementación de mejoras.....	113
Figura 29. Atención sin respetar orden de llegada	114
Figura 28. Inadecuada presentación personal atención	114
Figura 30. Sin rampas de accesibilidad Gerencia Adm. Tributaria.....	114
Figura 31. Página web no accesible para contribuyentes	114
Figura 32.- Capacitación Personal de la Gerencia de Administración Tributaria.....	115
Figura 33.- Capacitación parte del plan de mejoras al personal de atención	115
Figura 34.- Capacitación de Buena Atención al Contribuyente	116
Figura 35.- Certificado participación capacitación	116
Figura 36.- Implementación del Libro de Reclamaciones y buzón de Sugerencias.....	116
Figura 37.- Implementación Buzón de Sugerencias.....	116
Figura 38.- Implementación del módulo de atención.....	116
Figura 39.- Pantalla táctil para tickets de atención.....	117
Figura 40.- Implementación de Central Telefónica para consultas tributarias.....	117
Figura 41.- Implementación de la Nueva Plataforma de Atención al Contribuyente	117

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, establecer una Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo Periodo 2015, la cual dio respuesta al problema ¿En qué grado o nivel la propuesta de un plan, mejorará la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo?

La metodología empleada en esta tesis fue cuantitativa. La investigación fue de nivel descriptivo y propositivo. El diseño ha sido no experimental de nivel transversal. La muestra estuvo representada por 362 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Carabayllo. El instrumento de recolección de datos utilizado fue una encuesta basada en un cuestionario, la cual consto de 10 preguntas en la escala de Likert (malo, regular, bueno y muy bueno), cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. Para el análisis estadístico de datos se utilizó el programa SPSS Estadistics V. 23.

El análisis de los resultados sobre la calidad de la atención y satisfacción de los contribuyentes en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad, fue positivo, pues se obtuvieron resultados de un nivel de calidad de atención “bueno”, frente a un nivel de satisfacción de “regular a bueno”. Llegando a la conclusión que, la propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo Periodo 2015, ayudó a implementar mejoras con las que se logró cambios significativos en la entidad. Teniendo como recomendación, continuar mejorando en calidad de atención, implementando técnicas, herramientas para mejoras continuas, que permitan obtener resultados positivos generando una alta satisfacción en los contribuyentes de Carabayllo.

Palabras Clave: Calidad de Atención, Satisfacción al contribuyente, Mejora Continua, Administración Tributaria.

ABSTRACT

The present investigation had as a general objective, establish a proposal for a plan to improve taxpayer service on the Management of Tax Administration of the District Municipality of Carabayllo period 2015, which responded to the problem What grade or level the proposal a plan, improve taxpayer service on the Management of Tax Administration of the District Municipality of Carabayllo?

The methodology used in this thesis was quantitative. The research was descriptive and proactive level. The design has been no experimental cross level. The sample was represented by 362 taxpayers in the District Municipality of Carabayllo. As data collection instrument with the questionnaire survey technique, which consisted of 10 questions was used, personalizing Likert scale was used four categories: poor, fair, good, very good, the results are presented graphically and textually. For statistical analysis SPSS V. 23 estadística program was used.

The analysis results on the quality of care and satisfaction of taxpayers in the Management of Tax Administration of the Municipality, was beneficial to the company as results of a "good" level of quality of care were obtained, compared with a level of satisfaction "fair to good".

Concluding that the proposal of a plan to improve taxpayer service on the Management of Tax Administration of the District Municipality of Carabayllo 2015 period, helped implement enhancements that significant change was achieved in the entity. Taking as a recommendation, continue to improve in quality of care, implementing techniques, tools for continuous improvement that will generate positive results in generating high satisfaction Carabayllo taxpayers.

Key Words: Quality of Care , taxpayer satisfaction , continuous improvement , Tax Administration

INTRODUCCIÓN

Un problema latente en algunas entidades sean públicas o privadas es la mala calidad de atención que brindan a los ciudadanos; dichas entidades no consideran como un factor primordial invertir en mejorar en su calidad de atención, algunas incluso llegan a considerar dicha inversión un gasto en lugar de un beneficio.

Es importante indicar que la calidad se centra hoy fundamentalmente en satisfacer las necesidades de los clientes, es por ello que la gestión de la calidad requiere de una serie de perfiles de los jefes y trabajadores. La Calidad es percibida por acciones como la cordialidad, atención oportuna, motivación, trato al contribuyente, compromiso y participación, entre otros, todo ello es fundamental para mejorar y preservar la calidad de atención.

La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, gerencia en la cual se llevó a cabo la investigación, no fue ajena al problema de mala atención, las constantes quejas de los contribuyentes hacia el personal de atención y jefes trajo como consecuencia malestares generales no solo a la gerencia sino también a la entidad. Llegando a causar problemas al Alcalde.

Es por ello que, la presente investigación, tuvo como objetivo general implementar un proyecto de un plan para mejorar la calidad de atención en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo periodo 2015.

Se presentó la siguiente hipótesis: La Propuesta de un plan mejorará la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo. Cuyos objetivos específicos fueron: Evaluar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad así como también Evaluar la satisfacción de los contribuyentes en la Gerencia en mención.

La investigación fue importante y justificada, puesto que permitió dar a percibir el nivel de calidad y satisfacción de los contribuyentes en la Gerencia de Administración Tributaria de

la Municipalidad Distrital de Carabayllo y en base a ello poder implementar mejoras en la atención, con la finalidad de generar satisfacción y beneficios a los contribuyentes.

La presente investigación presenta los siguientes capítulos

Capítulo I Se muestra la situación problemática, la formulación del problema, la delimitación de la investigación como también la justificación e importancia, las limitaciones y objetivos de la investigación.

Capítulo II Presenta el marco Teórico y muestra los antecedentes de estudios de investigaciones del extranjero como nacionales, así también como el estado del arte, las bases teóricas científicas y la definición terminológica.

Capítulo III Presenta el Marco Metodológico donde consta el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la hipótesis y variables así también como la operacionalización, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los procedimientos.

Capítulo IV Presenta el análisis e interpretación de los resultados en tablas y gráficos.

Capítulo V Presenta la propuesta de investigación para su aplicación.

Capítulo VI Presenta las conclusiones y recomendaciones que derivaron de los resultados

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Situación Problemática

1.1.1 Contexto Internacional

La internacionalización y las nuevas ideologías en el ámbito económico tienen inevitables resultados en el mundo empresarial, en los mercados y finalmente en el consumidor, todos estos factores hacen cada vez más competitivo los escenarios donde la preocupación por la calidad de atención es una característica común en todas las economías que se preparan responsablemente en favor de sus consumidores, cumpliendo las demandas y exigencias de los nuevos mercados.

La Oficina de Atención Ciudadana y Comunicación del Servicio de Administración General de los Estados Unidos (2011); preocupada por la mala calidad de atención brindada por el Gobierno, puso en marcha su iniciativa de servicios, y señaló que: hay una creciente toma de conciencia entre los organismos gubernamentales de cuán importante la experiencia del cliente, es clave para el cumplimiento de su misión. El resultado final al cual el Gobierno apuntó fue que: los organismos deben ser capaces de proporcionar a los clientes la información que necesitan, cuando lo necesitan. Ellos deben hacer todo lo posible para asegurar que los clientes conozcan los servicios que ofrecen. Y deben ser capaces de medir la calidad de la experiencia de sus clientes para que puedan tomar las medidas adecuadas para mejorar si es necesario.

Cuando una empresa logra mediante el servicio o producto generar valor para el cliente, forma expectativas respecto a lo que en el futuro espera obtener como respuesta a las necesidades planteadas. Todos somos auditores de los servicios que recibimos es por ello que los negocios de servicios deben tener en cuenta ello en su búsqueda por ser consideradas empresas referentes.

Montoya (2014) manifiesta que en Japón existían graves deficiencias de calidad que traían graves repercusiones en el mercado, es así que se forma un comité de investigación cuyos frutos inmediatos son los cursos de control de calidad trabajando de manera

sistemática en conceptos de calidad. El Dr. W. Edward Deming, profesor de la universidad de Columbia introduce los conceptos de control de calidad para motivar a las empresas el mejoramiento continuo (Kaisen).

Actualmente Japón cuenta con un servicio al cliente mundialmente reconocido. Donde impera el respeto y amabilidad en el servicio que brindan. Obteniendo excelentes resultados de satisfacción al cliente.

1.1.2 Contexto Nacional

Nuestro país no es ajeno a este tipo de problemas, el tema de la atención al contribuyente en las entidades del estado es un problema latente, en la cual los administrados que desean realizar un trámite a través de una ventanilla usualmente se ven mortificados por las largas colas y tiempos de espera que tienen que soportar, e incluso muchas veces tienen que regresar para terminar su trámite, además de soportar un trato descortés o el maltrato de parte de los operadores de ventanilla, funcionarios etc. La ineficiencia en la Tramitología en nuestra realidad sigue imperante, a pesar de los esfuerzos del estado a través de la simplificación administrativa en los últimos años.

CAD Ciudadanos al Día (2013). Entidad privada que mide la Atención al Ciudadano; basada en la satisfacción del servicio de atención al ciudadano, las entidades públicas donde los ciudadanos demoran más en ser atendidos son los ministerios, con un promedio de dos horas y 34 minutos (154 minutos), seguido de los organismos públicos (entidades recaudadoras, reguladoras o supervisores, entre otras con mayor afluencia del público) con dos horas y trece minutos (133 minutos). En los gobiernos regionales una visita puede significar, en total, dos horas y 9 minutos (129 minutos), en las municipalidades provinciales, una hora y 27 minutos (87 minutos), y en los municipios distritales de Lima y Callao, una hora y diez minutos (70 minutos). A partir de esta investigación realizada a nivel nacional, los peruanos demoran una hora y 45 minutos (105 minutos) en promedio cada vez que realizan una gestión en una entidad pública.

La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), mediante la oficina de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), la cual en su calidad de ente rector del sistema administrativo de

Modernización de la Gestión Pública, puso en marcha un proyecto para mejorar el servicio de atención al contribuyente en las municipalidades, como parte de la política nacional de modernización. Lo que busca es la mejora de calidad de los servicios que brindan los gobiernos locales.

Es conocido ya, que la relación entre una municipalidad y el contribuyente se da de una manera monopólica. Las Municipalidades Distritales son las entidades que están más cerca al contribuyente por cuanto atienden gestiones del día a día y no hay opción de poder elegir entre diferentes alternativas a una estructura que no sea la municipalidad para realizar el pago de impuestos, obtener certificados, licencias, etc. Por lo que una mejora en sus servicios tiene un gran impacto en los contribuyentes.

1.1.2 Contexto Local

La Municipalidad Distrital de Carabayllo se ubica en el Distrito de Carabayllo departamento de Lima. Es un distrito urbano – rural con un ambiente saludable, ecológico y seguro que garantiza la calidad de vida de la población, ha logrado el ordenamiento territorial que facilita la comunicación y el acceso ínter vial dinamizando las actividades productivas, económicas y socio culturales, con especial énfasis en la promoción del desarrollo turístico, agroindustrial y comercial.

La Municipalidad es un órgano de gobierno local, es la institución responsable de liderar los esfuerzos de los ciudadanos de la comunidad hacia el logro de sus anhelos y aspiraciones colectivas que materializan la visión de desarrollo del distrito promoviendo acciones que contribuyan a satisfacer sus necesidades.

CAD Ciudadanos al Día (2013). Realizó una evaluación denominada RankinCad 2013; la cual midió la calidad de atención al ciudadano en las municipalidades a nivel Lima Metropolitana, ubicó a La Municipalidad Distrital de Carabayllo en el puesto 30 de una lista de 35 Municipalidades, obteniendo una calificación del tercio inferior, en cuanto a calidad de atención al ciudadano.

RankinCAD 2013



Figura 1. RankinCAD 2013 Municipalidades Distritales Lima y Callao

Fuente: Ciudadanos al día. www.ciudadanosaldia.org/

La Gerencia de Administración Tributaria, es un órgano de apoyo que tiene a su cargo la administración de los impuestos, tasas, arbitrios, así como la de contribuciones y derechos. Es una de las áreas con mayor demanda de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, la cual fue el sujeto de esta investigación, presenta problemas de calidad de atención a los contribuyentes, y es común el escuchar reclamos por parte de los contribuyentes sobre la atención que se brinda en esta área; tales como: la falta de rapidez y orientación en los tramites que realizan, la mala presentación del personal, malos tratos por parte del personal responsables de la atención en el servicio, fallas en los sistemas municipales informáticos de atención, en algunos casos trato discriminatorio, etc.

Todo ello por la inexistencia de algunos factores como una cultura municipal, la ausencia de objetivos, la inadecuada comunicación entre los jefes y el personal, sistemas inadecuados de supervisión y control, falta de trabajo en equipo, no se valora, reconoce y recompensa los esfuerzos que hacen algunos empleados, etc.

Al analizar la situación actual en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo; Gerencia en la cual se llevó a cabo la investigación; se pudo apreciar que la atención al contribuyente no es tomado como tema de prioridad puesto que existen muchas deficiencias a corregir, a pesar que dentro del Plan Estratégico Institucional 2012-2015 de la Municipalidad se ve reflejado como uno de los objetivos estratégicos el mejorar la calidad de atención al contribuyente.

De allí la importancia de realizar una investigación de la atención a los contribuyentes en la Gerencia de Administración Tributaria, que es una de las áreas principales de atención de la Municipalidad y es donde se observó este problema. El conocer la calidad de atención que recibían los contribuyentes y el nivel de satisfacción que obtenían por parte del municipio, específicamente en la Gerencia de Administración Tributaria fue fundamental para nuestro estudio.

1.2 Formulación del Problema

En qué grado o nivel la propuesta de un plan, mejorará la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo?

1.3 Delimitación de la Investigación

La Municipalidad Distrital de Carabayllo está ubicada en la Avenida Túpac Amaru N° 1733 en el Distrito de Carabayllo – Lima. El Distrito de Carabayllo se ubica a ambos márgenes del Río Chillón, se localiza al norte de Ciudad de Lima, a 20 km aproximadamente y al Norte o Noreste con la provincia de Canta.

El acceso más habitual de Lima a Carabayllo es por la Avenida Túpac Amaru y Universitaria; además hay otras vías de acceso, como el ingreso por la autopista panamericana por el ovalo del Distrito de Puente Piedra.



La Municipalidad Distrital de Carabayllo es un órgano de gobierno local y emana de la voluntad del pueblo, es la responsable de representar al vecindario promoviendo las herramientas necesarias para el éxito de los proyectos y las gestiones que emprenda la población.

La Municipalidad de Carabayllo, tiene como Alcalde al C.P.C Rafael Álvarez Espinoza, como Gerente Municipal el Doctor Castro Parodi, Jaime, en el cargo de Gerente de Administración Tributaria el Abog. Roca Silva José Antonio.

Ubicación de la Municipalidad Distrital de Carabayllo

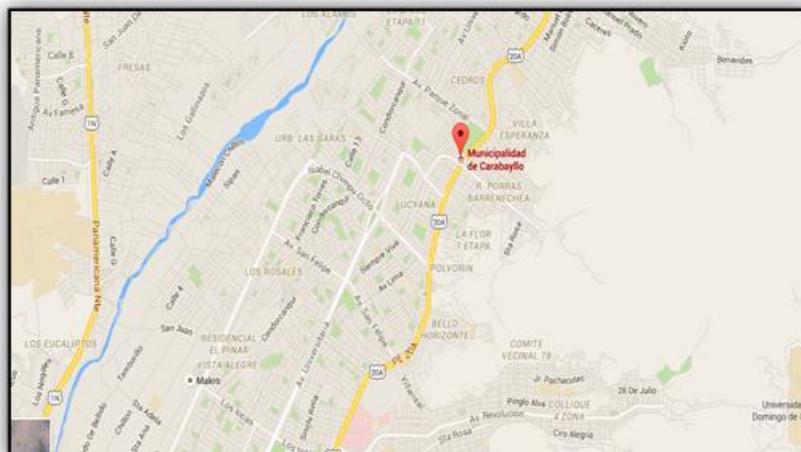


Figura 3. Vista panorámica Municipalidad de Carabayllo-Km. 1733 – Túpac Amaru

Fuente: Google Maps

Datos generales de la Municipalidad:

a. Razón Social

Municipalidad Distrital de Carabayllo

b. Tipo de Empresa

Gobierno Regional, Local

c. Ruc

20131368314

d. Dirección Legal

Av. Túpac Amaru N° 1733 – P.J. Raúl Porras Barrenechea

e. Actividad Comercial

Administración Pública en General

f. Representante Legal

Alcalde CPC. Rafael Marcelo Álvarez Espinoza

g. Gerente de Administración Tributaria

Abog. José Antonio Roca Silva

La tesis “Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo Periodo 2015”; se llevó a cabo en dicha entidad, dirigida a la Gerencia de Administración Tributaria.

1.4 Justificación e Importancia de la investigación

En la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, los engorrosos trámites burocráticos, la indolencia de los funcionarios y servidores públicos, el escaso compromiso de los servidores con los fines y objetivos de la entidad, la falta de documentos ágiles y flexibles que dinamicen las actuaciones entre otros; afectan definitivamente al contribuyente ocasionando un problema en lugar de una solución.

La presente investigación fue importante y se justificó puesto que permitió percibir el nivel de calidad y satisfacción de los contribuyentes en la Gerencia de Administración Tributaria de la entidad edil y en base a ello poder implementar mejoras en la atención al contribuyente, empleando técnicas, estrategias en base a casos y situaciones que se detectaron y que se llegaron a corregir, los cuales ayudaron a fortalecer la gestión tanto en la Gerencia de Administración Tributaria como en la Municipalidad, generando satisfacción y beneficios tanto para los contribuyentes como para la Gerencia y la Municipalidad.

Justificación Teórica:

Contar con una buena calidad de atención al contribuyente, elevarla en sí, es una de las metas que tiene el estado peruano ya sea en entidades públicas o privadas.

Referente ello la presente tesis sobre la propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo consto de técnicas que ayudaron a optimizar el desarrollo de la administración en esta área y sirvió como propuesta para las demás.

En base a esta tesis de plan de mejoras se espera incluso poder llegar a postular al Premio de Buenas Practicas en la Gestión Publica en la categoría de Servicio de Atención al Ciudadano, donde se muestran los resultados alcanzados para mejorar la calidad de vida de

los ciudadanos; que es organizado por CAD Ciudadanos al Día, la Defensoría del Pueblo, La Universidad del Pacífico y el Grupo El Comercio.

Y busca además poder optar a la certificación de procesos tributarios con la norma ISO 9001-2008 demostrando su interés de brindar servicios de atención a los contribuyentes con altos estándares internacionales; certificación que ya lograron otras Municipalidades.

Lograr que con esta Tesis se pueda optar por mejorar en atención al contribuyente, demostrar que con el esfuerzo, compromiso de todas las personas involucradas en la administración del área y de la entidad se puede lograr cumplir con los objetivos y porque no optar por uno de estos reconocimientos como ya lo hicieron algunos municipios.

Justificación Social:

La Administración Tributaria debe garantizar la aplicación con eficacia de la política tributaria, es decir, el sistema tributario, puesto que con ello garantiza al Estado los recursos que le son necesarios para satisfacer las necesidades de la sociedad. Al prestar un servicio público a la sociedad, la administración tributaria debe garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de todos los contribuyentes.

Así como se debe cumplir con las obligaciones tributarias, la Administración Tributaria debe tener también un acercamiento con los contribuyentes, definir claramente su misión, definir sus objetivos, sus procedimientos, la forma de actuar, los servicios de atención, etc. Un contribuyente satisfecho con el servicio transmitirá a otros contribuyentes las experiencias positivas de una Administración tributaria adecuada, el juicio positivo de un tercero hacia otro fomenta y fortalece la imagen no solo de la Administración Tributaria si no de la entidad en general.

El Día Mundial del Consumidor se celebró el 15 de Marzo, esta fecha nos recuerda el derecho que tenemos a ser tratados de manera adecuada y con respeto, con calidad de servicio, como usuarios, consumidores y contribuyentes.

Es por ello que se dio esta tesis, para mejorar la atención al contribuyente, en este caso en la Gerencia de Administración Tributaria de la entidad edil; y es que en todas las entidades públicas como privadas que prestan servicios públicos; el buen trato a los usuarios

es primordial y se refleja en la calidad de atención a los contribuyentes por parte del personal de la entidad, los cuales deben estar siempre debidamente capacitados y dispuestos a brindar una óptima atención.

Los beneficiarios de estas mejoras seríamos todos ya que todos somos contribuyentes y algunas vez todos hemos realizado un trámite y nos hemos llevado una mala experiencia ya sea por demora, por mala atención, por falta de orientación de los procesos a seguir, etc. El fin de esta tesis fue brindar un servicio con calidad, obtener el servicio que todos merecemos.

Justificación Práctica:

La presente tesis ayudo a optimizar el proceso de atención que se realiza en la entidad municipal, empleando estrategias, adecuando las actuaciones de la administración pública a una más dinámica según los requerimientos de un mundo globalizado, con la finalidad que esta reforma alcance a los contribuyentes, implementando por ello mejoras, fortaleciendo la gestión humana, fortaleciendo una gestión transparente, ayudando en la toma de decisiones por parte de los funcionarios todo para bien de los contribuyentes y de la entidad.

Obteniendo beneficios como una atención expedita, cordial y conclusiva en los trámites y servicios solicitados ante la institución y sobretodo ganarse la confianza del usuario sabiendo que en dicha entidad se respetaran sus derechos como contribuyente.

Justificación Institucional:

La tesis permitió evaluar la calidad y satisfacción de los contribuyentes en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo, en base a ello se pudo aplicar las mejoras a esta Gerencia, estandarizando la atención brindada a los contribuyentes, cuidando que se cumpla con las políticas de calidad establecidas en diversas entidades públicas, como son estándares de personal de atención al contribuyente, el de transparencia y acceso a la información, medición de la gestión, reclamos y sugerencias.

1.5 Limitaciones de la Investigación

1.5.1. Limitaciones de Tiempo

Se tuvo inconvenientes en el tema del tiempo, por los horarios de trabajo, por la duración del proyecto. El tiempo que se contó para desarrollar la tesis no fue el que se hubiese deseado.

1.5.2. Limitaciones económicas

Se presentaron algunos percances en el aspecto de no poder adquirir en su momento libros necesarios para la investigación.

1.6 Objetivos de la Investigación

1.6.1. Objetivo General

Establecer una Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo Periodo 2015.

1.6.2. Objetivos Específicos

Evaluar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo.

Evaluar la satisfacción de los contribuyentes en la Gerencia de administración Tributaria.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

La mejora en la Atención al Contribuyente implica un adecuado proceso administrativo, planificar la calidad de atención, que exista calidad de la organización, calidad en la dirección y en el control.

Una buena atención al contribuyente abarca el brindar servicios de calidad en el cual todas las acciones de la entidad, a lo largo de la gestión, tengan un impacto en el servicio final que se da al contribuyente.

Para realizar el presente estudio se revisó investigaciones sobre la atención al contribuyente dentro de las entidades públicas y/o privadas, estudios para tener conocimiento de los factores que influyen en una buena calidad de atención al cliente.

Y por ello es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan esta investigación, se mostraran materiales relativos a la cultura tributaria, a mejoras en la atención al cliente, clima laboral etc.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Saumeth, Ruiz, Solís y Martínez (2012). En la evolución del tiempo el concepto de calidad puede ser estudiado desde diversas ópticas, utilizándose el que mejor se adapte a los objetivos de la organización en procura de la obtención de mejoras de la calidad. La preocupación de la calidad se generaliza en todos los países los cuales quieren obtener enseñanzas de los japoneses e implementarlas en sus empresas. La calidad debe ser entendida y más por ello, sentida o vivida como un compromiso, una forma de pensar y actuar, una cultura que produzca resultados en satisfacción no sólo para clientes internos y externos, sino para la sociedad, que genere cambios y mejoras orientados a la excelencia. .

El Gobierno, para poder efectuar sus funciones y afrontar costos, debe contar con recursos, y los mismos se obtienen a través de los diferentes procedimientos legalmente instituidos y regulados. Una de ellas es la Recaudación Tributaria.

La Propuesta del Plan de mejora en la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, fue orientada a brindar un servicio de calidad en esta área, en la cual tuvo como resultado la satisfacción del contribuyente y la mejora en la recaudación tributaria.

2.1.1. En el contexto Internacional:

Álvarez (2012) en su estudio sobre “Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales” (Tesis de Maestría, Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela), tuvo como objetivo el tema de la incorporación de la calidad en los servicios públicos y como este alcanza una dimensión social, la inquietud por la satisfacción de los ciudadanos a fin de redimir la credibilidad y la confianza en los diversos servicios ofrecidos por la administración pública.

La conclusión principal obtenida de la presente investigación se resume en el siguiente aspecto.

El propósito de cualquier organización es identificar y satisfacer las necesidades de sus empleados, proveedores, contribuyentes; para lograr ventajas competitivas, obteniendo y mejorando el desempeño general de la entidad.

Zapata (2013) en su investigación "Análisis del impacto del sistema de recaudación tributario ecuatoriano periodo 2011" (Tesis de maestría, Universidad de Postgrado del Ecuador). Da a conocer el impacto del sistema tributario en la administración y en los contribuyentes para de esa manera potenciar la mejora en los procesos de cobro en sus etapas previas al inicio de la acción coactiva e identifica además la percepción del contribuyente sobre el sistema de recaudación tributario para determinar la importancia de la gestión de control de deudas.

De esta tesis se toma como aporte los procesos internos de la Administración Tributaria que se destacan son los siguientes: procesos de innovación a través de la Gestión Tecnológica, procesos de gestión de los sujetos pasivos a través de la Asistencia al Contribuyente y procesos operativos que forman parte de la cadena de valor del SRI (Controles Extensivos, Controles Intensivos y Cobranzas).

Además algo fundamental fue la perspectiva de aprendizaje y crecimiento de la Administración Tributaria en el 2011 que ha estado sustentado en el desarrollo profesional y el potenciamiento de las habilidades de los servidores de la Administración Tributaria a través del fortalecimiento del plan de capacitación del Servicio de Rentas Internas.

La relación que tiene esta investigación con la presente es importante puesto que analiza el impacto del área de Recaudación Tributaria, nos da a conocer el estado de la misma y en base a ello implementar mejoras en los procesos incluyendo el aprendizaje y desarrollo del personal que labora en la entidad, aspectos enriquecedores para el proyecto en curso ya que lo que se quiere lograr es comenzar según nuestros objetivos a diagnosticar primero la situación en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo y luego emplear estrategias de mejora.

Rivera (2014) En su investigación de “Calidad del servicio al cliente y su incidencia en la ventaja competitiva de las empresas del sector de la pintura en la ciudad de Guayaquil (Tesis, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). La finalidad de esta tesis fue demostrar la gran influencia que tiene el brindar un servicio de calidad para el desarrollo y fortalecimiento de las empresas, considerando factoras de atención y tiempo de espera.

De este trabajo se toma que los principales problemas son los tiempos de espera en y la mala atención a los clientes, los usuarios consideran incluso que hay preferencias para algunos por la distinción de filas. En base a ello se presentaron propuestas como establecer protocolos de atención, contar con personal con un perfil en atención, implementar una buena infraestructura, técnicas en sí que ayudaran a una mejor atención al contribuyente, incluyendo capacitación al personal de cada área.

Con este trabajo podemos observar el diagnóstico de la situación con los clientes, encuesta para medir su nivel de satisfacción y las propuestas a implementar para mejorar la atención temas fundamentales para el presente proyecto de investigación ya que son puntos de mejoras de la propuesta del plan para la municipalidad.

Lascurain (2012) “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida” (Tesis de Maestría, Universidad Iberoamericana de México). La finalidad de esta tesis fue diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes, mediante una investigación de casos similares relacionados a la calidad de servicio.

La conclusión de dicho trabajo fue que se logró un análisis total de los clientes determinando la demora, el poco compromiso de sus trabajadores y eso lo percibía el cliente, este estudio permitió conocer más a fondo los modelos y trabajos que se están realizando en la satisfacción del cliente, factores determinantes para lograr mejoras.

Para la presente tesis fue muy importante esta información pues diagnostica factores que merman en la calidad del cliente, da a conocer lo que los clientes perciben que es lo que se quiere llegar en el actual proyecto para como ellos poder implementar mejoras.

Cisneros y Ruíz (2012) en su investigación de “Propuesta de un Modelo de mejora continua de los procesos en el laboratorio Protal- Espol, basado en la integración de un Sistema ISO/IEC 17025:2025 con un Sistema ISO 9001:2008 en el año 2011” (Tesis de Grado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil). Tuvo como finalidad la de definir y proponer un modelo de mejora continua en los procesos de la empresa con la finalidad de responder a las necesidades de los clientes y brindar servicios que satisfagan los requerimientos, mediante el mejoramiento continuo evaluando y detectando falencias en la empresa permitiendo plantear acciones correctivas.

De esta tesis podemos destacar la propuesta del plan de mejoras con el fin de aumentar de manera sistemática los niveles de calidad y satisfacción de los contribuyentes, reduciendo los costos y tiempos de espera,

2.1.2. En el contexto Nacional

Cueva (2015), en su tesis "Evaluación de la Calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones." (Tesis de Grado, Universidad de Piura). El estudio de investigación se enfoca en brindar una herramienta eficiente que permita medir continuamente la calidad del servicio en base a sus expectativas y percepciones.

De esta tesis se obtuvo como conclusión que, es necesario considerar las expectativas y percepciones de los clientes y base a ello poder implementar con éxito un plan de mejoras, siendo necesario que la alta dirección de una organización se involucre activamente del proceso.

Márquez (2012), en su tesis "Propuesta de reducción de tiempo de atención al cliente en el servicio de farmacia de una clínica particular" (Tesis de Grado, Universidad de Ciencias Peruana de Ciencias Aplicadas). Este estudio tuvo como objetivo la gestión de la calidad de servicio ya que el término de calidad total en sus servicios para obtener una posición en el mercado y lograr sobrevivir a la globalización convirtiéndose este término en un elemento estratégico, que significa una ventaja diferenciadora y durable en el tiempo a aquellas que tratan alcanzarla. Por otro lado, un elevado nivel de calidad de servicio brinda a la empresa considerable beneficio en cuanto a la productividad, costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia y lealtad, entre otros. Como consecuencia de esto, la gestión de la calidad de servicio se ha transformado en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, por ultimo mejorarla.

La conclusión obtenida de esta tesis fue que, el realizar un proceso de implementación de mejoras es muy importante pues trata básicamente de un cambio cultural de la organización, por lo cual se debe poner énfasis en las actitudes de las personas, y en ese sentido hay que destacar que la buena voluntad en solucionar inconvenientes que se puedan presentar, y el desarrollo de la confianza mutua entre el personal, son los valores que producen mayores beneficios que el control estricto de las

actividades programadas o el cumplimiento a reglamento de las responsabilidades impuestas.

Subauste (2013) realizó el estudio llamado “Clima Laboral en el área de atención al cliente de Emapa – San Vicente de Cañete 2013” (Proyecto de Tesis, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). La finalidad de este proyecto fue ejecutar un cambio positivo sobre el clima laboral dentro del área de atención al cliente y que ello redunde en toda la empresa y sea en servicio de los clientes, utilizando propuestas, creando parámetros para la satisfacción del clima entre la entidad y clientes.

En base a ese estudio se llegó a la conclusión que el clima organizacional tiene una relación directa con la calidad del servicio ofrecido por la empresa, la cual ayudará a la empresa a ser flexible ante los cambios que se dan en la localidad y de esa manera afrontar las presiones de los usuarios.

Esta información es valiosa para el proyecto de investigación que se desarrolla puesto que en la propuesta del plan de mejoras de la atención al contribuyente una de las mejoras a implementar es consolidar e inculcar una cultura organizacional entre los servidores públicos; y como el proyecto mencionado poder utilizar estas propuestas de mejoras en el área de Administración Tributaria en nuestro caso y poder repercutirlo a toda la entidad.

Castro y Quiroz (2012) “Las causas que motivan la evasión Tributaria en la Empresa Constructora Los Cipreses S.A.C en la ciudad de Trujillo en el periodo 2012” (Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego). En esta tesis se pudo determinar las primordiales causas que motivan la evasión tributaria en la empresa, identificando los principales impuestos que paga a la empresa, analizando el motivo de la evasión de los mismos y proponiendo alternativas de solución.

La conclusión de dicha investigación fue que existe una carencia de conciencia tributaria, lo que produce evadir los tributos, en si la administración tributaria debe fomentar esta cultura tributaria de todos los contribuyentes, los gobiernos locales deberían

aumentar su rol educador, profundizando las medidas de informar a la ciudadanía sobre los efectos positivos del pago de los tributos y la desventaja que origina la omisión de los mismos.

En el presente proyecto esta información es enriquecedora ya que el presente proyecto de investigación está dirigido a fomentar mejoras en el área de administración tributaria; permitiéndonos visualizar como en culturas determinadas, se podría implementar estrategias hacia el contribuyente como roles educadores, culturas tributarias todo ello unió a una buena atención al cliente siendo factores determinantes para lo que se requiere lograr.

Según lo investigado podemos citar lo siguiente:

El servicio al cliente no es un departamento, es una actitud”. **Anónimo.**

La calidad de tu servicio, depende de tu personal. **Anónimo**

2.1.3 En el contexto Local

Meneses (2014) menciona en su investigación “Nivel de Calidad en la atención al cliente en la empresa Teleatento Perú S.A.C. ATE, 2014” (Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo). Que el fin de la investigación fue implementar un plan de mejora generando una filosofía de parte de la organización, con condiciones que favorecen el desarrollo de los empleados proponiendo un cuestionario que evalúa el nivel de calidad.

La tesis aporta conocimientos sobre gestión directiva y sus dimensiones, propone además un cuestionario que evalúa el nivel de gestión directiva. Señalando que es necesario que los directivos reflexionen sobre la razón de los conocimientos de los fundamentos de la gestión eficiente y el desarrollo de un ambiente agradable de trabajo.

Ferrer (2014) en su investigación “Calidad de servicio al cliente y satisfacción del cliente en la empresa APM Terminals Inland Services 2014” (Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo). Determina que la relación que tiene la calidad en servicio de atención al cliente y la satisfacción del usuario en la empresa APM Terminals Inland Services. Analizando el motivo de las quejas, reclamos e insatisfacción por parte de los clientes de la empresa, buscando herramientas de solución ante estos reclamos, intentado optimizar la atención y satisfacción al cliente.

La presente investigación busca implementar protocolos de atención y mediante capacitaciones al personal brindar conocimientos de manejo de quejas y reclamos para lograr optimizar el servicio de atención.

Tumbay (2014) en su tesis “La gestión administrativa y la satisfacción del cliente en el área de créditos del BCP – Lima 2014” (Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo). Permitió comprender que el uso adecuado de la gestión administrativa: planificación, ejecución y control permitirá el generar una buena satisfacción del cliente, fundamentados en la capacidad de respuesta, garantías y confiabilidad.

Se resalta la importancia de una gestión administrativa que genera satisfacción muy por el contrario que una mala gestión genera un ambiente laboral hostil y desalentador con los clientes, lo cual es percibido inclusive por los trabajadores del área.

2.2 Estado del Arte

Bock (2015) Jefe de Recursos Humanos de Google y autor del Libro “La nueva fórmula del trabajo” brindo una entrevista en la cual dio algunas ideas para aplicar la cultura de una de las empresas más revolucionarias para cambiar la forma de gestionar personas y liderar equipos.

En aquella entrevista explicó las 2 únicas formas de retener a tus mejores empleados en la empresa, y parte de algo fundamental como que nosotros pasamos más tiempo en el trabajo que en ningún otro lugar, para él los empleados son el activo más valioso de cualquier

empresa y perder empleados con talento puede ser algo fatal. Indica además que el problema que enfrentan muchas empresas con sus empleados es que simplemente no saben cómo retenerlos y el dinero parece que no es incentivo como para que se queden.

Para Bock, L. la gente no se queda por dinero, los mejores talentos se quedan en la empresa por dos únicos motivos: La calidad de las personas con las que trabajan y la sensación de que el trabajo que realizan es significativo.

La gente con talento quiere hacer algo más que hacer dinero, quieren hacer algo significativo, tener un impacto, un propósito indica.

El autor señala que cuando una persona quiere irse pues se va, no mira beneficios no mira tanto el dinero, pero sí miraría con tristeza el hecho de dejar a un buen equipo de personas y profesionales con los que ha trabajado. Factores importantes se mencionan en aquella entrevista, como el proceso de mejora de afianzar la calidad de las personas que laboran en la entidad edil, haciéndoles sentir que son parte de la empresa, que aportan, y que su trabajo es significativo.

En una investigación de la Universidad Católica Sedes Sapientiae cuyo tema es La Simplificación Administrativa, William Muñoz, Jefe de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la Universidad, publicó el artículo Perú: La Simplificación Administrativa en el marco del proceso de Modernización del Estado – Reforma de trámites empresariales, esta publicación habla sobre los avances reportados por Perú en el Ranking Doing Business, emitido por el Internacional Finance Corporation (IFC), el cual permite reconocer que nuestro país avanzó en ranking en cuanto a economías en comparación con otras, colocándose entre las 10 que han avanzado más en el rubro para hacer negocios, en cuanto a competitividad.

Estos resultados han sido consecuencia de ajustes de verificación del cumplimiento del marco normativo, de eliminación de trámites innecesarios, de la optimización de costos y de la utilización de tecnologías de información para reducir tiempos y ganar eficacia. Muñoz (2011)

Muñoz (2011) resalta además el Proyecto Mejor Atención al ciudadano de la Micro y Pequeña Empresas (MacMype) como uno de los desarrollos de mayor impacto. Al respecto del escalamiento y uso intensivo de las TIC, señalando que en los últimos años se han realizado importantes desarrollo como el portal MAC y la plataforma Interoperabilidad (que integra los diferentes sistemas de información de todas las estancias del Estado). Luego plantea la necesidad de escalar a nivel nacional las soluciones informáticas, para lo que se tendrían que ejecutar todos los desarrollos informáticos en software libre y desarrollar soluciones integrales cuya base se la interoperabilidad.

En esta publicación el autor enfatiza el uso de las tecnologías de la información como iniciativa para brindar una mejor atención al ciudadano.

2.3 Bases Teórico científicas

2.3.1 Plan de Mejora

Fernández (2012) Informa que para que una empresa pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetivos, debe establecer un plan de mejora con la finalidad de detectar puntos débiles de la empresa, de esta manera atacar las debilidades y plantear posibles soluciones al problema.

En base a este concepto de un plan de mejora, permitió definir mecanismos que ayudaron a la entidad a alcanzar metas propuestas, que permitió identificar riesgos e incertidumbre dentro de la entidad y en base a ello se trabajará para dar soluciones que generen resultados óptimos.

Fernández (2015) Indica que según los grupos gerenciales de las empresas, el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y esta implica un tener un plan de mejora continua que no tiene final.

Pizzo, (2013) Informa que un plan de mejora simple, inmediato y con impacto al cliente para mejorar la calidad de un servicio es fundamental en todo proceso de cambios que se requiere en las entidades, en los cuales están involucrados diferentes aspectos ya sea organizativos, personales, motivacionales etc.

Cristancho (2015) Indica que las evaluaciones de desempeño son la mejor forma de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora que presentan los colaboradores de una organización. Son además instrumento para promover la meritocracia y facilitar la toma de decisiones administrativas. Una evaluación de desempeño debe incluir gestión de competencias como el seguimiento al cumplimiento de metas esperadas todo en base a planes de mejora.

Según lo citado un plan de mejora abarca diferentes puntos, uno de ellos es realizar mejoras en el personal para obtener buena relación con ellos, buena productividad y por ende buen rendimiento para la empresa.

Ello va a beneficiar a los trabajadores pues, en base a técnicas, estrategias de mejoras, como evaluaciones se podrá medir el desempeño laboral, evaluar remuneraciones, situar a los trabajadores en puestos compatibles a sus conocimientos etc. Logrando como se indicó, una buena relación con el trabajador, demostrándole cuán importante es para la empresa y que pueda percibir que es lo que le falta, como seguir superándose etc.

Cremades (2011) Centro Interamericano de Administración Tributaria (CIAT). En el artículo denominado "La satisfacción del contribuyente y la mejora continua", nos manifiesta que en la actualidad las diferentes administraciones públicas de la mayoría de los países están encaminadas a adoptar medidas para lograr un plan de mejora en su atención brindando servicios de calidad. El pedido de los contribuyentes a las entidades públicas de brindar servicios eficaces, eficientes y en de calidad en respuesta al esfuerzo contributivo de sus impuestos ha dado lugar, a que en distintos lugares públicos, se hayan ido acogiendo a medidas idóneas para dar respuesta a dichos pedidos.

En el entorno de la Administración Tributaria los contribuyentes, son detentadores de derechos subjetivos entre los que se encuentran el satisfacer sus expectativas de calidad en los servicios que reciban. En ese sentido, la calidad debe ser entendida en su faceta externa por las administraciones tributarias como la satisfacción de las exigencias del contribuyente, en el trato y en los servicios a recibir así como por otro lado y desde un punto de vista interno, en el logro de la satisfacción de sus propios empleados públicos en el ejercicio de su función.

En tal sentido, las políticas de gestión de calidad deben constituir un objetivo dinámico de mejora continua que permita avanzar en conseguir día a día una mayor legitimidad y credibilidad de la Administración Tributaria ante la Sociedad.

Calcedo (2015) señala que la política de mejoramiento se basa en la afianzamiento de un sistema de fortalecimiento de la calidad orientado a que la población tenga una adecuada atención y así, lograr los resultados propuestos; para esto se necesitan los planes de mejora en las entidades, es muy importante formar equipos de profesionales que se encarguen de identificar cuáles son las empresas que requieren mayor apoyo aquellas que obtienen bajos resultados en las evaluaciones externas, las que trabajan en condiciones inadecuadas, las que atienden a grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad , así como el tipo de soporte que requieren.

Indica que es necesario realizar planes de mejora continua en atención al contribuyente para que sea brindada una atención con calidad, identificando, haciendo un estudio de la entidad, verificando cuáles son sus vulnerabilidades y mediante ello implantar este plan para poder realizar dichas propuestas de mejoras que beneficiaran a todos.

2.3.2 Atención al contribuyente

La atención al contribuyente contiene una amplia gama de elementos como la eficiencia, la velocidad de respuesta, atención al detalle, la escucha, la confianza, el suministro de información y el seguimiento.

Fernández (2015) señala a la calidad de atención al cliente como una ventaja competitiva a perseguir por todas las empresas, ya que una deficiente atención, pone en riesgo que el cliente lo siga siendo.

La calidad de servicio es un factor significativo donde el nivel de servicio suministrado dependerá de la forma que los clientes interactúen con la organización y sus empleados.

Notario (2014) Toda empresa desea mejorar en todos los aspectos que la rodean y siempre debe tener estrategias para poder desenvolverse de manera idónea en el mercado, para poder así, posicionarse y ser competitiva. La táctica de atención al cliente muchas veces puede mejorar el proceso, brindándoles un buen servicio buscando la fidelidad y se sientan satisfechos.

Gannio (2015). Los estados son exitosos o son ejemplos de ejecución cuando trabajan por la mejora de la experiencia del ciudadano que implica escuchar sus necesidades y ponerlo en el centro de todas las decisiones.

Señala la preocupación creciente del estado hacia la ciudadanía, la necesidad de mejorar la experiencia al momento de realizar trámites en organismos, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.

Flecha (2012), nos dice que la calidad de atención al contribuyente está directamente relacionado con los resultados de negocio de una empresa. La clave está en definir y estructurar adecuadamente los procesos de atención, para optimizar el desarrollo de la operación y detectar problemas alcanzando así niveles altos en cuanto a calidad de atención.

Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes.

2.3.3 Prestación de calidad al contribuyente

La prestación de servicios es el conjunto de servicios o productos que el contribuyente espera. Para brindar un mejor servicio se debe contemplar el conjunto de prestación que se desea. Según Flecha (2012) son los siguientes:

Conocer y auxiliar a los clientes en sus requerimientos, el diálogo fluido una respuesta rápida y efectiva a sus solicitudes, y detectar sus necesidades para proponer acciones de mejora, son algunos de los aspectos sobre los que el cliente realizará un juicio del servicio brindado.

Para el autor la prestación de servicios debe ser tomado en cuenta por la institución a fin de que el contribuyente se encuentre satisfecho con el servicio que se le brinda siendo un aspecto fundamental para la empresa.

2.3.4 Impacto de la gestión de calidad del servicio

Al respecto, Flecha (2012), refiere que el impacto de la gestión se puede comprender debido a los siguientes motivos:

La confianza del cliente debe renovarse en forma continua, con cada compra, solicitud de información, reclamo o consulta. Y fallar en el servicio brindado es una forma bastante efectiva de dinamitar el futuro de la compañía

Tello (2014). Los peruanos tienen vocación de servicio, y son bastante creativos. Las empresas de comercio y telefonía están mejorando sus políticas de calidad. Pero aún el vaso está medio lleno

Indicando que en calidad de servicio estamos en término medio y aún la cantidad de índices de consumo negativas son mayores que las positivas. Aunque existen ventajas sobre todo en el aspecto personas. Pues los peruanos tienen vocación de servicio y son creativos, características importantes para introducir liderazgo, tener una guía correcta y esquemas de gestión exitosos, indica además que ello tomara tiempo pero es una tarea pendiente.

Obama (2011).El público merece un servicio competente, eficiente y sensible del Gobierno. Los departamentos y organismos ejecutivos, deben evaluar continuamente su desempeño en el cumplimiento de esta norma y trabajar para mejorarla.

Todas las instituciones, independientemente de su tamaño o naturaleza de servicio, deben tener un marco claro para el servicio de atención al contribuyente, implementando políticas detalladas, procedimientos y normas. Las entidades deben de dar capacitación periódica de servicio al contribuyente al público para que entiendan el papel fundamental que desempeñan en el servicio de atención al cliente en una organización y los comportamientos y actitudes que se esperan de ellos.

Un gran servicio de atención al cliente depende en ver las cosas desde la perspectiva del cliente. Ello implica aplicar técnicas como la segmentación identificando así las necesidades particulares de cada cliente.

El análisis continuo, la supervisión de los escenarios de atención al cliente en diferentes casos es fundamental pues va a hacer que la empresa se enfoque y discuta temas de servicio de atención al contribuyente de forma regular generando mejoras en el mismo.

2.3.5 Satisfacción versus calidad

Gonzales (2014), refiere que, las actividades de medición de satisfacción del cliente como un proceso más de la empresa garantizan un adecuado nivel de calidad. La satisfacción se obtiene de la percepción del cliente en base a la calidad recibida.

En sentido la satisfacción como medida de calidad se basa en lo que se supone ocurre cuando se brinda un adecuado servicio de calidad. Por ello es importante tener en cuenta la opinión de los contribuyentes ya que ellos nos darán una guía clara de los aciertos o deficiencias que perciben en la institución.

2.3.6 Calidad en el Servicio

Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un

servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Características del Servicio de Calidad

Aniorte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Cumplir sus objetivos.
- Servir para lo que se diseñó.
- Ser adecuado para el uso.
- Solucionar las necesidades.
- Proporcionar resultados.

Los impuestos que se cobran en la Municipalidad de Carabayllo son los siguientes:

Tabla 1.

. Impuestos que se cobran en la Municipalidad Distrital de Carabayllo

IMPUESTOS	DESCRIPCIÓN
Impuesto Predial	Es el impuesto que están obligadas a pagar las personas naturales o jurídicas que tengan condición de propietarios de predios ubicados dentro del distrito.
Impuesto a los espectáculos Públicos	El impuesto grava el monto que se abona por presenciar o participar en estos espectáculos que se realicen en locales y parques cerrados.
Impuesto a los juegos	El impuesto grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, como loterías, bingos, rifas, etc.
Arbitrios (coactivo, Recaudación y Fiscalización Tributaria	Son tasas que se pagan por prestaciones del servicio público por parte de la municipalidad.
Alcabala	El impuesto grava las transferencias de inmuebles urbanos y rústicos, a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio

Fuente: Elaboración propia

Además de ello en la Gerencia de Administración Tributaria se realizan los siguientes trámites:

Tabla 2.

Trámites realizados en la Gerencia de Administración Tributaria

Declaración Jurada para la Inscripción (Impuesto Predial)

Declaración Jurada Rectificatoria que aumenta la base imponible

Declaración Jurada Rectificatoria que disminuye la base imponible

Declaración Jurada de Transferencia o descargo

Declaración Jurada de Cambio de Domicilio Fiscal y/o datos del contribuyente

Declaración de Jurada de actualización de datos

Solicitud de beneficio tributario para pensionista (Descuento de 50 UIT de la base imponible del Impuesto predial)

Expedición del estado de cuenta de tributos (detalle de deuda pendiente y pagada)

Constancia de no adeudo tributario

Reimpresión de DJ, HR, HIA y HL – Impuesto predial y arbitrios (Declaración Jurada, Hoja de Resumen, Hoja Informativa de Arbitrios y Hoja de Liquidación.

Solicitud de levantamiento de información predial

Constancia de no adeudo tributario

Fuente: Elaboración propia

Los servicios brindados son: Estados de Cuentas, Información sobre deudas tributarias y administrativas, estados de expedientes y cobranzas coactivas, consultas tributarias, entre otras.

2.4 Definición Terminológica

2.4.1 Plan de Mejora:

Es una buena herramienta para identificar e implementar las posibles respuestas de cambio a las debilidades encontradas en la autoevaluación institucional.

2.4.2. Tributos Municipales:

Son tributos son impuestos exigidos por el Municipio a los contribuyentes de carácter obligatorio.

2.4.3. Mejora Continua:

Es una herramienta de mejora para cualquier servicio, va a permitir un crecimiento y optimización de factores importantes en una empresa.

2.4.4. Atención al cliente:

El concepto hace referencia al manejo y diseño de canales de atención que destina una organización con fines de lucro para establecer contacto e interactuar con sus clientes.

2.4.5 Calidad:

El término de calidad hace referencia a una propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que permitirán compararlas con las restantes que también pertenecen a su misma especie.

2.4.6. Satisfacción del Cliente:

Es un término que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuándo éste sobrepasado sus expectativas.

2.4.7. Administración Tributaria:

Es la encargada del cobro de los impuestos en un país, genera sistemas para tener una correcta y eficiente recaudación. Y el dinero que recauda lo encamina a los proyectos que tenga un país.

2.4.8. Contribuyente:

Son aquellas personas naturales o jurídicas obligadas a cumplir los deberes formales según lo establecen las leyes tributarias del país, son aquellas personas físicas o jurídicas con derechos y obligaciones, frente a un ente público.

2.4.9. Cultura Tributaria:

Es una conducta manifestada en el cumplimiento de los deberes tributarios con base en la razón, la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad y solidaridad social de los contribuyentes.

2.4.10. Clima organizacional:

Llamado también clima laboral, ambiente laboral, es de importancia para las organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, mediante estrategias internas.

2.4.11. RankinCAD:

Es un estudio de satisfacción bianual que evalúa y mide la calidad de la atención al ciudadano en las entidades públicas.

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación que se llevará a cabo es descriptiva y propositiva.

Investigación descriptiva:

Morales (2014). Es descriptiva pues consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos si no a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Investigación propositiva:

Se caracteriza por generar conocimiento, a partir de la labor de cada uno de los integrantes de los grupos de investigación. Giler (2015).

3.1 Diseño de la investigación:

Sera una investigación No experimental de nivel transversal, debido a que las variables se observan en su ambiente natural sin manipularlas deliberadamente.

Refiere que es una investigación donde no varían adrede las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Como señala Kerlinger (1979). La investigación no experimental o ex-post-facto; es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población objetivo son los contribuyentes que se acercan al área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo la población tributante es de 65,000.

Se investigará la opinión que tienen al realizar trámites en el área de Administración Tributaria, cuáles son sus percepciones respecto a la atención en la Entidad.

3.2.2 Muestra

El tipo de muestreo es probabilísticos

Conociendo nuestra población 65,000; aplicaremos la fórmula para conocer nuestra población muestral:

$$n = \frac{Z^2(N)(p)(q)}{Z^2(p)(q) + e^2(N - 1)}$$

Dónde:

N= Población Total

Pq = Proporción máxima que puede afectar a la muestra 0.25

Z = 1.96 que significa el 95 % de confianza de nuestro estudio.

e = Margen de error de 0.05

Determinamos reemplazando valores: población 65,000

Obtenemos una población muestral de 362 personas a las cuales se aplicara los instrumentos de recolección de datos.

3.3 Hipótesis

La Propuesta de un plan mejorará la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo.

3.4 Variables

1.- Plan de Mejora

Variable Independiente

2.- Atención al Contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo

Variable dependiente

3.5 Operacionalización

Tabla 3.

Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	UNIDADES
Plan de Mejora	Satisfacción	-Presentación del Personal -Comportamiento -Horarios de atención -Instalaciones -Expectativas de atención servicio	Técnica de la encuesta Instrumento Cuestionario	Escala Likert 0-5 Malo 6-10 Regular 11-15 Bueno 16-20 Muy Bueno

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.

Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	UNIDADES
Atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo	Calidad	-Amabilidad -Conocimiento -Disposición de ayuda a los contribuyentes -Eficiencia -Eficacia	Técnica de la encuesta Instrumento Cuestionario	Escala Likert 0-5 Malo 6-10 Regular 11-15 Bueno 16-20 Muy Bueno

Fuente: Elaboración propia

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.6.1 Método de investigación

Se aplicarán los siguientes métodos para llevar a cabo la presente investigación:

Método Cuantitativo

El método de esta investigación fue cuantitativo. La observación de las variables de estudio se realizó empleando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual consto de 10 preguntas, que se aplicó a los contribuyentes que acudieron a realizar diferentes trámites en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

Escala de Likert

Asimismo se empleó la escala de Likert, la cual consiste que de un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción de las personas, se personalizo a cuatro categorías, malo, regular, bueno y muy bueno; a las cuales se solicita a las personas encuestadas que indiquen su grado de acuerdo o desacuerdo.

El objetivo fue recabar información sobre la calidad de atención al contribuyente y la satisfacción que obtuvieron al realizar diversos trámites.

Tabla 5.

Escala de Likert

	Rango
Malo	0 – 5
Regular	6 – 10
Bueno	11 – 15
Muy Bueno	16 - 20

Fuente: Elaboración propia

El fin de medir la calidad y la satisfacción del contribuyente con los servicios públicos de una institución buscará que la información obtenida le permita alcanzar una gestión pública de calidad.

Según Hernández, Fernández, Batista (2010), toda medición o instrumento de recolección de datos, debe reunir dos requisitos: confiabilidad y validez

Confiabilidad

Refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Indica también el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

Validez

Refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

Hidalgo (1997) señala a la objetividad como una característica adicional que debe reunir todo instrumento de medición. Esta consiste en que la calificación no debe estar influida por criterios subjetivos. La objetividad se refuerza mediante la estandarización en la aplicación del instrumento y en la evaluación de los resultados

Para la realización de la validez, los especialistas tomaron en consideración algunos criterios como la presentación del instrumento, la claridad de la redacción de los ítems, pertinencia de las variables con los indicadores, relevancia del contenido y factibilidad de la aplicación.

Tabla 6.

Estadística de Fiabilidad

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de Elementos
,787	10

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, Estadística de Fiabilidad, que presenta el Alfa de Cronbach se determinó un nivel de confiabilidad de ,787 como resultado confiable.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

1. Se gestionará la autorización correspondiente a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad, para proceder con la modalidad del cuestionario.
2. Se administrará la técnica de la encuesta en la modalidad de cuestionario a las diferentes personas que se acercaron a realizar diversos trámites en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo
3. Se analizará los resultados de la aplicación de la encuesta para medir la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

3.8 Análisis Estadístico e Interpretación de datos

Para analizar las variables se utilizó el programa SPSS Statistics V.23, y permitirá presentar los porcentajes en tablas y figuras, la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición.

Todos estos datos se procesarán con el software que permitirá analizar fácilmente los datos de la encuesta que se recolectó en la investigación.

3.9 Criterios éticos

El proyecto de estudio se llevara a cabo siguiendo criterios, y fundamentos científicos. Los criterios éticos de esta investigación responderán a la reflexión que el investigador debe realizarse acerca los alcances, consecuencias y las relaciones que se establecen con las personas involucradas en la presente investigación y la manera en que plasma sus resultados.

Criterios como:

Autenticidad:

Este criterio también conocido como originalidad es muy importante ya que permitirá evidenciar que todo lo plasmado e investigado en este trabajo es totalmente autentico.

La confidencialidad:

Este criterio ético es muy importante, pues debemos tener la privacidad de nuestra información obtenida en este caso mediante las encuestas.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
LOS RESULTADOS

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se presentan los resultados de acuerdo a los datos recolectados en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo – 2015, los cuales han sido procesados a través del paquete estadístico SPSS versión 23, por lo que, permite presentar resultados de esta investigación en tablas y figuras.

4.1 Resultados en tablas y gráficos

Tenemos la hipótesis y objetivos específicos

Hipótesis

La Propuesta de un plan mejorará la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo.

Objetivos Específicos

Evaluar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabaylo periodo 2015.

Evaluar la satisfacción de los contribuyentes en la Gerencia de administración Tributaria periodo 2015.

Tabla 7

Evaluar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo periodo 2015

CALIDAD DE ATENCIÓN		
	Porcentaje	Frecuencia
Malo	3,04%	11
Regular	37,57%	136
Bueno	59,12%	214
Muy bueno	0,28%	1
Total	100%	362

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta aplicada en la Gerencia de Administración Tributaria

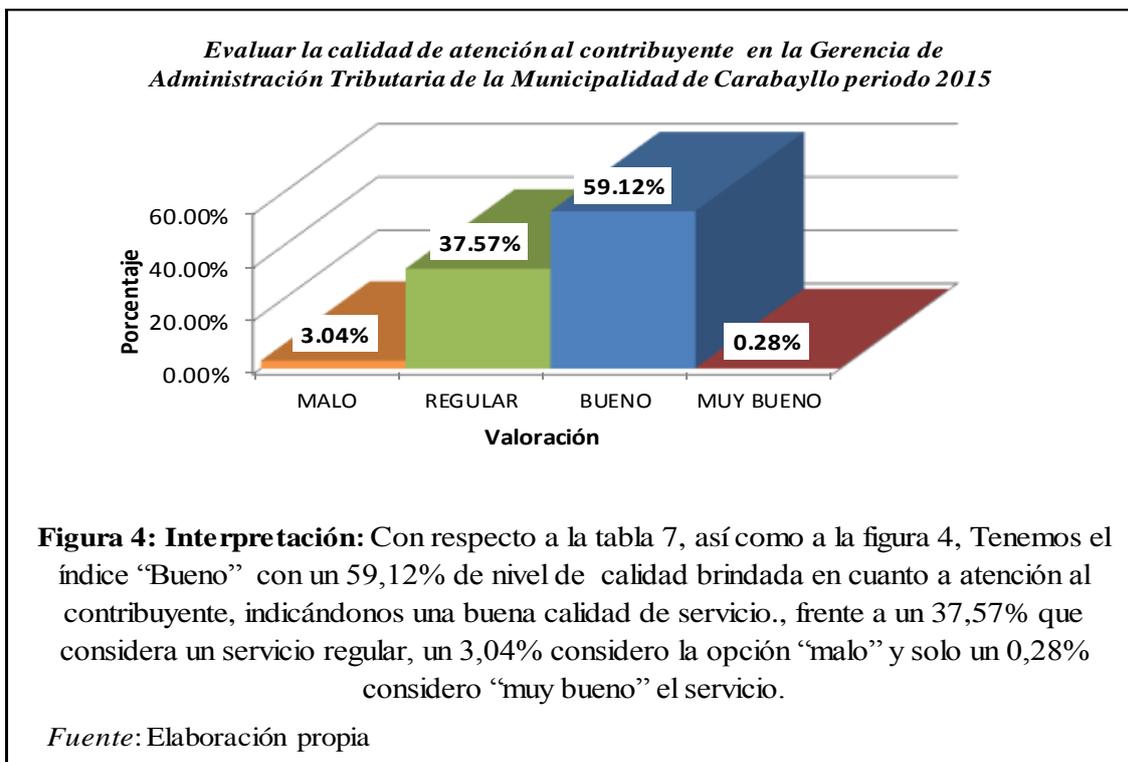
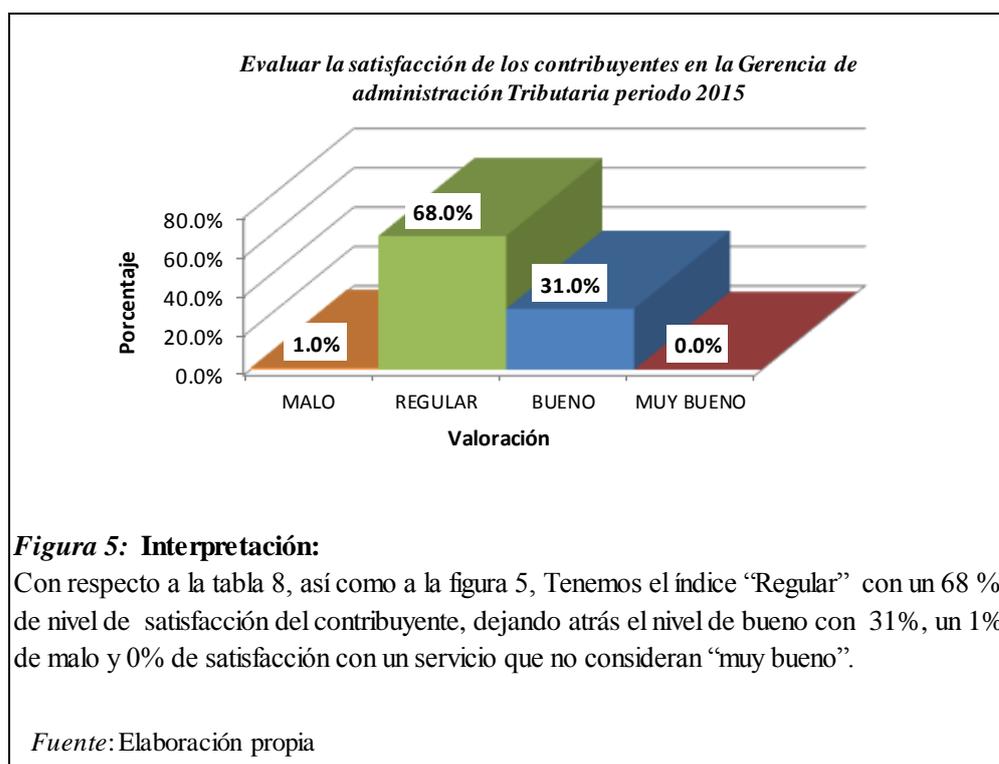


Tabla 8.

Evaluar la satisfacción de los contribuyentes en la Gerencia de administración Tributaria periodo 2015

SATISFACCIÓN		
	Porcentaje	Frecuencia
Malo	1%	5
Regular	68%	245
Bueno	31%	112
Muy bueno	0%	0
Total	100%	362

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta aplicada en la Gerencia de Administración Tributaria



Prueba de Hipótesis General

La Propuesta de un plan mejorará la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo.

Interpretación:

Referente a la hipótesis y en base a nuestros objetivos, tenemos una calidad de atención al contribuyente “bueno” con 59,12% correlacionado con el nivel de satisfacción de “regular” con un 68%. Por lo tanto el implementar un plan de mejoras para la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Distrital de Carabaylo, será factible.

Desarrollo de preguntas Cuestionario

Tabla 9.

Para medir la Calidad de Atención

Escalas de respuestas sobre la siguiente pregunta:

Fue saludado de forma amable y tratado con respeto por el personal de atención (agrupado)

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	61	16,9	16,9	16,9
regular	155	42,8	42,8	59,7
bueno	133	36,7	36,7	96,4
muy bueno	13	3,6	3,6	100,0
Total	362	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta aplicada en la Gerencia de Administración Tributaria

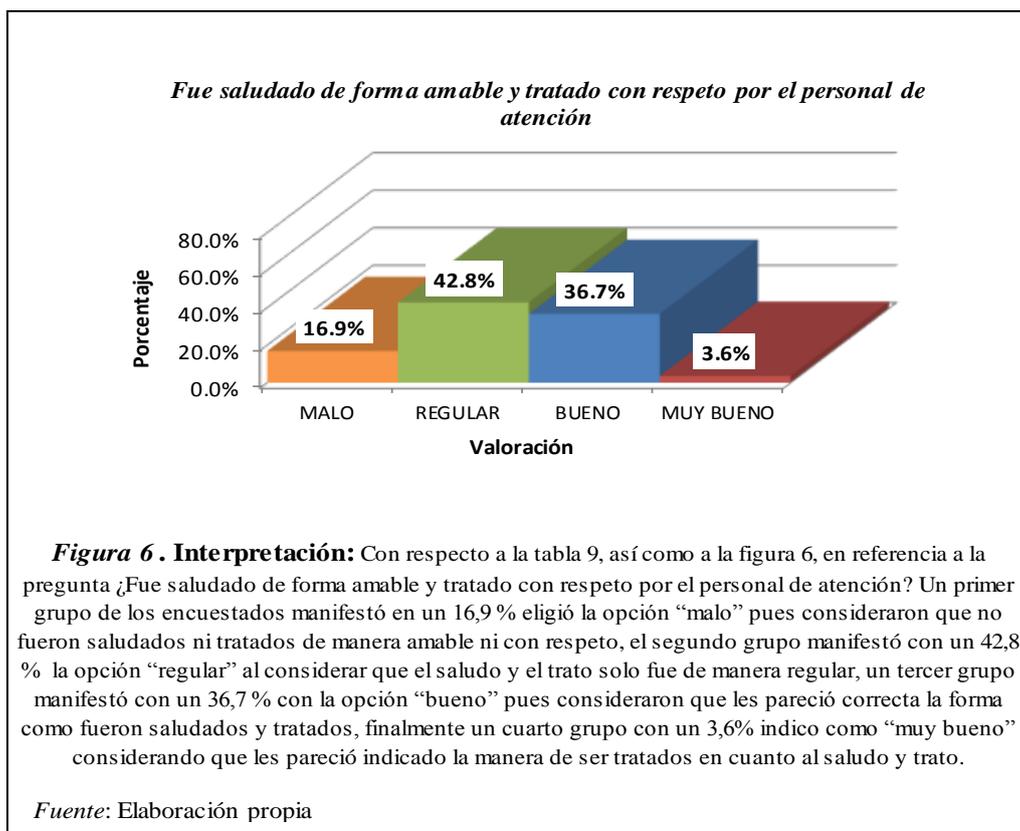


Tabla 10.

Escala de respuestas sobre la siguiente pregunta:

***Sus preguntas fueron contestadas puntualmente por el personal de atención?
(agrupado)***

Valoración	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	24	6,6	6,6	6,6
regular	137	37,8	37,8	44,5
bueno	192	53,0	53,0	97,5
muy bueno	9	2,5	2,5	100,0
Total	362	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta aplicada en la Gerencia de Administración Tributaria

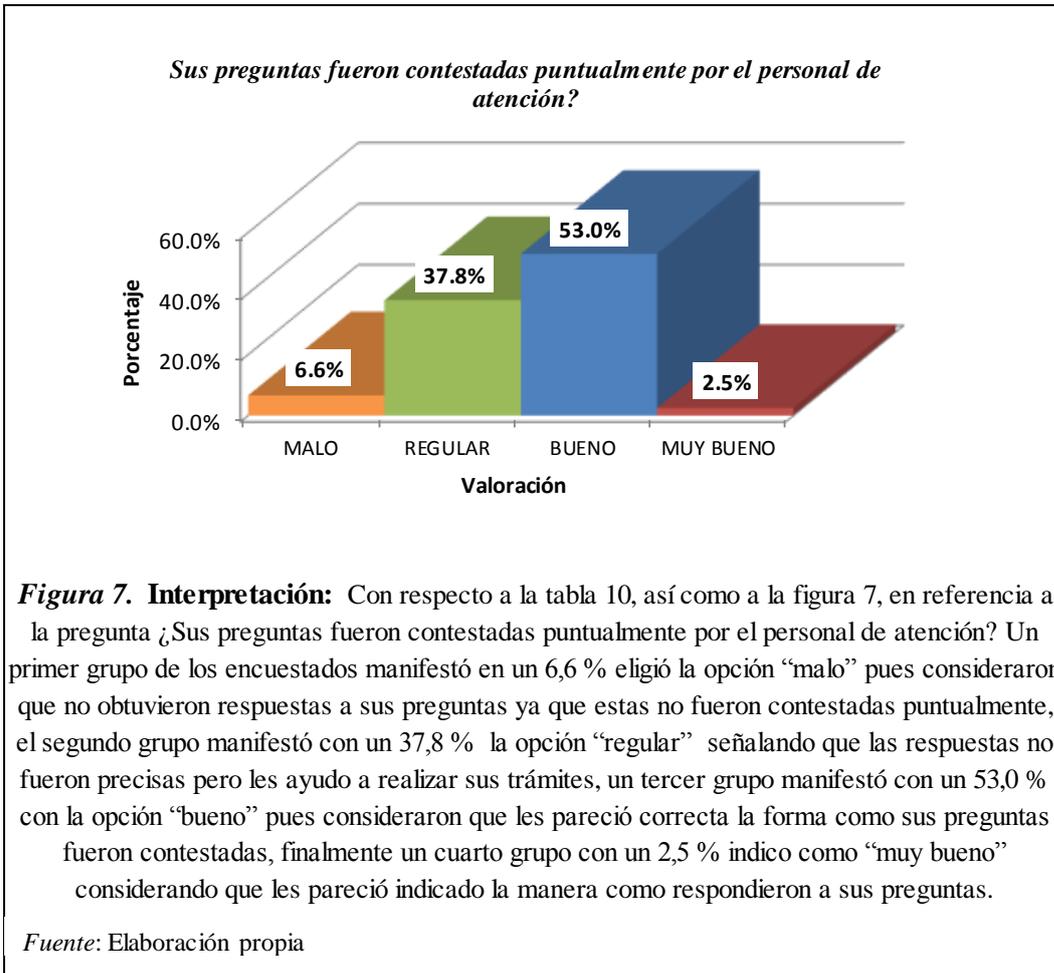


Tabla 11.

Escala de respuestas sobre la siguiente pregunta:

Todas sus solicitudes fueron atendidas?

(Agrupado)

Valoración	Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	14	3,9	3,9	3,9
regular	123	34,0	34,0	37,8
bueno	222	61,3	61,3	99,2
muy bueno	3	,8	,8	100,0
Total	362	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta aplicada en la Gerencia de Administración Tributaria

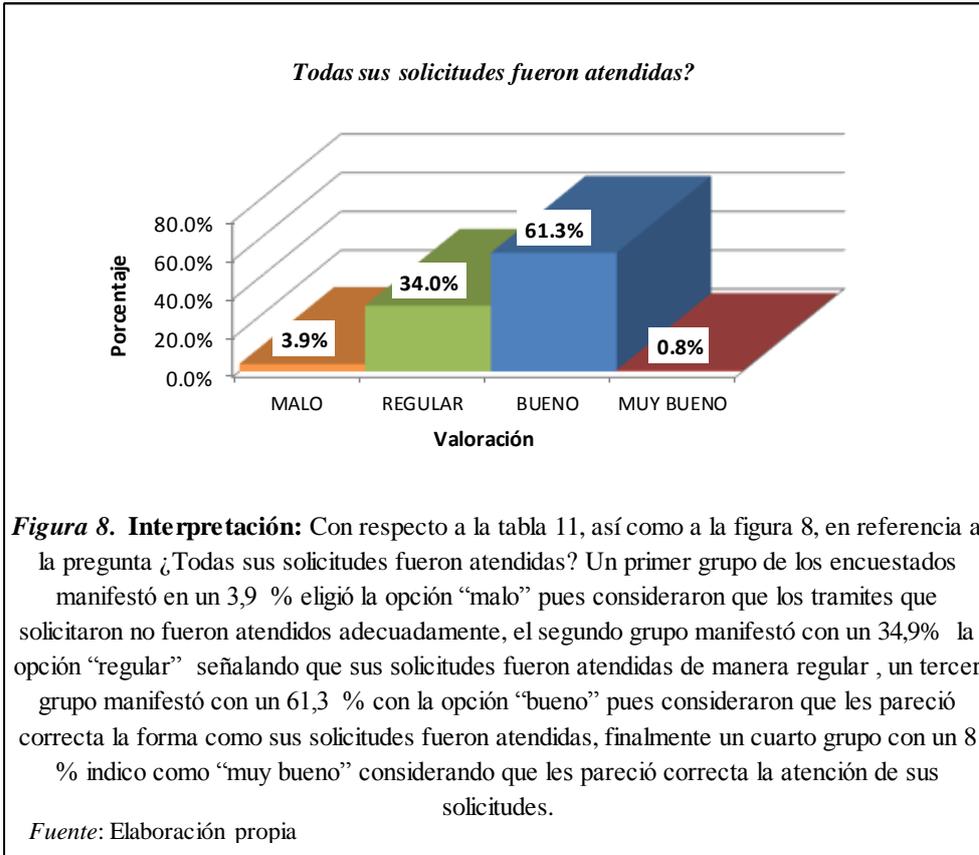


Tabla 12.

Escala de respuestas sobre la siguiente pregunta:

El personal de atención mostró en todo momento predisposición para ayudar? (agrupado)

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e	válido	acumulado
malo	14	3,9	3,9	3,9
regular	141	39,0	39,0	42,8
bueno	204	56,4	56,4	99,2
muy bueno	3	,8	,8	100,0
Total	362	100,0	100,0	

Elaboración Propia – Encuesta aplicada en la Gerencia de Administración Tributaria

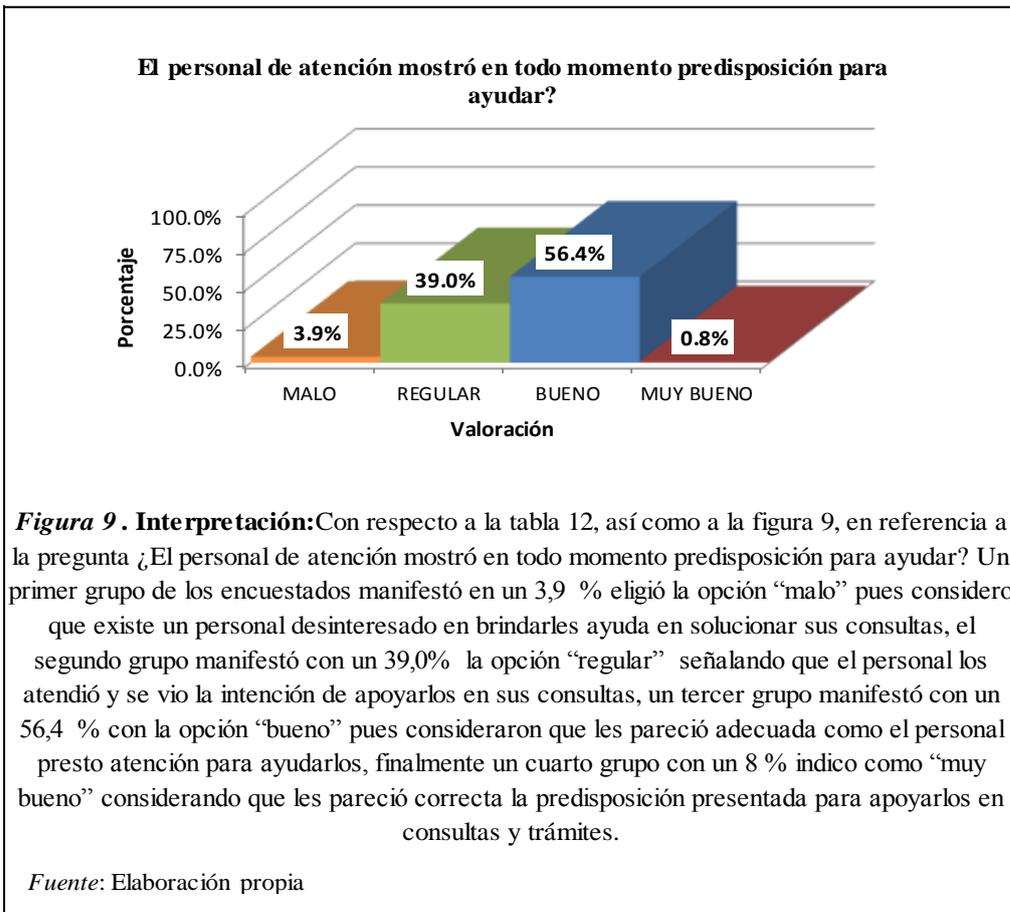


Tabla 13.

Escala de respuestas sobre la siguiente pregunta:

El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado? (agrupado)

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	18	5,0	5,0	5,0
regular	183	50,6	50,6	55,5
bueno	161	44,5	44,5	100,0
Total	362	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta aplicada en la Gerencia de Administración Tributaria

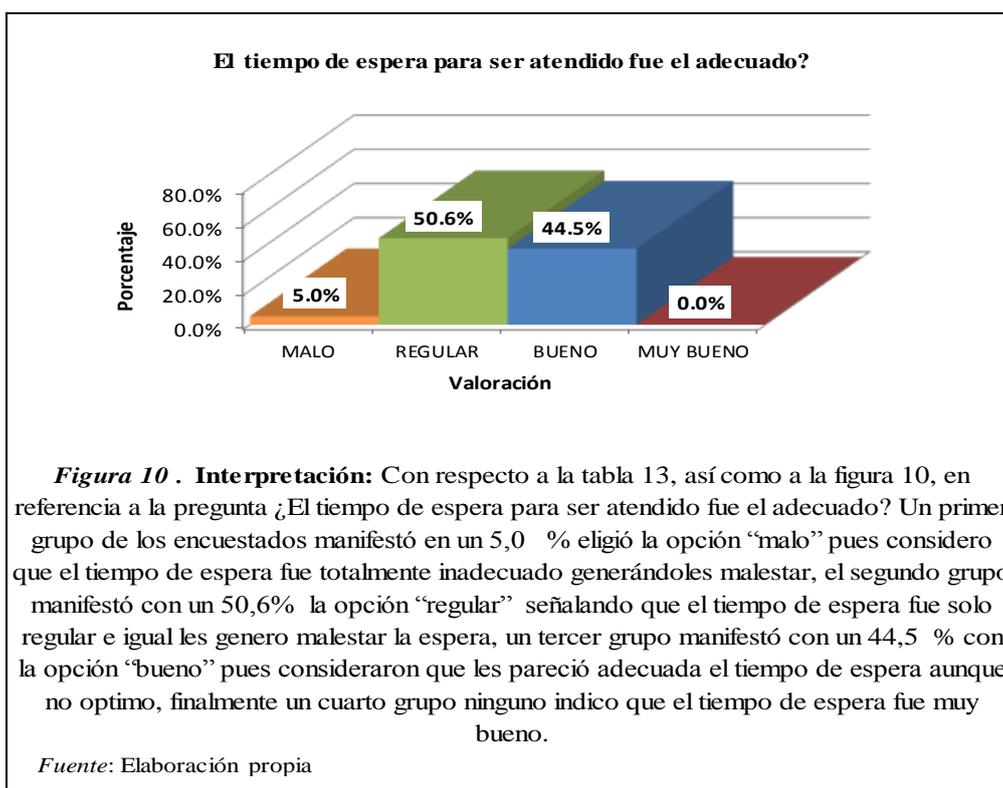


Tabla 14.

Para medir la Satisfacción

Escala de respuestas sobre la siguiente pregunta:

La presentación del personal de atención es el adecuado? (agrupado)

Valoración	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	21	5,8	5,8	5,8
regular	203	56,1	56,1	61,9
bueno	137	37,8	37,8	99,7
muy bueno	1	,3	,3	100,0
Total	362	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta aplicada en la Gerencia de Administración Tributaria

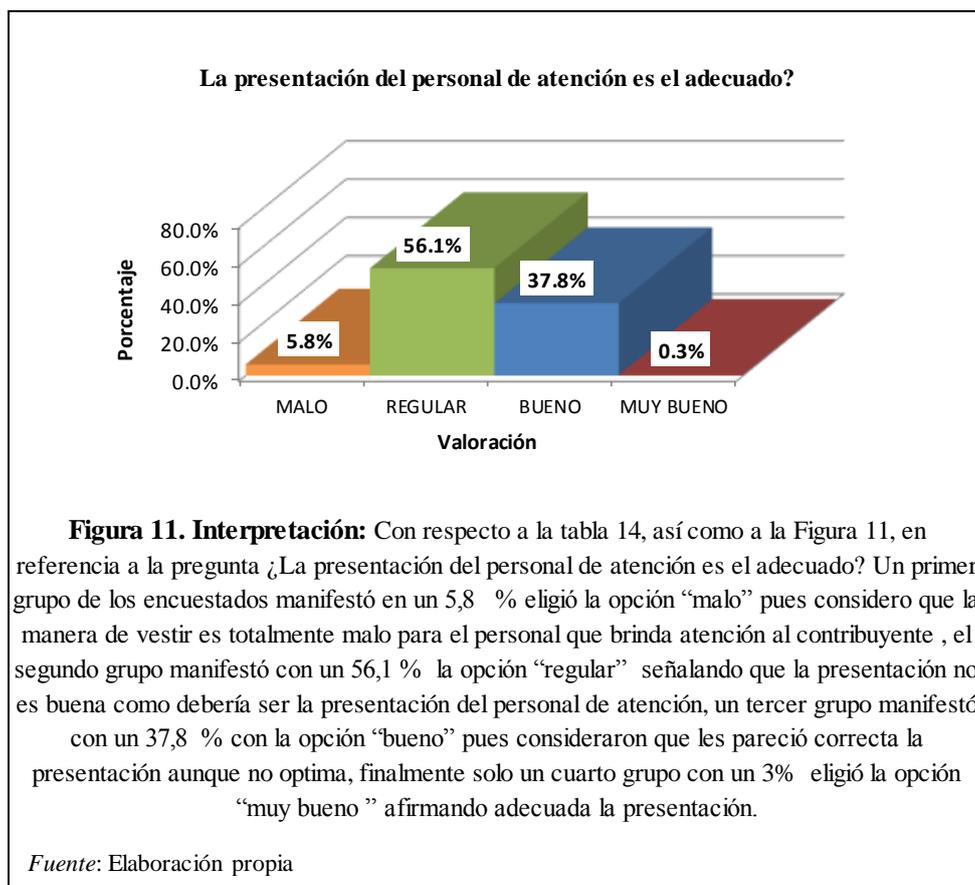


Tabla 15.

Escala de respuestas sobre la siguiente pregunta:

Cómo calificaría el comportamiento de los empleados en la entidad? (agrupado)

Valoración	Frecuencia	Porcentaje e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	31	8,6	8,6	8,6
regular	249	68,8	68,8	77,3
bueno	82	22,7	22,7	100,0
Total	362	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta aplicada en la Gerencia de Administración Tributaria

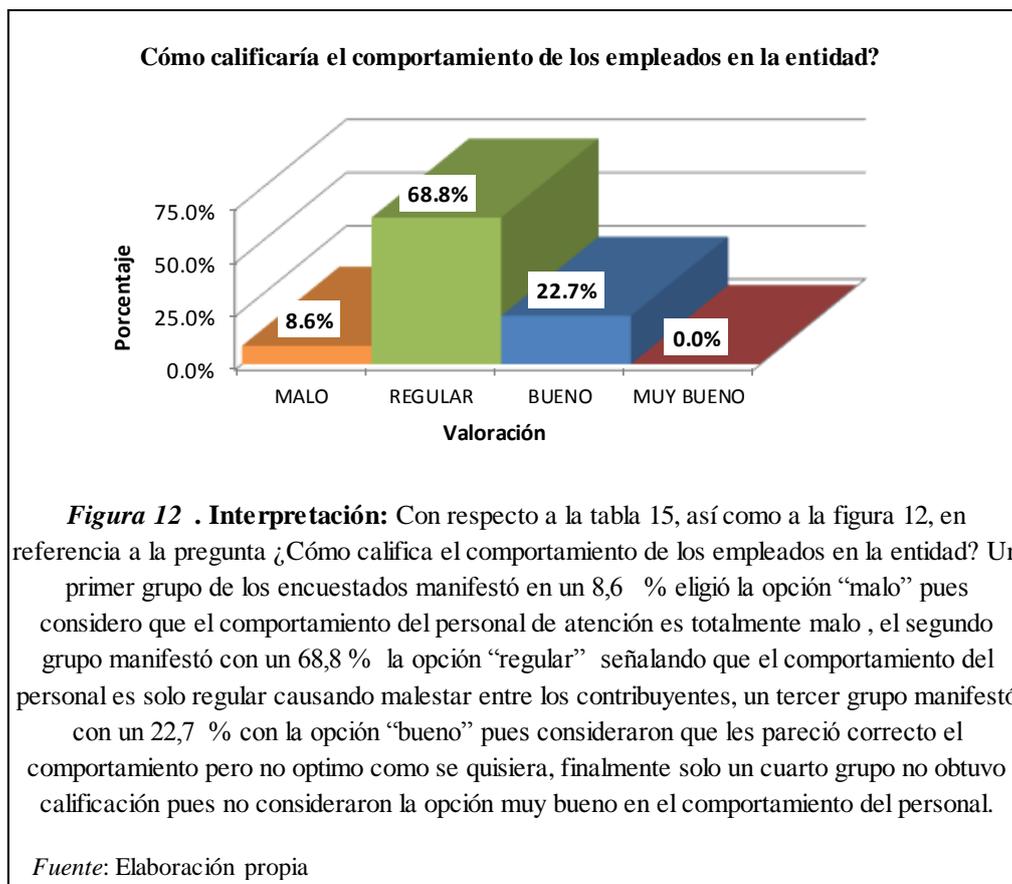


Tabla 16.

Escala de respuestas sobre la siguiente pregunta:

Los horarios de atención son respetados? (agrupado)

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	27	7,5	7,5	7,5
regular	243	67,1	67,1	74,6
bueno	92	25,4	25,4	100,0
Total	362	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta aplicada en la Gerencia de Administración Tributaria

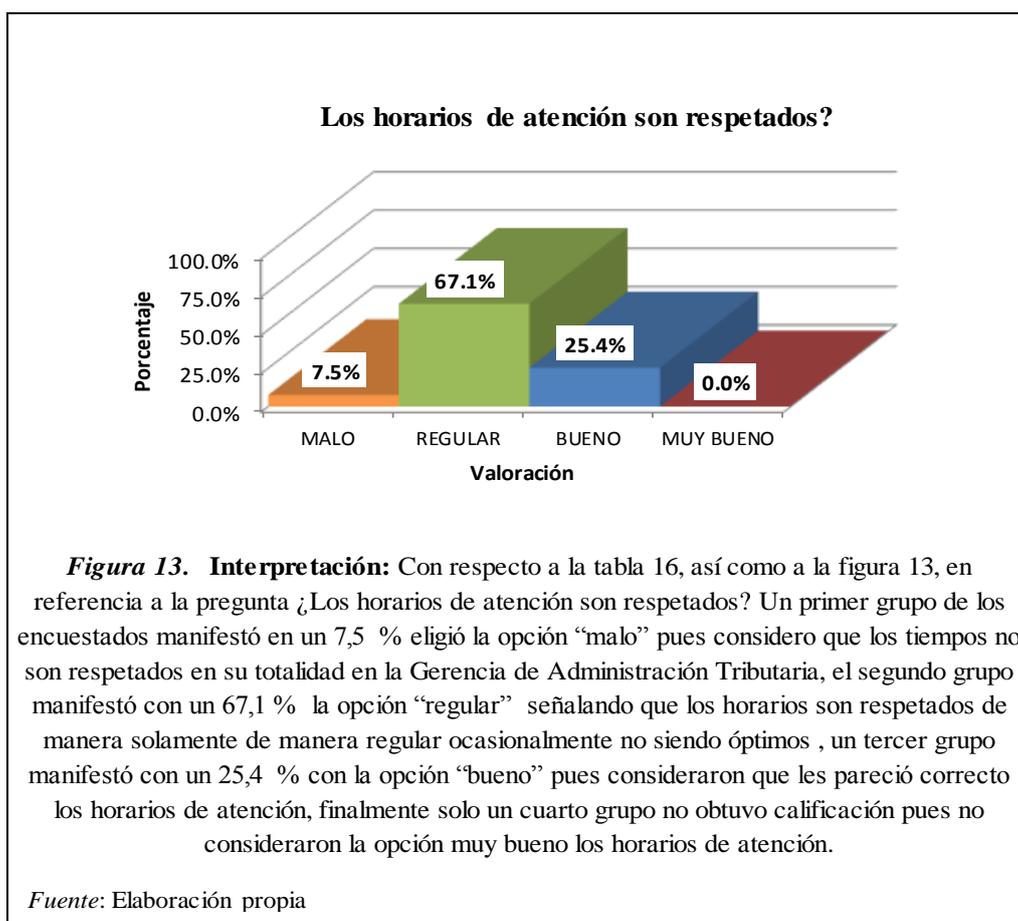


Tabla 17.

Escala de respuestas sobre la siguiente pregunta:

Cree Ud. que las instalaciones son las adecuadas para brindar un buen servicio? (agrupado)

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
malo	11	3,0	3,0	3,0
regular	121	33,4	33,4	36,5
bueno	215	59,4	59,4	95,9
muy bueno	15	4,1	4,1	100,0
Total	362	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta aplicada en la Gerencia de Administración Tributaria

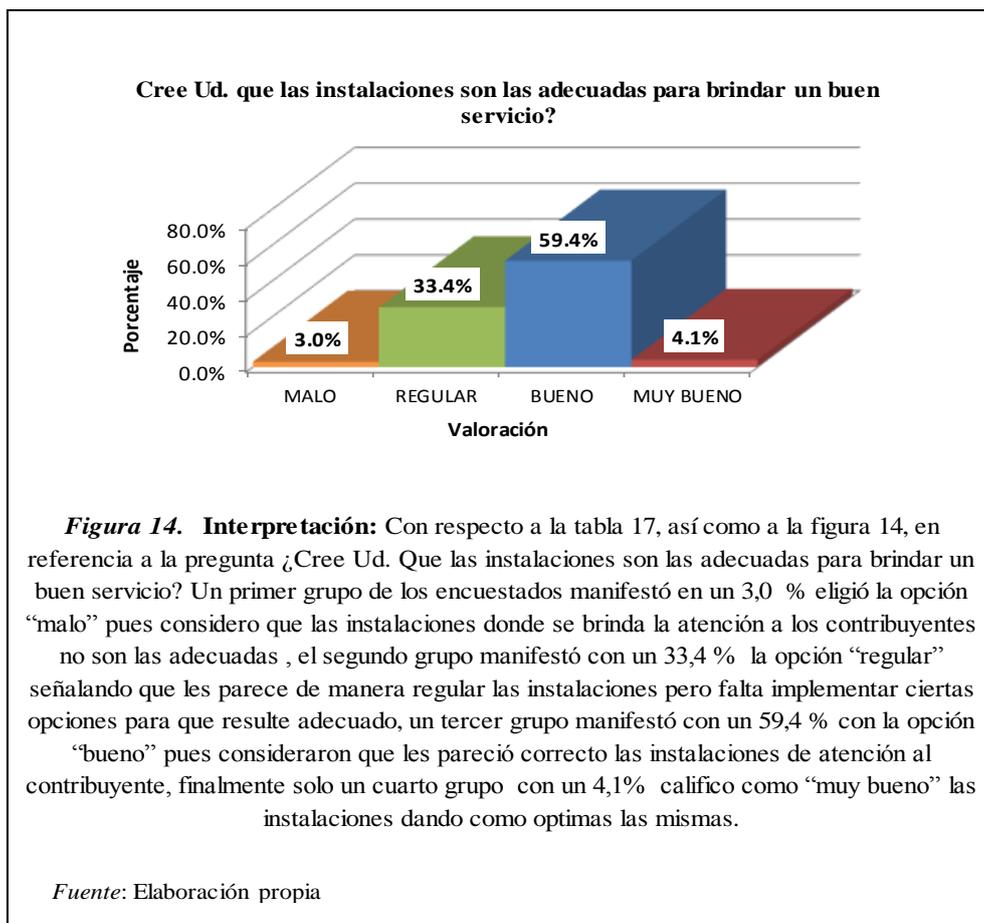


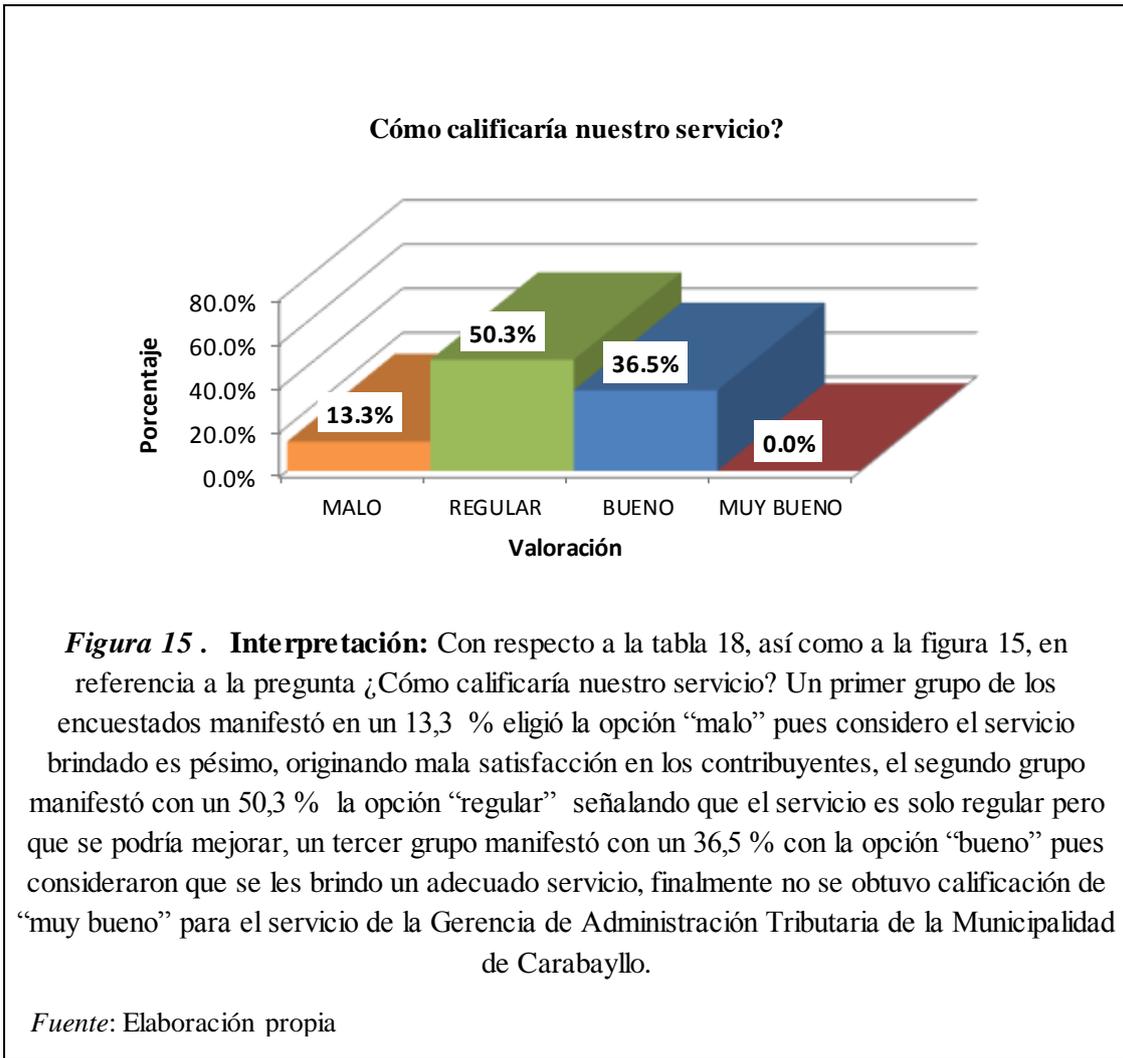
Tabla 18.

Escala de respuestas sobre la siguiente pregunta:

Cómo calificaría nuestro servicio? (agrupado)

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	48	13,3	13,3	13,3
regular	182	50,3	50,3	63,5
bueno	132	36,5	36,5	100,0
Total	362	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta aplicada en la Gerencia de Administración Tributaria



4.2 Discusión de resultados

La investigación se realizó fundamentalmente para implementar un plan para mejorar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo periodo 2015. Se trabajó con una población de muestra de 362 contribuyentes que se apersonaron a la Gerencia de Administración Tributaria a realizar diversos trámites.

A continuación se discuten los resultados obtenidos de acuerdo con los objetivos planteados en el estudio:

En la tabla 7 sobre evaluar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo período 2015 se ha determinado que existe 59,12% de la muestra que afirma que el nivel de calidad en la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo periodo 2015, es positivo.

Esto refiere que la gestión es adecuada y corrobora lo que señala Fernández (2015) que ve a la calidad de atención al cliente como una ventaja competitiva a perseguir por todas las empresas, ya que una deficiente atención, pone en riesgo que el cliente lo siga siendo.

Con respecto a la tabla 8, se determina que un 68% de los contribuyentes en la Gerencia de administración Tributaria periodo 2015, indico como “regular” el nivel de satisfacción obtenido después de realizar trámites en la Municipalidad de Carabayllo, por lo cual es necesario el implementar mejoras. Corrobora a Flecha (2012), nos dice que la calidad de atención al contribuyente está directamente relacionado con los resultados de negocio de una empresa. La clave está en definir y estructurar adecuadamente los procesos de atención, para optimizar el desarrollo de la operación y detectar problemas alcanzando así niveles altos en cuanto a calidad de atención.

En cuanto a la investigación se tiene un nivel de calidad 59,12% “bueno”, frente a un nivel de satisfacción “regular” de 68%. , se indica la necesidad de implementar mejoras en la calidad de atención al contribuyente. Gonzales (2014), refiere que, las actividades de medición de satisfacción del cliente como un proceso más de la empresa garantizan un adecuado nivel de calidad. La satisfacción se obtiene de la percepción del cliente en base a la calidad recibida.

La satisfacción del cliente es de vital importancia como una medida de la calidad puesto que da información sobre el éxito, en alcanzar valores y expectativas en la cual la última autoridad es el cliente.

En cuanto a los demás resultados de las preguntas de la encuesta, las tablas mostraron que estos fueron de regular a bueno en la mayoría de casos, y de 0.0% en algunos, el cual brinda mayor información para poder implementar el plan de mejoras de atención en la Gerencia de administración tributaria y con ello poder aumentar los niveles calidad de atención y satisfacción de los contribuyentes en la mencionada Gerencia.

CAPITULO V
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

CAPITULO IV

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN



Propuesta de un Plan para mejorar la atención al Contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo Periodo 2015

Autor

Saavedra Balvi Rosa Patricia

Asesor Metodológico

Lic. Ballena Sanchez William

CHICLAYO - PERÚ

2015

INTRODUCCIÓN

La propuesta de esta investigación se dio luego de percibir la problemática en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo – 2015, permitiendo de esa manera realizar un plan para mejorar la calidad de atención al contribuyente, buscando el incremento de la satisfacción de los mismos.

5.1 Objetivos

5.1.1 Objetivo General

Establecer una Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo Periodo 2015.

5.1.2 Objetivo específico

Planificar estrategias, establecer protocolos de atención, procedimientos en el tratamiento de reclamos y sugerencias mediante canales de comunicación e inmobiliarios adecuados para una atención de calidad.

5.2 Importancia

Al conocer los resultados de la presente investigación, se considera importante la implementación de la propuesta para mejorar la atención en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, para aumentar el nivel de calidad de atención del ciudadano que conllevará a la satisfacción de los mismos, generando confianza en la gestión tributaria y por ende el ingreso de mayor recaudación en la Gerencia.

5.3 Análisis Situacional

Misión:

Fomentar el bienestar y desarrollo de la población, brindando la infraestructura y equipamientos adecuados, para lo cual, generará una mayor productividad y calidad de los servicios que se brinda.

Visión:

Ser un Gobierno Local representativo, al servicio de la ciudadanía en proceso de modernización teniendo como finalidad fundamental obtener mayores niveles de atención y satisfacción de la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

La propuesta para mejorar la atención en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo será factible pues se obtendrán estadísticas favorables para la Gerencia en cuanto a atención con calidad, mejora en el clima laboral que traerá satisfacción de los ciudadanos y empleados, generando mejores ingresos para el área en mención.

A continuación se presenta un análisis FODA el cual mostrará las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se dan en contextos internos y externos.

5.5 Análisis FODA

Fortaleza:

- Existe un adecuado servicio de internet.
- Liderazgo del Alcalde y Gerente con capacidad de gestión.
- Se cuenta con herramientas de gestión requeridas por normatividad.
- Estructura organización bien diseñada garantizando una mayor eficiencia en la organización.

Oportunidades:

- Ley de modernización municipal.
- Incremento del apoyo del gobierno central y la MML.
- Distrito atractivo para la inversión inmobiliaria.
- Aumento del crecimiento económico y disminución de los indicadores de pobreza.

Amenazas:

- Tendencias políticas de oposición negativa.
- Recorte del presupuesto del gobierno central
- Incremento de problemas sociales en el distrito.

Debilidades:

- Los trabajadores no encuentran canales para sugerir e implicarse en la incorporación de mejoras.
- No se valoran, reconocen y recompensan los esfuerzos que hacen los trabajadores y los equipos por incorporar mejoras.
- Se cuenta con el software limitado e inadecuado para el desarrollo de actividades.
- No existe un sistema de quejas y sugerencias que los ciudadanos utilicen habitualmente y que este bien gestionado.

5.6 PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Formando parte del proceso de mejora continua, y para brindar al contribuyente mejoras en la calidad de servicio de calidad se presenta la siguiente propuesta.

1. Organización interna:

Debe existir una persona Responsable para la mejora de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo, la cual debe ser designada como responsable de hacer seguimiento a los procesos de atención de los mismos.

2.- Planeamiento Estratégico:

Se deben hacer evaluaciones trimestrales o semestrales de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Distrital de Carabayllo en la Gerencia de Administración Tributaria.

Formular planes operativos anuales para la Gerencia antes del cierre del ejercicio fiscal.

Resaltar el proceso de mejora de atención al contribuyente, gestionando evaluaciones, que permitan desarrollar indicadores de gestión por resultados, los cuales nos brindarán información del porcentaje de cumplimiento de mejora de atención en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad.

3.-Simplificación Administrativa Ley N° 25035

Teniendo como finalidad la mejora continua en los procesos de la Gerencia de Administración Tributaria, como el rediseñar procesos de atención que permitan la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para el contribuyente, generando un inadecuado funcionamiento de la administración pública, y brindando la optimización de la prestación de servicios.

A continuación se presenta la propuesta del trámite simplificado de atención al contribuyente:

Proceso de Atención actual: Gerencia de Administración Tributaria

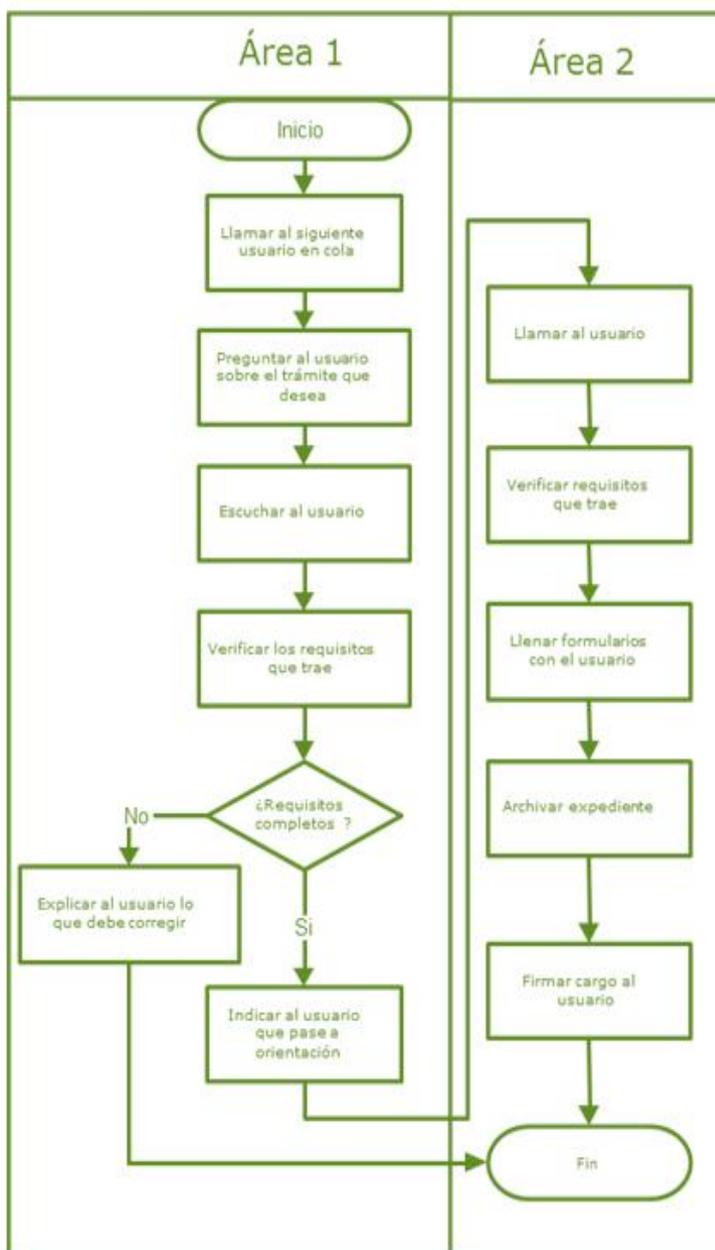


Figura 16. Diagrama de flujo atención Administración Tributaria
Fuente: Elaboración propia

Propuesta: Proceso de Atención – Tabla Asme

Paso	Actividad	Area	Tiempo	Contador de Recursos							Tipo de actividad					Tipo de Valor				
				Recursos Humanos					Otros Recursos		Operación	Revisión	Traslado	Espera	Archivo	VA	Control	SVA		
				R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	○	□	⇒	D	▽					
1	Uamar al siguiente usuario en cola	Informes	1	0	0	1	0	0	0	0	0	●						1		
2	Preguntar al usuario sobre el trámite que desea	Informes	2	0	0	1	0	0	0	0	0	●						1		
3	Escuchar al usuario	Informes	5	0	0	1	0	0	0	0	0	●						1		
4	Verificar los requisitos que trae	Informes	10	0	0	1	0	0	0	0	1	●	●						1	
5	Indicar al usuario que pase a Orientación	Informes	1	0	0	1	0	0	0	0	0	●								1
6	Uamar al usuario	Orientación	1	0	1	0	0	0	0	0	0	●						1		
7	Verificar los requisitos que trae	Orientación	10	0	1	0	0	0	1	1	1	●	●						1	
8	Uamar formularios con el usuario	Orientación	15	0	1	0	0	1	1	1	1	●	●	●				1		
9	Archivar expediente	Orientación	3	0	1	0	0	0	1	0	0							1		
10	Firmar cargo a usuario	Orientación	1	0	1	0	0	0	1	0	0	●						1		
			49	0	5	5	0	1	4	3								7	2	1

Figura 17. Propuesta de atención Gerencia Administración Tributaria
Fuente: Elaboración propia

Flujograma Rediseñado

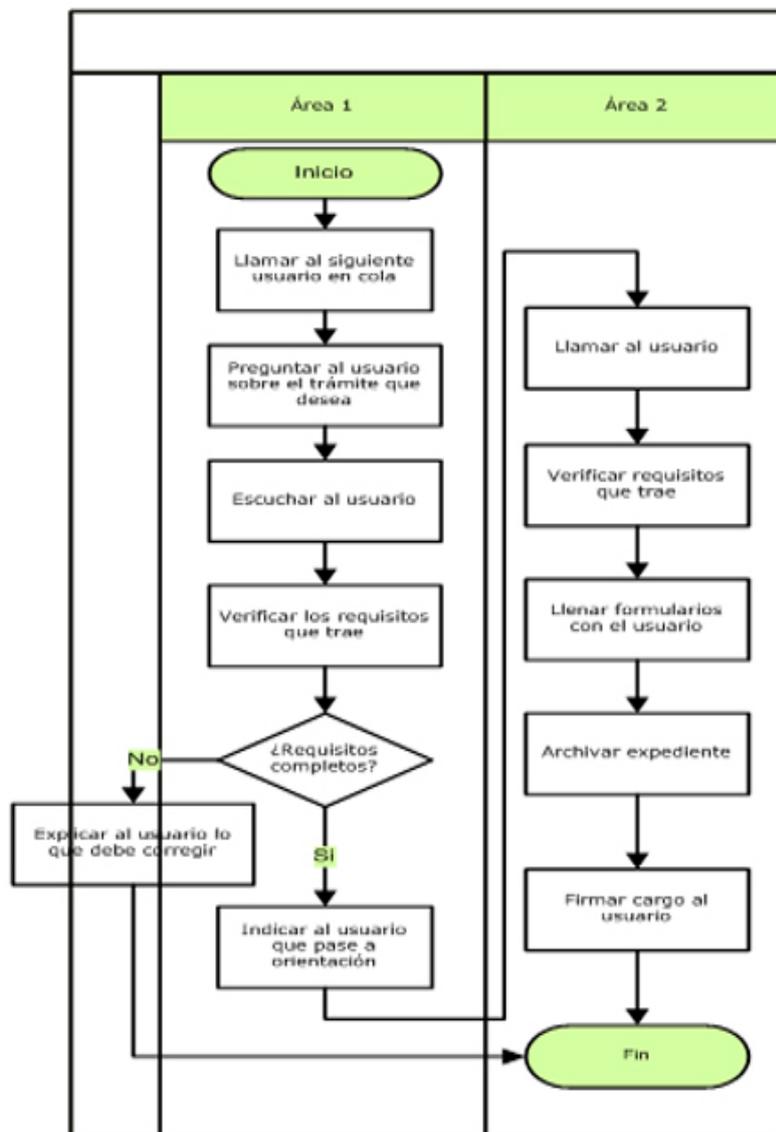


Figura 18 . Rediseño de proceso de atención

Fuente: Elaboración propia

Flujograma Propuesto – Atención Contribuyente – Gerencia de Administración Tributaria Municipalidad
Distrital de Carabayllo

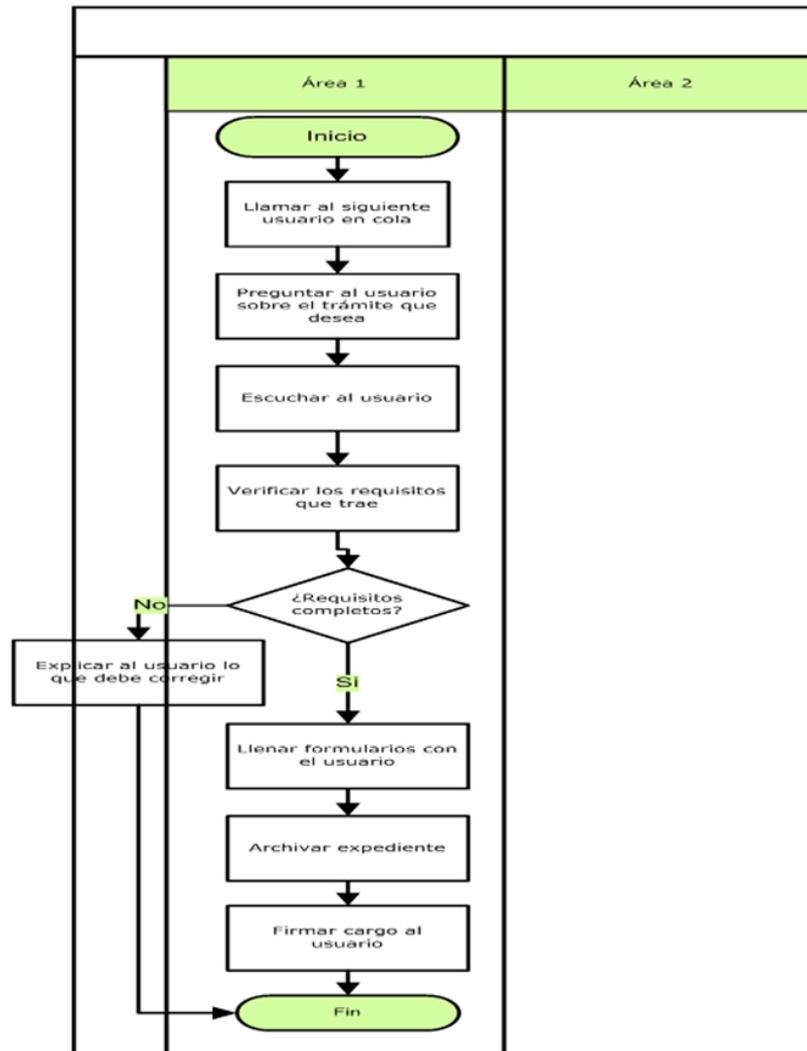


Figura 19. Diagrama termino de Atención al Contribuyente
Fuente: Elaboración propia

4.- Conocer al contribuyente

Es fundamental en la Gerencia de Administración Tributaria, puesto que se debe clasificar, agrupar, segmentar a los contribuyentes de acuerdo a ciertos criterios: monto de deuda, ubicación de los domicilios, tipo de contribuyente, personas naturales, jurídicas etc. Identificando las necesidades de los contribuyentes, y en función a ello, planificar estratégicamente y determinar mejoras en la calidad de atención.

Así se puede diseñar el tipo de servicio más adecuado para cada uno de ellos. La atención del contribuyente debe ofrecerse a través de distintos tipos de servicio, de acuerdo a las características de cada grupo. Esto quiere decir, brindar una adecuada atención presencial, telefónica, virtual, y además conociendo a la población del adulto mayor, mujeres embarazadas, personas discapacitadas, entre otros; para poder ofrecerles un adecuado servicio en la atención. Incluso a futuro se podría hablar de implementar el CRM (Customer Relationship Management), recibiendo una atención más personalizada.

Para evitar o limitar el crecimiento de la demanda de los servicios. Se debe implementar de una manera adecuada la atención telefónica y tener una mejor comunicación todas las áreas de administración tributaria, deben además contar con información uniforme y evitando así que los contribuyentes reciban una atención inadecuada lo que les generaría malestar.

Brindar números de atención gratuitos para que el contribuyente pueda comunicarse con el asesor y poder realizar consultas sobre los diversos trámites en la Gerencia de Administración Tributaria.

Entregar de manera eficiente y oportuna las notificaciones a los contribuyentes conforme a la Ley N° 27444 Ley de procedimiento administrativo.

Organizar talleres dirigidos a los contribuyentes sobre las ventajas del pago del impuesto predial

Brindar beneficios a los Contribuyentes

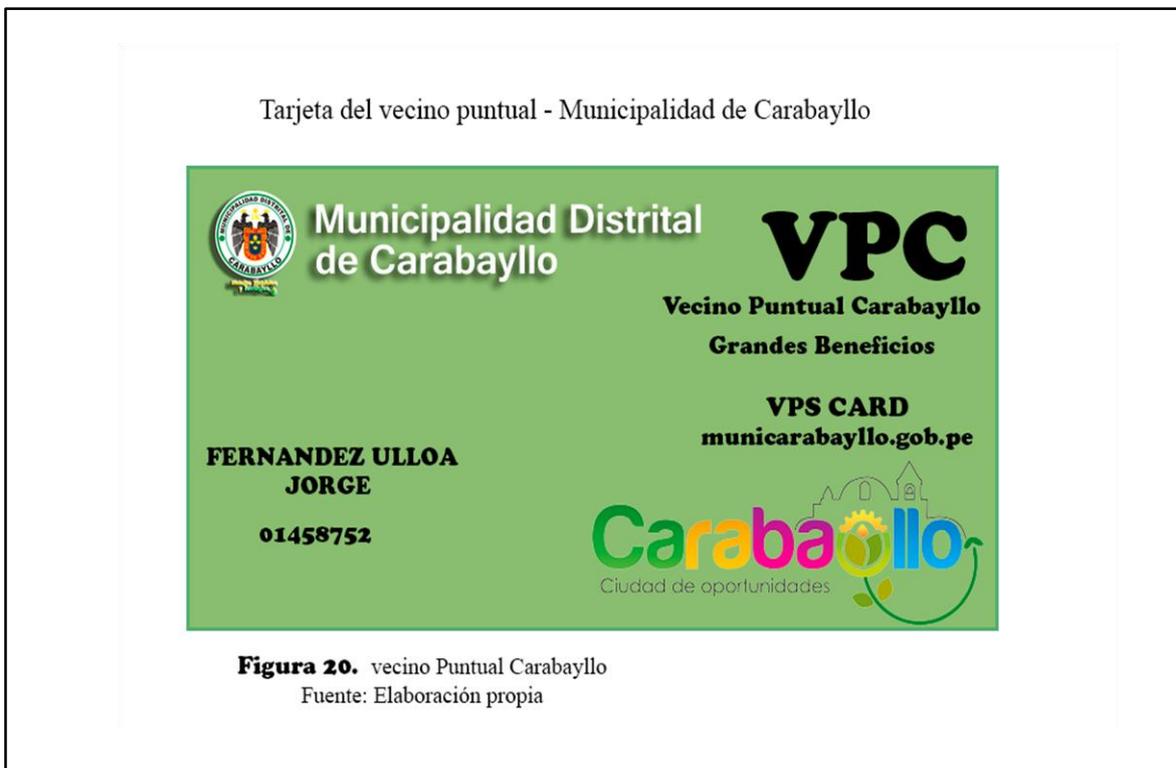
Implementar un programa de beneficios a los contribuyentes puntuales, el cual brindaría muchos beneficios a la Gerencia de Administración y a los contribuyentes, todo ello,

buscando premiar la puntualidad de los vecinos en el cumplimiento de sus obligaciones y comprometiéndolos a continuar con la misma responsabilidad en el pago oportuno de sus tributos. Haciendo de conocimiento que ello permitirá ejecutar más obras y servicios en beneficio del distrito.

Los beneficios como:

- Otorgamiento de una tarjeta VPC (Vecino Puntual Carabaylo)
- Servicio de asistencia Médica, atención preferencial en el centro de salud municipal.
- Servicio de asistencia Legal.
- Servicio de Gasfitería, electricidad.
- Invitaciones a los principales eventos que organice la Municipalidad.
- Acumulación de puntos y canje de productos.

Brindar servicios de calidad, orientados al contribuyente mediante aplicación de las buenas prácticas de gestión pública.



5.- Implementar Canales de atención:

Es necesario implementar puntos de acceso mediante el cual el contribuyente hará uso de los distintos servicios brindados por la Gerencia, agilizando de esa manera los trámites, permitiendo atender a grupos vulnerables y mejorando el acceso del contribuyente a la información.

Implementar canales de atención del tipo presencial (oficinas, establecimientos), atención telefónica, virtual mediante las tecnologías de la información (TIC) como: plataformas web, que permitan ver un estado de cuenta en línea, realizar trámites en línea, realizar pagos de tributos, presentar quejas, reclamos, sugerencias, hacer seguimiento a sus documentos, todo ello sin la necesidad que el contribuyente se acerque a la Municipalidad, si no desde la comodidad de su casa.

De esta manera las personas podrán expresar sus necesidades y expectativas frente a los distintos servicios públicos (demandas de la ciudadanía), facilitando la interacción y retroalimentación entre la Gerencia de Administración Tributaria y el contribuyente.

Permitiendo de esa manera que la Gerencia de Administración Tributaria tenga la oportunidad de mejorar la calidad de servicio, brindado una mejor accesibilidad para el contribuyente.

Plataforma de servicios en línea



Figura 21. Página de Servicios en Línea de la Municipalidad
Fuente : www.municarabayllo.gob.pe

6.- Perfil del Personal de Atención

Son los factores claves en el área de atención, pues son los que construyen o destruyen la imagen de la administración tributaria municipal, una buena prestación de servicios con calidad logrará un contribuyente satisfecho.

El Personal debe tener vocación de servicio que le permita brindar una atención con una actitud sincera y constante a beneficio del contribuyente.

Es necesario contar con personal capacitado, motivado con las competencias necesarias para desarrollar con eficiencia las actividades propias de su puesto.

- Mejorando los procesos de selección del personal de la Municipalidad, mediante el uso de perfiles de competencia.

- Desarrollando procesos de inducción del personal sobre las actitudes, normas, valores y patrones de conductas esperados por la Municipalidad y por la Gerencia de Administración Tributaria.

Brindando al personal:

- Capacitaciones, mejorar los procesos de desarrollo de capacidades del personal en nuevos conocimientos y herramientas para un desempeño óptimo en su labor.

- Incentivando, premiando al mejor trabajador en las áreas de atención.

- Definiendo políticas y mecanismos para mejorar la comunicación interna entre los funcionarios y los trabajadores, con la finalidad de mejorar el clima organizacional.

- Realizando reuniones mensuales con los trabajadores para recoger sus propuestas de mejoras.

Contar con una buena asignación de recursos en la Gerencia de Administración Tributaria, es muy importante por la complejidad de los tributos que se administran, como el impuesto predial, demandan más personal y sistemas informáticos desarrollados, esto implica mayor costos.

Es por ello que la gerencia debe habilitar infraestructura y preparar al personal para brindar un servicio de calidad y así los contribuyentes puedan realizar sus obligaciones de la mejor manera, logrando la satisfacción de los mismos.

Reglas importantes para las personas que atienden a los contribuyentes:

1. Mostrar atención inmediata
2. Tener una presentación aceptable
3. Atención personal y amable
4. Tener la información acertada cuando el contribuyente pregunte.
5. Expresión corporal y oral adecuada.

Como presentarse:

- 1.- Saludar al contribuyente
- 2.- Tener una sonrisa amistosa y apariencia agradable.
- 3.-Identificarse con el contribuyente, dar su nombre.
- 4.- Utilizar preguntas abiertas para que el administrado confíe en nosotros.
- 5.- Tratar siempre con respeto al contribuyente
- 6.- Utilizar el plural y no el singular cuando se refiera a la municipalidad.

Claves para la calidad en la atención:

- 1.-Conocer al contribuyente y respetarlo
- 2.-Actitud positiva y rápida.
- 3.-Saber escuchar y saber hablar
- 4.-Trabajar en equipo y respetarse
- 5.-Interés en aprender y mejorar
- 6.-Convertir las quejas en oportunidades.

Recomendaciones:

- Evitar hablar de sucesos de importancia con el administrado porque genera polémica.
- Justificar alguna demora con la calidad y excelencia en la atención
- Usar un tono de voz respetuoso y persuasivo, demostrar ser amigable.
- Transmitir buenos modales.
- Preguntar y esperar las respuestas. No precipitarse en lograr una respuesta inmediata.

Calidad de Atención al Contribuyente



Figura 22. - Personal de atención y Contribuyente
Fuente: Elaboración propia

7.- Fidelización de los contribuyentes:

Más allá de la satisfacción de un contribuyente, la Municipalidad debe lograr que cuando regrese utilice los servicios con toda confianza y seguridad.

La fidelidad del contribuyente es una actitud positiva que logra satisfacción porque lo atienden bien y a su vez recomienda a otros para que acudan al municipio a realizar los diferentes trámites.

8.- Infraestructura:

La infraestructura debe ser la apropiada puesto que va a permitir que la administración tributaria municipal desarrolle sus labores y funciones de orientación y asistencia tributaria a los contribuyentes de manera óptima. Respondiendo a los requerimientos que se determinan para brindar un servicio de calidad.

Una infraestructura óptima, ordenado, que disponga con lugares de descanso, con acceso para las personas con discapacidad, correctamente señalizado, con un personal adecuado para la atención a las personas con discapacidad, lenguajes de señas etc.

id

Infraestructura con Rampas de acceso para personas con discapacidad



Figura 23 . Rampas de acceso a Municipalidad
Fuente Elaboración propia

9.- Contar con un área de reclamos y sugerencias.

Convirtiéndose en un canal directo de comunicación entre los contribuyentes y la administración tributaria municipal, mediante la cual se puede conocer el nivel de satisfacción de los contribuyentes que utilizan los servicios y los errores que se producen en su prestación.

Se debe adoptar medidas correctivas y preventivas necesarias para estos reclamos, identificando mediante un informe de gestión que incluiría un análisis cualitativo de los reclamos más recurrentes y, si corresponde, la identificación de actuaciones frecuentes e inaceptables de algunos empleados públicos.

Normas para atender las quejas:

- 1.-Aceptarlas no rechazarlas
- 2.-No interrumpir las quejas, escucharlas con paciencia.
- 3.-Contrólese no contestarle al contribuyente, a pesar que no tenga razón.

10.- Servicio de información Tributaria

Brindar una adecuada publicidad tributaria, como información sobre una pronta amnistía, el implementar un nuevo sistema que permitirá mejorar la atención al contribuyente, informándolos sobre los beneficios tributarios que podría obtener por ser un contribuyente cumplido.

Esta información debe difundirse por distintos medios, como: perifoneo, publicaciones cortas o folletos, cartas informáticas a cada contribuyente, manuales prácticos de algunos trámites, llamadas telefónicas, internet, radio o periódico distrital, página web.

11.- Tecnologías de la Información:

Se debe actualizar y potenciar la infraestructura tecnológica de la Gerencia de Administración Tributaria (Hardware y Software).

Implementar la plataforma digital integrada de atención al contribuyente.

Actualizar la información del sistema informático de la Gerencia.

12.- Página web municipal accesible

La página web de la entidad, debe ser amigable al contribuyente, brindando información relevante sobre las diferentes obligaciones tributarias de los contribuyentes, poniendo a disposición el pago en línea de los tributos en convenio con bancos, contando con consultas en línea de sus estados de cuenta, permitiendo realizar seguimientos de los documentos de

trámite de cada contribuyente, contando además con una plataforma virtual de atención al ciudadano que incluya un chat en línea para despejar dudas de los diferentes tramites que se brindan en la Gerencia de atención al contribuyente.

13.- Módulo de Informes y despacho de tickets de atención

Se debe contemplar contar con un módulo de informes a los contribuyentes para que conozcan los pasos a seguir del trámite que deseen realizar, así como también el módulo brindará tickets según trámites para la atención en las ventanillas.

Además de organizar el servicio de una manera adecuada, el contribuyente podrá mantenerse informado de a que ventanilla debe ir para realizar su trámite.

14.- Transparencia y Acceso a la Información Pública:

LEY N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

La transparencia es probablemente una de las características más importantes de la administración pública. Tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos.

La transparencia es especialmente importante en el caso de la administración tributaria, asignada de la exigente y entendida tarea de cobrar los tributos. La transparencia de la administración tributaria, sin dejar de considerar la naturaleza poco popular de su tarea, puede sin embargo, contribuir para una mayor aceptación de su actuación, un mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias y una menor tentación de recurrir al fraude y la evasión fiscales.

Una administración tributaria transparente debe ser:

- Cuyo marco legal de actuación es claramente definido por la ley;
- Informa a los ciudadanos sobre sus obligaciones y sus derechos, de forma simple y veloz;

- Que informa a los ciudadanos sobre su propia actividad;
- Que actúa de forma eficiente y eficaz;
- Que evita o administra adecuadamente los “conflictos de intereses”
- En que existen bajos niveles de corrupción;
- Que combate la evasión y el fraude fiscales.

Es por ello que se debe presentar, mediante el desarrollo de herramientas creativas e informáticas a los ciudadanos, “un portal de datos abiertos” que beneficiaría a la transparencia de la información de la entidad.

Con este proceso, se podría lograr certificar los procesos de atención con la norma ISO 9001-2008, demostrando el interés de la Municipalidad y de la Gerencia de Administración Tributaria, la de brindar servicios de atención a los contribuyentes con altos estándares internacionales.

Y Además, participar en los premios de Buena Practica en Gestión Pública, bajo la categoría de Servicio de Atención al Ciudadano, la cual se refiere a las políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para entablar la mejor relación posible con la ciudadanía, buscando garantizar la calidad de la información brindada y del trato ofrecido.

5.6. Cronograma de actividades

Tabla 19.

Cronograma de elaboración de propuesta

Actividades	Jun	Juli	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Enero 2016	Feb. 2016	Marz 2016
1.- Elaboración de la Propuesta	x	x								
2.- Presentación de la propuesta			x							
Revisión de la propuesta por comité				x						
3.- Aprobación					x	x				
4.- Implementaci -on de la propuesta							x	x	x	x

Fuente: Elaboración propia

5.7. Presupuesto para la aplicación de la propuesta

Se presenta a continuación el presupuesto para implementar la Propuesta de un plan para mejorar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo.

Tabla 20.**Descripción del Presupuesto**

Clasificador	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Total
11.2.1.1	Comisión Simplificación	S/. 30,000	1	S/. 30,000
2.1	Contratación Personal (Perfil Atención)	S/. 1,200	10	12,000
2.1	Capacitaciones Al Personal	S/. 30,000		S/. 30,000
11.2.1.1	Central Telefónica	S/. 8,100	1	S/. 8,100
	Módulo De Informes	S/. 5,000	1	S/. 5,000
11.2.1.1	Despacho De Tickets (Tótem)	S/. 1,500	1	S/. 1,500
4.1	Plataforma De Atención	S/. 120,000	1	S/. 120,000
1.4.1	Implementación De Accesos Personal Discapacidad	S/. 5,000	9	S/. 45,000
1.5.5	Mejorar El Sistema De Administración Tributaria	S/. 30,000	1	S/. 30,000
1	Actualización De Base De Datos	S/. 10,000	1	S/. 10,000
	Potenciar Pc's	S/. 2,500	10	S/. 25,000
1	Implementar Mejora La Página Web Municipal	S/. 7,000	1	S/. 7,000
4.1	Desarrollo De Plataforma Web	S/. 18,000	1	S/. 18,000
	Libro De Reclamaciones	S/. 150	1	S/. 150

1	Stand Quejas Y	S/. 1,400	1	S/.1,400
	Sugerencias			
11.2.1.1	Impresión De	S/. 1,200	1	S/. 1,200
	Folletos			
2.4	Módulo De	S/.1,800	1	S/.1,800
	Atención De			
	Transparencia Y			
	Acceso Información			
1.1231	Materiales, otros	S/. 12,000		S/. 12,000
	gastos			
	TOTAL			S/. 400,000.00
	Ejecutora	Gerencia de Administración Tributaria		
	Ejecución	2015	2016	Total
		S/. 200,000.00	S/.200,000.00	S/. 400,000.00
	Entidad	Municipalidad de Carabayllo		
	Responsable del			
	Mantenimiento			

Fuente: Elaboración propia

5.7 Financiamiento

Las fuentes de financiamiento para el proyecto:

Recursos propios, Transferencias de Gobierno Nacional, Comunidad, Otros.

5.8 Beneficio de la Propuesta

El implementar esta propuesta para mejorar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, traerá resultados como:

Organización interna en este caso un personal responsable a cargo de la buena atención mejorará la comunicación entre jefe y empleados pues permitirá al personal interno esté al tanto de lo que pasa en la Gerencia, mejorará el clima laboral interno ya que los empleados saben que serán escuchados ante cualquier duda o propuesta que tengan. Permitirá mantener

a los empleados al tanto de los objetivos y metas de la Gerencia, mejorando así la imagen y reputación en la Entidad.

Planeamiento estratégico, permitirá afrontar los diferentes problemas en la gerencia, enfrentar el cambio en el entorno y poder develar así las oportunidades y amenazas. Ayudará a mejorar los niveles de productividad, conducentes al logro de la rentabilidad. Optimiza procesos, mantiene un enfoque al futuro y presente, genera valores corporativos.

Mejoran los tiempos de atención con la implementación de la simplificación de algunos trámites, evitando largas colas y malestar en el ciudadano por trámites cuyos pasos están por demás.

El poder conocer a los contribuyentes beneficiará a la Gerencia pues se puede saber sus motivaciones, su comportamiento permitirá clasificarlos y ver cómo proceder con ellos. De acuerdo a ello poder brindar servicios adecuados, con información transparente y además beneficios que se brindan como la tarjeta del vecino puntual de Carabayllo por mantenerse al día con sus tributos.

Se puede llegar a futuro a implementar el CRM (Customer Relationship Management) ayudando en conocer las características del cliente y a elaborar acciones futuras, e incluso ir un paso más allá con el CEM (Customer Experience Management) adecuado para medir la calidad de relación entre el cliente y la empresa.

Con los canales de atención mejorará la accesibilidad a los contribuyentes a los diferentes servicios de la Gerencia.

Al tener un personal con buena atención, mejorará la confianza en la entidad, la satisfacción en el servicio puesto que los contribuyentes serán atendidos con calidad. Y se logrará la esperada fidelización.

Todo ello de la mano de brindar al personal inducciones, capacitaciones para fortalecer y desarrollar conocimientos en beneficio de la gestión.

El contar con un área de reclamos y sugerencias, el contar con una adecuada infraestructura, con una adecuada información tributaria, con una página web correctamente actualizada, con sistemas informáticos estables y sobretodo con transparencia en la gestión generará

menos reclamos, y por el contrario se obtendrá la esperada atención de calidad y satisfacción al contribuyente.

Tabla 21.

Tabla Costo - Beneficio de la Propuesta

PROPUESTAS	COSTO	BENEFICIOS	BENEFICIO TOTAL
Organización interna:	S/. 1,200	-Mejorará la comunicación entre Jefe y personal - Mejorará el clima laboral ya que los empleados se sabrán escuchados.	
Planeamiento Estratégico:	S/. 30,000	-Permitirá afrontar los diferentes problemas en la gerencia, enfrentar el cambio en el entorno y poder develar así las oportunidades y amenazas. -Optimizará procesos	
Comisión de Simplificación Administrativa Ley N° 25035	S/. 30,000	- Mejoran los tiempos de atención con la implementación de la simplificación de algunos trámites, evitando largas colas y malestar en el ciudadano	- Aumentará los niveles de atención de calidad.
Conocer al contribuyente	S/. 10,000	-Beneficiará a la Gerencia pues se puede saber sus motivaciones, su comportamiento, permitirá segmentarlos y ver cómo proceder con ellos.	-Aumentará los niveles de satisfacción de los contribuyentes.
Implementar Canales de atención:	S/. 8,100	- Mejorará la accesibilidad a los contribuyentes a los diferentes servicios de la Gerencia.	-Mayor ingreso de tributación, mayor obras para los vecinos del distrito.
Perfil del Personal de Atención	12,000	- Mejorará la confianza en la entidad, la satisfacción en el servicio puesto que los contribuyentes serán atendidos con calidad. - Se logrará la esperada fidelización.	
Fidelización de los contribuyentes	S/.1,800	-Se logrará que el contribuyente cumpla con pagar sus tributos puntualmente.	

Infraestructura	S/. 120,000	-El tener una adecuada infraestructura de atención beneficiará a todos los contribuyentes y vecinos del distrito. - Se brindará mejor calidad de atención. -Mejorará la satisfacción de los contribuyentes.
Contar con un área de reclamos y sugerencias	S/.1,400	-El contribuyente sabrá que será escuchado y sus reclamos no quedarán a la deriva. - Generará confianza al contribuyente.
Servicio de información Tributaria	S/. 1,200	-Generará confianza al contribuyente el saber que se le mantendrá informado sobre cualquier novedad tributaria.
Tecnologías de la Información	S/. 25,000	- Permitirá a los empleados trabajar sin problemas, generando un mejor clima laboral. -Mejorará la atención y satisfacción de los contribuyentes al no presentar problemas con las pc's y demás.
Página web municipal accesible	S/. 7,000	-Al implementar una página web accesible, con una plataforma virtual tributaria permitirá mantener informados a los contribuyentes, beneficiándolos con el ahorro de tiempo de los trámites.
Módulo de Informes y despacho de tickets de atención	S/. 2,000	-Organizará el servicio de manera adecuada, optimizando la atención generando satisfacción a los contribuyentes.
Módulo Transparencia y Acceso a la Información Pública:	S/.1,800	-Generará confianza en la gerencia y en la entidad al saber que se podrá contar con información no solo tributaria sino de otras áreas de manera accesible de acuerdo a ley.

Fuente: Elaboración Propia

5.9.- Conclusión de la Propuesta

La propuesta beneficiara a la población del Distrito de Carabaylo, mejorará el nivel de atención y el de satisfacción de los contribuyentes y su confianza en la entidad y ello conllevará a que cumplan con tributar generando mayores ingresos a la Municipalidad.

5.10.- Responsable de la Propuesta

Los responsables de realizar la propuesta de investigación es el Alcalde CPC. Rafael Marcelo Álvarez Espinoza, El Gerente Municipal Abog. Jaime Castro Parodi y el Gerente de Administración Tributaria Abog. José Antonio Roca Silva.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

El medir la Calidad de atención y la satisfacción del contribuyente juega un rol importante para la organización, y forma parte del plan para mejorar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Carabayllo periodo 2015.

Por lo que, es indispensable hacer tomar conciencia de la importancia de la calidad de servicios brindados y la satisfacción obtenida por el contribuyente, con el fin de que se pueda brindar una calidad de atención suficiente, generando un buen nivel de satisfacción.

Por lo ya expuesto y luego de realizada esta investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Primero: Con respecto al objetivo específico N° 1, Evaluar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo periodo 2015; se obtuvo resultados del 59.12% situándose en el nivel “Bueno”, los cuales revelan que la entidad se encuentra en un nivel bueno, aceptable de prestación de servicios, debiendo aplicar estrategias, para aumentar más el nivel de calidad de atención para lograr llegar al nivel de “muy bueno”.

Segundo: Con respecto al objetivo específico N° 2, Evaluar la satisfacción de los contribuyentes en la Gerencia de administración Tributaria periodo 2015; se obtuvo resultados de un 68% de situándose en el nivel de satisfacción de “regular a bueno”. La entidad se percató de lo importante que es medir cómo se siente el contribuyente en relación a los servicios brindados, puesto que de esta manera se puede iniciar el mejoramiento de los procesos, de manera organizada, ya que al final hará que la entidad aumente su competitividad. Con la implementación de la propuesta se quiere elevar el nivel de satisfacción a “muy bueno” y ello se logrará con el aumento del nivel de calidad.

Tercero : Sobre los resultados obtenidos para el objetivo general, tenemos un nivel de calidad de atención “bueno” con un 59,12% frente a un nivel de satisfacción regular a bueno con un 68%., el cual deja un margen para la mejora, concluyéndose que: el establecer la propuesta de un plan para mejorar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabaylo, ayudará a implementar mejoras con las que se logrará cambios significativos y se obtendrá mejores resultados para la organización, con un buen nivel en la calidad de atención, generando una mejor puntuación en la satisfacción de los contribuyentes.

La entidad ya es consciente que los contribuyentes de hoy son más exigentes, y se requiere de una mayor preparación para la atención a los contribuyentes de manera personalizada, y que esto repercute en los ingresos de la entidad y se puede lograr la fidelización de contribuyentes con una buena atención.

Se concluye que es fundamental el aplicar la propuesta de un plan para mejorar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabaylo con el fin de aumentar los niveles de calidad y satisfacción de los contribuyentes, generando mejoras en la organización de manera interna y externa.

6.2 Recomendaciones

A los responsables de realizar la propuesta de investigación, se recomienda priorizar el mejorar la calidad de atención a los contribuyentes dentro de la Gerencia de Administración Tributaria, empleando estrategias para lograr brindar un servicio de calidad y obtener la satisfacción y la fidelización del contribuyente, simplificar procesos, empleado protocolos de atención, Investigando y entendiendo las necesidades y expectativas de los contribuyentes. La información se obtiene mediante distintas formas de investigación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los mismos.

A los responsables de realizar la propuesta de investigación, medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados, todas las organizaciones deben tener medios para conocer la satisfacción del cliente e intentar mejorarla en vistas a los datos conocidos y las capacidades y posibilidades de la organización. El fin último es satisfacer al cliente en el máximo grado posible.

Es fundamental capacitar, escuchar y motivar al personal de la entidad, si hay motivación en los miembros de la Municipalidad, se esforzarán por mejorar sus resultados e integrarse mucho más a la entidad, el contribuir con el proceso de mejora continua. Este compromiso acercará al personal a los objetivos de la entidad y por lo tanto la calidad de servicio mejorará.

A los responsables tener un firme compromiso para mejorar los niveles de atención en la Gerencia de Administración Tributaria siendo esta área una de la más importantes de la Municipalidad, y el compromiso y apoyo de la alta dirección será clave para la puesta en marcha y el éxito de la propuesta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Saumeth, K. Ruiz, T. Solís, L. Martínez, F. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. Recuperado de:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:yH9LvEGhKf8J:ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/download/213/197+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Oficina de Atención Ciudadana y Comunicación del Servicio de Administración General de los Estados Unidos (2011). Servicio al Cliente y Gobierno. Recuperado de:
<http://www.mercadeo.com/blog/2013/05/servicio-al-cliente-y-agencias-gubernamentales/>
- Montoya, T. (2014) Importancia de la calidad en Japón. Recuperado de:
<https://miaula.blogia.com/2011/021701-importancia-de-la-calidad-de-japon.php>
- CAD Ciudadanos al Día*. (2013). Servicio de atención en entidades públicas pueden demorar más de dos horas y media: Recuperado de :
<http://www.ciudadanosaldia.org/noticias/noticias-sobre-ciudadanos-al-dia/item/553-servicios-de-atenci%C3%B3n-en-entidades-p%C3%BAblicas-pueden-demorar-m%C3%A1s-de-dos-horas-y-media.html>
- Álvarez, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. (Tesis para optar el título de Magister en sistemas de calidad, Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela). Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Zapata, D. (2014). "Análisis del impacto del sistema de recaudación tributario ecuatoriano periodo 2009-2011" (Tesis de maestría, Universidad de Postgrado del Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/3685/1/TESIS%20-%20DIEGO%20ZAPATA%20CABRERA.pdf>
- Rivera, X. (2014) "Calidad del servicio al cliente y su incidencia en la ventaja competitiva de las empresas del sector de la pintura en la ciudad de Guayaquil" (Tesis,

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1063/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-36.pdf>

Lascurain, I. (2012) “Propuesta de un Modelo de Mejora Continua de los procesos en el Laboratorio PROTAL – ESPOL, basado en la integración de un Sistema ISO/IEC 17025:2005 con un Sistema ISO 9001:2008 en el año 2011” (Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>

Cisneros, B. Ruíz, W. (2012) “Plan de mejoramiento de procesos de la empresa Banda Vanoni” (Tesis de Grado, Universidad Tecnológica Israel en Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/43/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-502.pdf>

Cueva, C. (2010). Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista (tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de negocios, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2274/ING_552.pdf

Márquez, L. (2012).). Propuesta de reducción del tiempo de atención al cliente en el servicio de farmacia de una clínica particular. (Tesis para optar el título de ingeniero industrial, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Recuperado de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/314987>

Subauste, R. (2013) realizo el estudio llamado “Clima Laboral en el área de atención al cliente de Emapa – San Vicente de Cañete 2013” (Proyecto de Tesis Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de <http://es.slideshare.net/rosasubauste2013/proyecto-de-tesis-clima-laboral-en-el-area-de-atencion-al-cliente-de-emapa-caete-sa-2013-san-vicente-de-caete>

Castro, P., Quiroz, V., (2012) “Las causas que motivan la evasión Tributaria en la Empresa Constructora Los Cipreses S.A.C en la ciudad de Trujillo en el periodo 2012” (Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego). Recuperado de: http://www.academia.edu/8423558/UNIVERSIDAD_PRIVADA_ANTENOR_ORREGO

- Meneses, L. (2014) “Nivel de Calidad en la atención al cliente en la empresa Teleatento Peru S.A.C. ATE, 2014” (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo.
- Ferrer, M. (2014) “Calidad de servicio al cliente y satisfacción del cliente en la empresa APM Terminals Inland Services 2014” (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo.
- Tumbay, F. (2014) “La gestión administrativa y la satisfacción del cliente en el área de créditos del BCP – Lima 2014” (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo.
- Bock, L (2015, 13 Abril), Jefe de Recursos Humanos de Google explica las 2 únicas formas de retener a tus mejores empleados en la empresa. Recuperado de: <http://www.negocios1000.com/2015/04/jefe-de-recursos-humanos-de-google-explica-2-unicas-formas-retener-mejores-empleados-empresa.html>
- Fernández, J. (2012, 31 Diciembre) Consultoría de herramientas para la productividad y competitividad (2) Recuperado de <http://es.slideshare.net/jcfdezmx2/plan-de-mejora-216033>
- Fernández, M. (2015, 3 de Enero) Concepto de sistemas y procesos (p74). Recuperado de: <http://es.slideshare.net/MONSIEC/concepto-de-sistema-y-procesosmuy-bueno>
- Pizzo, M. (2013, Julio 2013) Calidad en el servicio. Un plan de mejora simple, inmediato y con impacto en el cliente. Recuperado de: <http://www.degerencia.com/articulo/calidad-en-el-servicio-un-plan-de-mejora-simple-inmediato-y-con-impacto-en-el-cliente>
- Cristancho, F. (2015) 5 Consejos para implementar una evaluación de desempeño exitosa. Recuperado de: <http://blog.acsendo.com/5-consejos-para-implementar-una-evaluacion-de-desempeno-exitosa/>
- Cremades, L. (2011) Centro Interamericano de Administración Tributaria (CIAT). La Satisfacción del Contribuyente y la mejora continua. Recuperado de <http://www.ciat.org/index.php/es/blog/item/21-el-kaizen-de-nuestras-administraciones-tributarias.html>

- Calcedo (2015, 9 Agosto) formular planes anuales de acción y mejoramiento de calidad, y dirigir su ejecución". Recuperado de: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-137440.html>
- Fernández, J. (2015) 10 beneficios de una buena atención al cliente. Recuperado de: <https://blog.sage.es/emprendedores-autonomos/10-beneficios-de-una-buena-atencion-al-cliente/>
- Notario, J. (2014) Consejos para un servicio al cliente eficaz. Recuperado de: <http://yeux.com.mx/ColumnaUniversitaria/consejos-para-un-servicio-al-cliente-eficaz/>
- Gannio, L. (2015). Es estado puede mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Recuperado de: <https://www.cronista.com/columnistas/El-Estado-puede-mejorar-la-calidad-de-vida-de-los-ciudadanos-20150930-0011.html>
- Flecha, S. (2012). Calidad de los procesos de atención al cliente: un aspecto vital de las empresas relacionado con sus resultados de negocio. Recuperado de: <http://www.americalearningmedia.com/edicion-030/338-analisis/5870-calidad-de-los-procesos-de-atencion-al-cliente-un-aspecto-vital-de-las-empresas-directamente-relacionado-con-sus-resultados-de-negocio>
- Tello, L. (2014, 2 de Enero) El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor. Recuperado de: <http://gestion.pe/tendencias/peru-reune-condiciones-ofrecer-mejor-atencion-al-cliente-america-latina-universidad-piura-luis-garcia-tello-2085162>
- Obama, B. (2011) Atención al Cliente en el Sector Público. Recuperado de: <http://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>
- Gonzales, H. (2014). Como medir la satisfacción del cliente. Recuperado de: <https://calidadgestion.wordpress.com/2014/09/15/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: <http://como->

servirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html

Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado de: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm

Morales (2014) Investigación Descriptiva. Recuperado de: <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa#.Wh80e3lryM8>

Sampieri, H. (1991) Metodología de la Investigación. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/arenas_m_a/capitulo3.pdf

Giler, J. (2015) Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/256338347/Investigacion-Diagnostica-o-Propositiva>

Kerlinger, F. (1979) Investigación no Experimental. Recuperado de: <http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion37.htm>

Hernández, Fernández, Batista (2010) Medición de técnicas e instrumentos de investigación. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/oscarlopezregalado/instrumentos-de-investigacin-9217795>

Bernal, T. (2010). Metodología de la Investigación. Universidad de la Sabana. Colombia: Tercera Edición

Medina, M. (2011) Estrategias Administrativas para optimizar la Recaudación del impuesto sobre vehículo. Caso estudio Municipio Libertador del estado de Mérida (Tesis de Grado, Universidad de los Andes). Recuperado de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Maria%20A.%20Media/TESIS%20DE%20MARIA%20ADRIANA%20MEDINA%20C.pdf>

Asamblea Publica. Recuperado de: <http://www.municarabayllo.gob.pe:8088/transparencia/MEMORIA-ANUAL-2016.pdf>

ANEXOS

Tabla 22. Matriz de Consistencia

OBJETIVOS	PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
General	General	General			
Establecer una Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo Periodo 2015.	En qué grado o nivel la propuesta de un plan, mejorará la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo?	La Propuesta de un plan mejorará la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo.	Plan de Mejora	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> -Presentación del Personal -Comportamiento -Horarios de atención -Instalaciones -Expectativas de atención servicio
Específicos					
Evaluar la calidad de atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabaylo.					
Evaluar la satisfacción de los contribuyentes en la Gerencia de administración Tributaria.			Atención al Contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Amabilidad -Conocimiento -Disposición de ayuda a los contribuyentes -Eficiencia -Eficacia
ALCANCE	DISEÑO				
El tipo de investigación que se llevara a cabo es descriptiva y propositiva.	La investigación es No experimental de nivel transversal		POBLAC. Y MUESTRA	La recolección de datos fue mediante la encuesta la cual fue validada por expertos, basada en el cuestionario con medición de la escala de Likert	
			La población tributante fue de 65,000 y la muestra es de 362 personas		

7. Instrumento de Recolección de Datos – Encuestas Validadas por Expertos

Validadas por:

Magister Lic. Cárdenas Díaz, Enrique - Lic. Tutor Virtual – Administración Instituto Superior Tecnológico Carlos Cueto Fernandini y Tutor Virtual en Municipalidad Distrital de Carabayllo

Magister. Santisteban, Chávez, Víctor – Secretario General Universidad Cesar Vallejo

Dr. Castro Parodi, Jaime – Gerente Municipal- Municipalidad de Carabayllo

Ing. López Chávez, Carlomagno- Subgerente de informática- Municipalidad de Carabayllo
– Responsable e Transparencia y Acceso a la información Pública

Lic. Yataco Loyola, Juan, Subgerente de Fiscalización Tributaria – Municipalidad de Distrital de Carabayllo

Encuesta

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres. **Mg. Cárdenas Díaz, Enrique**
- 1.2 Cargo e Institución donde Labora :
Tutor Virtual del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Carlos Cueto Fernandini
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
Encuesta – Calidad de Atención y Satisfacción al Contribuyente de la Municipalidad Distrital de Carabayllo periodo 2015
- 1.4 Título de la Investigación :
“Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo Periodo 2015”

CUESTIONARIO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO PERIODO 2015

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario se usará para conocer el nivel de calidad de atención y satisfacción del Contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo Periodo 2015.

Asignar un valor de 0 a 20, según la escala de evaluación donde:

	Rango
Malo	0 – 5
Regular	6 – 10
Bueno	11 – 15
Muy Bueno	16 - 20

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE		PUNTUACIÓN
1	¿Fue saludado de forma amable y tratado con respeto por el personal de atención?	
2	¿Sus preguntas fueron contestadas puntualmente por el personal de atención?	

3	¿El personal de atención mostro en todo momento predisposición para ayudar?	
4	¿Todas sus solicitudes fueron atendidas?	
5	¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?	
6	¿La presentación del personal de atención es el adecuado?	
7	¿Cómo calificaría el comportamiento de los empleados en la entidad?	
8	¿Los horarios de atención son respetados?	
9	¿Cree Ud. que las instalaciones son las adecuadas para brindar un buen servicio?	
10	¿Cómo calificaría nuestro servicio?	

¡Gracias por su Participación!


 Municipalidad Distrital de Cerro de Arica
 "Distrito Histórico y Ecológico"

 Mg. Lic. Enrique Céspedes Díaz
 Tumor, Arica, Vermatizado

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres. **Mg. Santisteban Chávez, Victor**
- 1.2 Cargo e Institución donde Labora :
Secretario General – Universidad Cesar Vallejo
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
Encuesta – Calidad de Atención y Satisfacción al Contribuyente de la Municipalidad Distrital de Carabayllo periodo 2015
- 1.4 Título de la Investigación :
“Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo Periodo 2015”

CUESTIONARIO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO PERIODO 2015

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario se usará para conocer el nivel de calidad de atención y satisfacción del Contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo Periodo 2015.

Asignar un valor de 0 a 20, según la escala de evaluación donde:

	Rango
Malo	0 – 5
Regular	6 – 10
Bueno	11 – 15
Muy Bueno	16 - 20

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE		PUNTUACIÓN
1	¿Fue saludado de forma amable y tratado con respeto por el personal de atención?	
2	¿Sus preguntas fueron contestadas puntualmente por el personal de atención?	

3	¿El personal de atención mostro en todo momento predisposición para ayudar?	
4	¿Todas sus solicitudes fueron atendidas?	
5	¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?	
6	¿La presentación del personal de atención es el adecuado?	
7	¿Cómo calificaría el comportamiento de los empleados en la entidad?	
8	¿Los horarios de atención son respetados?	
9	¿Cree Ud. que las instalaciones son las adecuadas para brindar un buen servicio?	
10	¿Cómo calificaría nuestro servicio?	



Victor Santisteban Chávez
 Secretaria General
 Mg VÍCTOR SANTISTEBAN CHÁVEZ

¡Gracias por su Participación!

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres: **Dr. Castro Parodi, Jaime**
- 1.2 Cargo e Institución donde Labora :
Gerente Municipal- Municipalidad Distrital de Carabaylo
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
Encuesta – Calidad de Atención y Satisfacción al Contribuyente de la Municipalidad Distrital de Carabaylo periodo 2015
- 1.4 Título de la Investigación :
“Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo Periodo 2015”

CUESTIONARIO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO PERIODO 2015

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario se usará para conocer el nivel de calidad de atención y satisfacción del Contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabaylo Periodo 2015.

Asignar un valor de 0 a 20, según la escala de evaluación donde:

	Rango
Malo	0 – 5
Regular	6 – 10
Bueno	11 – 15
Muy Bueno	16 - 20

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE		PUNTUACIÓN
1	¿Fue saludado de forma amable y tratado con respeto por el personal de atención?	
2	¿Sus preguntas fueron contestadas puntualmente por el personal de atención?	



3	¿El personal de atención mostro en todo momento predisposición para ayudar?	
4	¿Todas sus solicitudes fueron atendidas?	
5	¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?	
6	¿La presentación del personal de atención es el adecuado?	
7	¿Cómo calificaría el comportamiento de los empleados en la entidad?	
8	¿Los horarios de atención son respetados?	
9	¿Cree Ud. que las instalaciones son las adecuadas para brindar un buen servicio?	
10	¿Cómo calificaría nuestro servicio?	

¡Gracias por su Participación!



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres. **Ing. López Chávez, Carlomagno**
- 1.2 Cargo e Institución donde Labora :
Subgerente de Informática - Municipalidad Distrital de Carabaylo
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
Encuesta – Calidad de Atención y Satisfacción al Contribuyente de la Municipalidad Distrital de Carabaylo periodo 2015
- 1.4 Título de la Investigación :
“Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabaylo Periodo 2015”

CUESTIONARIO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO PERIODO 2015

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario se usará para conocer el nivel de calidad de atención y satisfacción del Contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabaylo Periodo 2015.

Asignar un valor de 0 a 20, según la escala de evaluación donde:

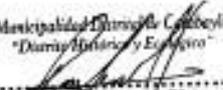
	Rango
Malo	0 – 5
Regular	6 – 10
Bueno	11 – 15
Muy Bueno	16 - 20



CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE		PUNTUACIÓN
1	¿Fue saludado de forma amable y tratado con respeto por el personal de atención?	
2	¿Sus preguntas fueron contestadas puntualmente por el personal de atención?	

3	¿El personal de atención mostro en todo momento predisposición para ayudar?	
4	¿Todas sus solicitudes fueron atendidas?	
5	¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?	
6	¿La presentación del personal de atención es el adecuado?	
7	¿Cómo calificaría el comportamiento de los empleados en la entidad?	
8	¿Los horarios de atención son respetados?	
9	¿Cree Ud. que las instalaciones son las adecuadas para brindar un buen servicio?	
10	¿Cómo calificaría nuestro servicio?	

¡Gracias por su Participación!


 Municipalidad del Estado de Coahuila
 "Durango Honroso y Esfuerzo"


 Ing. Carlomagno López Chávez
 Sub Gerente de Informática

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres: **Yataco Loyola, Juan Antonio**
- 1.2 Cargo e Institución donde Labora :
Subgerente de Fiscalización Tributaria - Municipalidad Distrital de Carabayllo
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
Encuesta – Calidad de Atención y Satisfacción al Contribuyente de la Municipalidad Distrital de Carabayllo periodo 2015
- 1.4 Título de la Investigación :
“Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo Periodo 2015”

CUESTIONARIO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO PERIODO 2015



INSTRUCCIONES:

Este cuestionario se usará para conocer el nivel de calidad de atención y satisfacción del Contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo Periodo 2015.

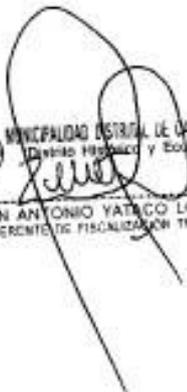
Asignar un valor de 0 a 20, según la escala de evaluación donde:

	Rango
Malo	0 – 5
Regular	6 – 10
Bueno	11 – 15
Muy Bueno	16 - 20

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE		PUNTUACIÓN
1	¿Fue saludado de forma amable y tratado con respeto por el personal de atención?	15
2	¿Sus preguntas fueron contestadas puntualmente por el personal de atención?	

3	¿El personal de atención mostro en todo momento predisposición para ayudar?	
4	¿Todas sus solicitudes fueron atendidas?	
5	¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado?	
6	¿La presentación del personal de atención es el adecuado?	
7	¿Cómo calificaría el comportamiento de los empleados en la entidad?	
8	¿Los horarios de atención son respetados?	
9	¿Cree Ud. que las instalaciones son las adecuadas para brindar un buen servicio?	
10	¿Cómo calificaría nuestro servicio?	

¡Gracias por su Participación!




MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUAUHTÉMOC
 Distrito Histórico y Ecológico
 JUAN ANTONIO YATECO LOYOLA
 SUB-GERENTE DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA

8.- RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO PERIODO 2015

Audiencia Pública (2016). Señala que La propuesta de un plan de mejorar la atención al ciudadano en la Gerencia de Administración Tributaria fue factible ya que al implementarla se logró aumentar los niveles de atención lo cual generó satisfacción en los contribuyentes y ello trajo consigo que más contribuyentes realizaran sus pagos de tributos. En referencia a ello en la tabla 23 se puede apreciar el comparativo entre la Recaudación Tributaria de los años 2015 y 2016 en la Gerencia de Administración Tributaria con sus respectivos montos.

Donde para el año 2016 se ve un incremento sobre el del 2015 de S/. 9'373,316.06 en Recaudación Tributaria.

Tabla 23. Comparativo Recaudación antes y después de implementación de la Propuesta de mejoras en atención

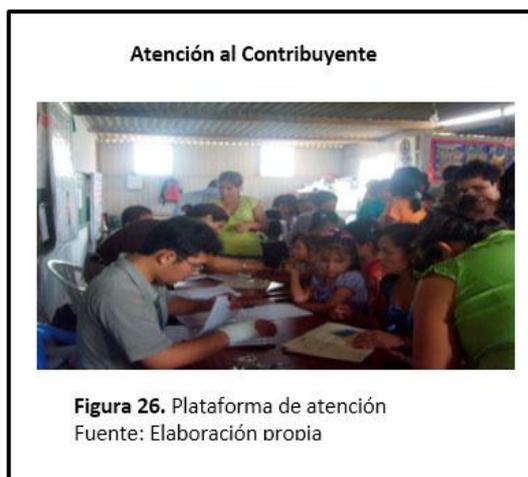
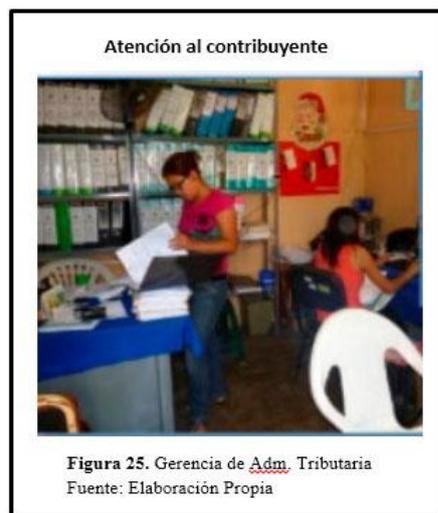
ANTES	DESPUES
de la Implementación de la Propuesta de Mejora de atención a la Gerencia de Administración Tributaria	de la Implementación de la Propuesta de Mejora de atención a la Gerencia de Administración Tributaria
Recaudación Total	Recaudación Total
Año 2015	Año 2016
S/. 14'082,870.72	S/. 23'456,186.78
Visitantes en la Gerencia Tributaria	Visitantes en la Gerencia Tributaria
35,000 contribuyentes aprox.	150,000 contribuyentes aprox.

Fuente: Elaboración propia

Según el Plan Estratégico Institucional (2016), indica que S/. 23'456,186.78 contribuyentes aprox, visitaron la Gerencia de Administración Tributaria (Dirigentes, Empresarios - Inmobiliarias, Pobladores-Contribuyentes y Futuros Contribuyentes). A fin de buscar una solución y/o orientación a sus problemas tributarios. Por lo cual se les ha brindado la atención requerida (personalizada). Logrando un 90% de satisfacción a sus dudas.

8.1. ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Se presentaron trámites engorrosos, demora en la atención, mala organización, etc.



Atención al contribuyente



Figura 28. Ventanilla de atención
Fuente: Elaboración propia

Atención al contribuyente



Figura 29. Plataforma de atención sin orden
Fuente: Elaboración propia

Municipalidad de Carabaylo



Figura 30. Sin rampas de accesibilidad
Fuente: Elaboración propia

Página Web no amigable



Figura 31. Página web Carabaylo
Fuente: Elaboración propia

8.2 IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO PERIODO 2015

CAPACITACIÓN DE BUENA ATENCIÓN AL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO



Capacitación en Buena Atención al Contribuyente



Figura 34. Capacitación al personal de la Gerencia de Administración Tributaria
Fuente: Elaboración propia

Certificado de participación en la capacitación de Atención al contribuyente



Figura 35. Capacitación
Fuente: Elaboración propia

Implementación del libro de reclamaciones y buzón de sugerencias



Figura 36 Implementación para generar una buena atención al contribuyente
Fuente: Elaboración propia

Implementación de un buzón de sugerencias



Figura 37. Buzón de sugerencias para mejorar la calidad de atención
Fuente: Elaboración propia

Implementación de un módulo de atención para orientar al contribuyente de los trámites que debe realizar



Figura 38. Módulo para brindar una adecuada calidad de atención.
Fuente: Elaboración propia

Pantalla para brindar tickets de atención



Figura 39. Tickets según trámite a realizar
Elaboración: propia

Implementación de pequeña central Telefónica para consultas tributarias

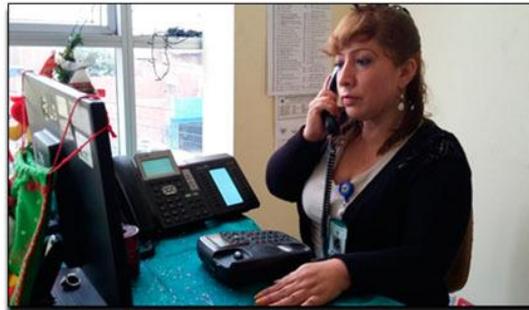


Figura 40. Central para adecuada atención a los contribuyentes
Fuente: Elaboración propia

Nueva Plataforma de atención al contribuyente



Figura 41. Nueva infraestructura para mejorar la calidad de atención.
Fuente: elaboración propia

Índice de Similitud

Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo Periodo 2015 - Saavedra Balvi

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

Figura 42. Índice de similitud según el programa turnitin
Fuente: Elaboración propia

Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, Mg. Heredia Llatas Flor Delicia, coordinadora del área de investigación de la EAP Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1335-FACEM-USS-2017 de la(s) estudiante(s) Saavedra Balvi Rosa Patricia, titulada. PROPUESTA DE UN PLAN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO PERÍODO 2015.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 20 de Enero del 2018



Mg. Heredia Llatas Flor Delicia
DNI N° 41365424

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Saavedra Balvi Rosa Patricia

Apellidos y nombres

41394727 2130816772 Distancia
 DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

 DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

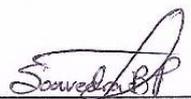
PROPUESTA DE UN PLAN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO PERÍODO 2015

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


 Saavedra Balvi Rosa Patricia
 DNI N° 46404675



“Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación”

Carabayllo, 05 de Agosto 2015

Sr.

**C.P.C. RAFAEL MARCELO ÁLVAREZ ESPINOZA
ALCALDE DEL DISTRITO DE CARABAYLLO**

Presente.-

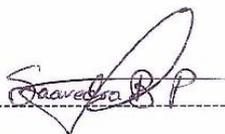
Asunto: Solicito autorización para aplicación de Tesis

De mi mayor consideración:

Yo, Rosa Patricia Saavedra Balvi, identificada con DNI N° 41394727 domiciliada en Jirón José Santos Chocano 187- Urb. Lucyana del Distrito de Carabayllo. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que con la finalidad de poder continuar con el desarrollo de mi tesis de la carrera profesional de Administración en la Universidad Señor de Sipán denominada **“Propuesta de un Plan para mejorar la atención al Contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo Período 2015”**, y conociendo su espíritu de colaboración y apoyo para los vecinos carabayanos, solicito me brinde la autorización para ingresar a las instalaciones de la Gerencia de Administración Tributaria y poder aplicar los instrumentos de recolección de datos en la modalidad de cuestionario a las diferentes personas que se acercan a realizar trámites en esa área. Y de esa manera continuar mi tesis en horarios coordinados con el Gerente a cargo.

Atentamente



Rosa Patricia Saavedra Balvi
DNI: 41394727

**FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR
(ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 20 de Enero del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

SAAVEDRA BALVI ROSA PATRICIA con DNI 413914727

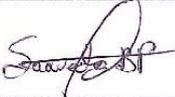
En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

PROPUESTA DE UN PLAN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO PERÍODO 2015

Presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Escuela Académico Profesional, de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Saavedra Balvi Rosa Patricia	41394727	 



Municipalidad Distrital de Carabayllo
"Distrito Histórico y Ecológico"

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

DESPACHO DE ALCALDÍA

Carabayllo, 14 de Agosto 2015

Señorita:

Rosa Patricia Saavedra Balvi

Presente.-

Asunto: *Carta de aceptación para realizar el proyecto de investigación*

De mi especial consideración:

Me dirijo a Ud. para informarle que su solicitud para la aplicación de su tesis ha sido aceptada, he indicarle que se le brindará todas las facilidades necesarias en la Gerencia de Administración Tributaria para que le permita un buen desarrollo de su investigación.

Sin otro particular me despido deseándole éxitos en sus estudios y proyectos.

Atentamente


Municipalidad Distrital de Carabayllo
Distrito Histórico
C.P.C. Rafael Marcelo Abantes Espinoza
Alcalde

Av. Túpac Amaru N° 1733 – Km. 18 – Carabayllo
Av. San Martín N° 350 – Urb. Santa Isabel – Carabayllo
Telefax: 543-4706 – Teléfono 717-0500 Anexo 101