



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN
TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA
SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL
ANTONIO MESONES MURO 2019**

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

Autor:

Bach. Valdera Chunga Fanny Luz
<https://orcid.org/0000-0002-0413-9013>

Asesor:

MBA. Rivera Tantachuco Ricardo
<https://orcid.org/-0000-0002-1463-4683>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel– Perú
2021**

Aprobación del jurado evaluador

TESIS

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO 2019

Asesor: MBA. Rivera Tantachuco Ricardo
Nombre completo Firma

Presidente: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
Nombre completo Firma

Secretario: Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Vocal: Dr. Merino Núñez Mirko
Nombre completo Firma

DEDICATORIA

A Dios, por guiar y cuidar mis pasos cada día de mi vida, por la fortaleza, inspiración y las oportunidades que me brinda para mejorar y crecer como persona. A

mis padres Luis Valdera Espinoza y Sonia Chunga Ramos; pilares fundamentales de mi vida, con mucho

amor y cariño le dedico todo mi esfuerzo en reconocimiento a todo el sacrificio puesto, con su ejemplo, dedicación y palabras de aliento, pues nunca

bajaron los brazos para que yo tampoco lo haga, aun así, cuando todo se complicaba.

FANNY L. VALDERA CHUNGA

AGRADECIMIENTO

A mi asesor especialista, MBA Ricardo Rivera Tantachuco, por haberme brindado el apoyo académico y su conocimiento científico y metodológico para el desarrollo de la presente tesis, gracias por su paciencia y enseñanza.

Finalmente, un agradecimiento a esta prestigiosa universidad Señor de Sipán, por su admirable tarea de formar profesionales que se sientan identificados con la institución, especialmente de la escuela de Administración.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, establecer una propuesta para mejorar la gestión tributaria en el área de rentas y a la vez incrementar la satisfacción del usuario en el año 2019, la cual dio respuesta al problema: ¿De qué manera un plan de mejora en la gestión tributaria permitirá incrementar la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro 2019?

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. Con una muestra representada por 87 usuarios del área de rentas de la Municipalidad MAMM. El instrumento de recolección de datos utilizado fue una encuesta basada en un cuestionario, la cual constó de 20 pregunta; 10 con el “sí y no” y 10 en la escala de Likert (totalmente satisfecho, satisfecho, moderadamente satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho), cuyos resultados se presentan en gráfica y textualmente. Para el análisis estadístico de datos se utilizó el programa SPSS Estadistics V. 25.

El análisis de los resultados sobre la gestión tributaria de la Municipalidad, fue “regular”, frente a un nivel de satisfacción al usuario de “medio”. Llegando a la conclusión que, la propuesta de un plan en la gestión tributaria ayudó a implementar mejoras con las que se logró cambios significativos en la entidad. Teniendo como recomendación; continuar aplicando estrategias y técnicas para atraer a más usuarios con la finalidad de que cancelen a tiempo sus deudas y a la vez generar satisfacción tanto en el usuario como en la entidad prestadora de servicio

Palabras Clave: Gestión tributaria, Satisfacción al usuario, redundamiento y Propuesta

ABSTRACT

The purpose of this research was to establish a proposal to improve tax management in the area of income and at the same time increase user satisfaction in 2019, which responded to the problem: How does an improvement plan in Will the tax management increase user satisfaction in the District Municipality of Manuel Antonio Mesones Muro 2019?

The methodology used in this thesis was quantitative. The research was descriptive and propositive, the design has been non-experimental at the transversal level. With a sample represented by 87 users of the revenue area of the District Municipality of Mesones Muro. The data collection instrument used was a survey based on a questionnaire, which consisted of 20 questions; 10 with the "yes and no" and 10 on the Likert scale (totally satisfied, satisfied, moderately satisfied, not satisfied and dissatisfied), whose results are presented graphically and textually. For the statistical data analysis, the SPSS Statistics V 25 program was used.

The analysis of the results on the tax management of the Municipality, was "regular", compared to a level of satisfaction to the user of "medium". Coming to the conclusion that, the proposal of a tax management plan helped to implement improvements that resulted in significant changes in the entity. Taking as recommendation; continue to apply strategies and techniques to attract more users in order to cancel their debts on time and at the same time generate satisfaction in both the user and the service provider

Key words: Tax management, User satisfaction, redundancy and Proposal

ÍNDICE

Contenido

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Realidad problemática	16
1.1.1. Nivel Internacional.....	16
1.1.2. Nivel Nacional	18
1.1.3. Nivel Local.....	20
1.2. Trabajos previos.....	21
1.2.1. A nivel Internacional.....	21
1.2.2. A nivel Nacional	23
1.2.3. A nivel Local.....	25
1.3 Teorías relacionadas al tema	28
1.3.1. Teoría sobre Gestión Tributaria	28
1.3.1.1. <i>Propuesta en las organizaciones.</i>	28
1.3.1.2. <i>Marco legal de Tributaria Municipal.</i>	28
1.3.1.3. <i>Tributo Municipal.</i>	29

1.3.1.4. <i>Obligación Tributaria.</i>	29
1.3.1.5. <i>Componentes de la deuda tributaria.</i>	29
1.3.1.6. <i>Impuesto Municipal.</i>	29
1.3.1.7. <i>Impuesto Predial.</i>	29
1.3.1.8. <i>Cálculo del Impuesto Predial.</i>	30
1.3.1.9. <i>Sistema Tributario.</i>	30
1.3.1.10. <i>Un Sistema Tributario Eficiente.</i>	30
1.3.1.11. <i>La Política Tributaria como Factor de Crecimiento.</i>	31
1.3.1.12. <i>Sujetos del derecho.</i>	31
1.3.1.13. <i>Sistema tributario peruano.</i>	31
1.3.1.14. <i>Impuesto a la Alcabala.</i>	32
1.3.1.15. <i>Impuesto predial.</i>	32
1.3.1.16. <i>Impuesto a los juegos.</i>	32
1.3.1.17. <i>La Administración Tributaria.</i>	33
1.3.1.18. <i>La Facultad de Fiscalización.</i>	33
1.3.1.19. <i>Ejecución Coactiva.</i>	33
1.3.1.20. <i>Extinción de la obligación tributaria.</i>	33
1.3.2. <i>Teoría sobre Satisfacción al usuario</i>	33
1.3.2.1. <i>Satisfacción al cliente o usuario.</i>	33
1.3.2.2. <i>Dimensiones a la Satisfacción del Cliente.</i>	34
1.3.2.3 <i>La valoración de la satisfacción.</i>	35

1.3.2.4	<i>Satisfacción y la insatisfacción.</i>	35
1.3.2.5	<i>La evaluación de la satisfacción.</i>	35
1.3.2.6	<i>La importancia del uso de la información.</i>	35
1.3.2.7	<i>El significado de la percepción y actitud del cliente.</i>	36
1.3.2.8	<i>Desempeño del gobierno municipal.</i>	36
1.3.2.9	<i>Participación Ciudadana en asuntos municipales.</i>	36
1.3.2.10	<i>Estrategia.</i>	36
1.4	Formulación del problema	37
1.5	Justificación e importancia del estudio	37
1.6	Hipótesis	37
1.7	Objetivos	38
1.7.1	Objetivo general	38
1.7.2	Objetivos Específicos	38
II.	MATERIAL Y MÉTODO	39
2.1.	Tipo y diseño de la investigación	39
2.1.1.	Tipo de investigación	39
2.1.2.	Diseño de la investigación	39
2.2.	Población y Muestra	40
2.2.1.	Población	40
2.2.2.	Muestra	40
2.3.	Variables y Operacionalización	41

2.3.1. Variables	41
2.3.1.1. Variable independiente: Gestión Tributaria Municipal.	41
2.3.1.2. Variable dependiente: Satisfacción al usuario.	41
2.3.2. Operacionalización.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	44
2.4.1. Técnicas	44
2.4.2. Instrumento	44
2.4.3. Validez y confiabilidad	44
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	45
2.6 Aspectos éticos	45
2.7 Criterios de rigor científico.....	45
III. RESULTADOS.....	47
3.1. Tablas y figuras.....	47
3.2. Discusión de resultados	69
3.3. Aporte Científico	72
Fundamentación	72
Misión	72
Visión.....	72
Valores	73
Objetivo de la propuesta	73
Objetivos específicos	73

Desarrollo de la propuesta.....	73
3.3.7.1 Identificación de problemas	76
3.3.7.2 Ejecución del plan.....	76
3.3.1. Presupuesto General para la realización de la propuesta.....	83
3.3.2. Financiamiento	84
3.3.3. Cronograma	84
3.3.4. Beneficio de la propuesta	85
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
Anexos	95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente.	42
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente.....	43
Tabla 3 Procesamiento de datos.....	44
Tabla 4 Fiabilidad de variable 1.....	45
Tabla 5 Fiabilidad de variable 2.....	45
Tabla 6. Conocimiento sobre impuestos prediales a los contribuyentes de la MDMM	47
Tabla 7. Si cancela a tiempo su impuesto predial en la MDMM.....	48
Tabla 8. Conocimiento sobre el impuesto a la alcabala en la MDMM.....	49
Tabla 9. Consideración del pago sobre los arbitrios en la MDMM.....	50
Tabla 10. El buen uso de la recaudación de extracción de materiales de cantera en la MDMM	51
Tabla 11. Control y fiscalización tributaria en el distrito de MDMM.....	52
Tabla 12. Conocimiento sobre la importancia del pago de los arbitrios en la MDMM.	53
Tabla 13. Conocimiento sobre el no cumplimiento de las resoluciones de ejecución coactiva del pago de impuesto predial en el distrito MDMM.....	54
Tabla 14. Influencia en la advertencia de embargo para cancelar los arbitrios municipales en el MDMM	55
Tabla 15. Si la MDMM embarga los bienes a los morosos. Mayo – junio 2019	56
Tabla 16. Nivel de satisfacción en el tiempo de demora de las respuestas a las solicitudes o atención de expedientes de los usuarios en la MDMM.....	57
Tabla 17. Nivel de satisfacción cuando se le brinda la atención pertinente y transparente a los usuarios en la MDMM.....	58
Tabla 18. Nivel de satisfacción en el apoyo de algún trámite documentario en la MDMM	59

Tabla 19. Nivel de satisfacción en los servicios públicos que brinda la MDMM	60
Tabla 20. Nivel de satisfacción en las respuestas a las necesidades y problemas del pago de los tributos en la MDMM	61
Tabla 21. Nivel de satisfacción con las políticas y normas de la ejecución coactiva hacia sus obligaciones tributarias en la MDMM.....	62
Tabla 22. Nivel de satisfacción en la atención personalizada en el área de rentas de la MDMM.	63
Tabla 23. Nivel de satisfacción en la explicación sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios en la MDMM	64
Tabla 24. Nivel de satisfacción en las tarifas del TUPA correspondiente al área de rentas de la MDMM	65
Tabla 25. Nivel de satisfacción con respecto al horario de atención del área de rentas de la MDMM	66
Tabla 26. Representación del nivel de la Gestión Tributaria en la Municipalidad distrital de MDMM	67
Tabla 27. Representación del nivel de satisfacción al usuario en la MDMM	68
Tabla 28. Matriz de actividades y presupuesto para el plan de mejora	74
Tabla 29. Presupuesto general	83
Tabla 30. Cronograma	84

INDICE DE FIGURAS

- Figura 1.** El 64.37% de contribuyentes en la Municipalidad distrital de Mesones Muro refieren conocer acerca de impuestos prediales, por otro lado, un 35.63% de contribuyentes manifiestan desconocer sobre impuestos prediales..... 47
- Figura 2** El 66.67% de contribuyentes en la Municipalidad distrital de Mesones Muro refieren cancelar a tiempo su impuesto predial, por otro lado, un 33.33% refieren que a destiempo. 48
- Figura 3** El 79.31% de contribuyentes en la Municipalidad distrital de Mesones Muro refieren no conocer el impuesto a la alcabala, por otro lado, un 20.69% refieren conocer..... 49
- Figura 4.** El 50.57% de contribuyentes en el distrito de Mesones Muro considera razonable el monto establecido, mientras que el 49,43% no está de acuerdo..... 50
- Figura 5.** El 94.25% de contribuyentes en el distrito de Mesones Muro cree que se está haciendo buen uso de la recaudación de materiales de cantera, mientras que el 5,75% refieren que no..... 51
- Figura 6.** El 87.36% de contribuyentes en el distrito de Mesones Muro refiere que la municipalidad distrital realiza un buen control y fiscalización tributaria y el 12,64% refiere que no..... 52
- Figura 7.** El 34.48% de contribuyentes en el distrito de Mesones Muro refieren que le han hecho conocer la importancia del pago de arbitrios municipales y el 65,52% refieren que no. 53
- Figura 8.** El 58.62% de contribuyentes en el distrito de Mesones Muro no conoce las consecuencias del cumplimiento de las resoluciones de ejecución coactiva del pago del impuesto predial y el 41,38% si conoce..... 54
- Figura 9.** El 50.57% de contribuyentes en el distrito de Mesones Muro refiere que no influye la advertencia de embargo para pagar sus arbitrios municipales, y el 49,43% refiere que si influye. 55
- Figura 10.** El 16.09% de contribuyentes en el distrito de Mesones Muro refiere que la municipalidad distrital si embarga los bienes a los morosos, y el 83,91% refiere que no embarga..... 56
- Figura 11.** El 36,78 % de los usuarios refieren estar poco satisfechos con respecto al tiempo de demora que les dan respuestas a sus trámites o atención a expedientes en el área de rentas mientras que el 4,60% refieren estar insatisfechos..... 57
- Figura 12.** El 42,53 % de los usuarios refieren estar satisfechos cuando les brindan la información pertinente y transparente, sin embargo el 1,15 % refieren estar insatisfecho. 58
- Figura 13.** El 51,72% de los usuarios refieren estar satisfechos cuando el personal del área lo apoya en algún trámite documentario, sin embargo el 4,60 % refieren sentirse insatisfecho. 59
- Figura 14.** El 37, 93 % de los usuarios refieren estar satisfechos con los servicios públicos que la municipalidad distrital les brinda, mientras que el 5,75 % están insatisfechos..... 60
- Figura 15.** El 37, 93 % de los usuarios refieren sentirse satisfechos con las respuestas a las necesidades de la deuda de sus tributos, sin embargo el 2,30 % se sienten insatisfechos..... 61
- Figura 16.** El 45, 98% de los usuarios se sienten poco satisfechos con las políticas que aplica la municipalidad para la ejecución coactiva en el área de rentas, sin embargo el 4, 60 % se sienten insatisfecho. 62
- Figura 17.** El 49,43 % de los usuarios se sintió satisfecho con la atención personalizada en

	el área de rentas, sin embargo el 1,15 % refieren sentirse insatisfechos.	63
Figura 18.	El 48, 28% de los usuarios refieren sentirse satisfechos con la explicación sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios en el área de rentas, sin embargo el 3,45% se sienten insatisfechos.....	64
Figura 19.	El 51,72% de los usuarios encuestados refieren sentirse poco satisfechos con las tarifas del TUPA correspondiente al área de rentas de la municipalidad distrital, sin embargo el 4,60 % refieren sentirse insatisfecho.....	65
Figura 20.	El 35,63 % de los usuarios refieren sentirse satisfechos con el horario de atención en el área de rentas de la municipalidad, sin embargo el 8,05 % refirieron sentirse insatisfecho.	66
Figura 21.	El 49, 43 % de la gestión tributaria de la municipalidad distrital de Mesones Muro es regular, seguido con el 32, 18 % es regular, mientras que el 18,39 % es buena según los estudios realizados.	67

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Nivel Internacional

Lanza, Pérez, y Pérez (2017) indican que la mejoría de los diferentes métodos de fiscalización en negocios, empresas o en personas allegadas a la tributación compone una estrategia de trabajo permanente en la misión de la recaudación y cobranza de los tributos, se afilia como proceso al desarrollo de los métodos de gestión en la Administración del estado de las localidades, así también la inspección de tributos y otros a los usuarios con la modalidad de control exhausto de manera permanente y constante, en la cual permite que la entrada de recursos al presupuesto del Estado sea más favorable, a la vez evita las cuantiosas deudas que deterioran el flujo monetario institucional.

La fiscalización tributaria es uno de los procesos primordiales en la administración o gestión tributaria contribuye a una eficiente recaudación que minimiza la evasión de diferentes impuestos, que puede aplicarse de diferente manera, tal como o limita la normatividad y leyes, a la vez contribuye de manera directa a un incremento sostenible de índice presupuestal llegando a cubrir metas con recursos monetarios del programa de tributación.

Camacho, Hurtado, Navarro y Nieves (2017) Colombia, afirman, que un impuesto predial consolidado, es una fuente principal que enriquece el presupuesto de ingresos para la municipalidad y así permitirles también a los entes municipales sustentar el adecuado cuidado de bienes públicos de su misma localidad.

El autor manifiesta que por ejemplo uno de los problemas que afectan al recaudo predial en impuestos en la municipalidad de Barranquilla es el autoevaluó catastral, en la cual se realizó un análisis midiendo la situación de los ingresos, las actualizaciones catastrales, el gasto local, la tasa impositiva, la tasa efectiva y los cambios de gobierno de la localidad.

Los recursos de impuestos recaudados dentro de una entidad local es una fuente de ingreso primordial para alimentar de presupuesto y cubrir eficiente mente los gastos corrientes, y gastos de inversión, claro si este se administra adecuadamente.

Guillermo y Vargas (2017) en el sistema de organización de México, el municipio representa el ente más cercano a la población, en la que el sistema que aplica para el recaudo de los impuestos prediales es potestad de aquellos gobiernos municipales, mientras que para un distrito federal no cuenta con idiosincrasia jurídica oportuna, no maneja su patrimonio y

no gobiernan libremente su localidad, es decir ejecutan un presupuesto autorizado. La problemática que se presentó es el engranaje de la actual estrategia de transferencias que no se adecuan a los requerimientos adecuados para hacer aumentar la eficacia de la gestión recaudatoria. Si no más bien las perjudican sin poder tratar de avanzar en años tras año.

Así mismo se evidencia una ineficiencia en cada gobierno estatal y que es ligeramente menguante a través del tiempo.

Para obtener buenos ingresos tributarios se debe tener en cuenta muchos factores como la eficiencia la gestión recaudadora, ya se reducir la evasión de impuestos, reducir gastos innecesarios tributarios, reducir la informalidad para ampliar así la data del sistema tributarios y promover el pago de las deudas. A la vez también se acompaña de la capacidad del personal en la transparencia y rendición de cuenta.

Onofre, Aguirre y Murillo (2017) Ecuador, la alineación de la cultura tributaria se basa en el atributo de la información que dispone la política y la visión de la ciudadanía sobre su localidad. Así mismo el autor refiere que la problemática que se identificó es que bastantes locales de comercio no cumplían con sus obligaciones tributarias por falta de conocimiento y concientización. Ante ello en una entrevista del director de rentas, indicó que en la última década se habría generado pérdidas en un alrededor de \$ 15.000 millones y \$ 1.000 millones menos que la deuda exterior.

El mismo autor manifiesta que en la encuesta realizada se evidencia que un grupo de la población está plenamente descontento con la gestión, sin embargo, ellos cumplen con sus obligaciones tributarias, mientras tanto el grupo de población que no cumple sus obligaciones consideran al estado como un mal administrador público por la claridad de corrupción que se ve en todo gobierno.

Villasmil (2016) Colombia, afirma que muchas instituciones no aplican una excelente Planificación Tributaria; sin embargo, la finalidad de aplicarla es tener un buen horizonte de tributación en la institución teniendo en cuenta las normas legales del país. Según el estado es de carácter lícito siempre cuando se aproveche de acuerdo a la sistematización jurídica o de un defecto normativo.

“La planificación estratégica tributaria posee como intención pronosticar las fuerzas que se están desplegando en estos nuevos tiempos que avanzan precipitadamente, en medio de la incertidumbre y en donde el encargado de gestionar la tributación que no se adapta pues la institución pierde su participación”. (Villasmil, 2016, p. 127)

Todas las entidades públicas se rigen por normativas y lineamientos que se deben de

respetar para un proceso de administración o gestión tributaria, en el cual el objetivo debe ser la recaudación eficiente teniendo en cuenta el cuidado y bienestar de los usuarios respetando su auto declaración y una serie de facilidades y beneficios que otorga el Estado y que no se puede pasar por alto ni negándole conocimiento al ciudadano.

En un ayuntamiento de la Provincia de Los Ríos existe una latente problemática como la infernal calidad de atención a los usuarios dentro de las instituciones públicas sea como hospitales, municipios instituciones, etc., a diario se percibe quejas en los medios radiales radiales o televisivos, de casos como la mala atención a las solicitudes, la falta de respeto a los usuarios, no hay preferencia a las personas con discapacidad, la demora en atención a los trámites y la incapacidad de los trabajadores por su ineficiencia en las labores diarias. Es la triste realidad del sector público en la provincia de los Ríos, por lo que se aspira a la importancia de optimización del servicio en relación a las necesidades de los ciudadanos en el ayuntamiento de la provincia de los Ríos en Babahoyo, Ecuador (Salazar, 2018)

Martins, Campos, Matumoto y Fortuna (2016) los entrevistados de aquella unidad de Salud de la Familia municipal (USF) São Paulo-Brasil; mencionaron sus reclamaciones a sus servicios por que la USF cuenta no cuenta con muchos equipos para la categoría que tiene, dirigido a la promoción y prevención de salud. Puesto que los asistenciales consideran que para una atención adecuada no se refleja solo en el compromiso del equipo sino más bien es el producto entre el personal de salud, profesionales y la unidad de salud.

con pocos equipos para ser una unidad de Estrategia de Salud de la Familia, con enfoque dirigido al acompañamiento y acciones de promoción y prevención. Consideran que la asistencia adecuada no se resume sólo en el compromiso del equipo con el propio servicio, sino que es resultado del vínculo construido en la tríada entre usuario, profesionales y la unidad de salud.

En un estudio realizado en la ciudad la Plata afirmo en una Municipalidad de Berisso, en el servicio de obras particulares sobre el nivel de satisfacción obtuvo un producto de - 0,0873 indicando así que los usufructuarios están entre "Satisfechos" y "Algo insatisfechos" es así que en nivel de satisfacción total de los usufructuarios mostraron un resultado de - 1,0336, de esta manera indica que los usufructuarios se encuentran entre "Algo insatisfechos" y "Bastante insatisfechos". Aseverando conjuntamente que el primer resultado es excesivo a la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad (Rocca, 2016).

1.1.2. Nivel Nacional

En la ley 27972 señala que aquellas licencias, contribuciones, tasas, licencias, multas

y demás derechos son rentas a favor de las municipalidades de acuerdo a su autonomía y territorio jurídico lo que es un ingreso propio para diferentes distribuciones en gastos a favor de los contribuyentes, así mismo los municipios dispondrán de acuerdo a sus políticas general las sanciones y el interés de mora a los impuestos que manejan.

Idrogo (2018) en uno de sus análisis que realizó en la Municipalidad provincial de Chota menciona que, la incapacidad teórica sobre tributación por parte de los funcionarios hace que perjudique la correcta determinación a la vez permitiendo también que no sea exigido correctamente. a la municipalidad le ocasiona una ineficiente recaudación.

El autor también menciona que su municipalidad no tiene políticas claras para aplicarlas a los contribuyentes, tampoco contribuyen a un plan de concientización sobre cultura tributaria. Tampoco se desarrolla un adecuado proceso a los instrumentos legales coactivos ni la normativa. Tampoco se tiene una base de datos actualizada que posea información de cada contribuyente en estado omiso o moroso. Así mismo los trabajadores del área no reciben capacitaciones, no existen equipos de cómputo para gestionar las liquidaciones la recaudación, porque solamente se trabaja en hojas de Excel, mas no existe un software acondicionado para la recaudación (p.5).

El mismo autor hace mención sobre los problemas que estancan una buena recaudación en el municipio Chotano, primero menciona que el bajo conocimiento de los funcionarios o empleados que está a cargo del área sobre la ley de municipalidades o tributación hace que el cálculo de los tributos no sea bien calculado y por ende va existir una incomodidad por parte de los contribuyentes, que no tienen cierta noción de como exigir con mayor efectividad el pago de tributación, otro que está afectando es que con lo mismo del anterior no se aplican buenas políticas e instrumentos que ayuden a la mayor recaudación. Otro de los problemas que se enfrenta es que no existe un software útil y adecuado para realzar las operaciones por lo tanto no hay índices de morosidad y contribuyentes omisos. Y tercero los encargados del área no reciben capacitaciones del tema explicado, bien se sabe hoy en día la tecnología es vital para las organizaciones más aun cuando se trabaja con índices, para mayor efectividad se recomienda realizar una retroalimentación y proponer estrategias tecnológicas, intelectuales, etc.

Benites (2017) Trujillo, en la investigación aplicada en la efectividad de recaudación en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, de realizó un estudio donde se evidenció que hay un desconocimiento tributario de las herramientas que se pueden utilizar para obtener mayores ingresos. Existe deficiencia en la cobranza del impuesto predial, en la

cual una vez aplicado las estrategias los resultados fueron óptimos, así para el 2013 fue de 60% la efectividad de cobranza, mientras que al aplicar las estrategias se obtuvo un 80 % de efectividad, reflejando así un 20 % de mejora institucional.

Pacheco (2017) en un distrito de Lima en San Martín de Porres, se menciona en su investigación que la problemática que presenta en el Servicio de Administración Tributaria sobre todo en la calidad del servicio y tiempo son deficientes, permitiendo una atención inoportuna, como en la demora en las técnicas y la carencia de incumplimientos en el periodo establecido; en la cual la mayoría gran parte de las técnicas administrativas que son ineficientes en el cumplimiento, en la cual el posible contribuyente cuando va a solicitar algún trámite tiene una expectativa poco animosa pensando encontrarse con algún problema. Después de analizar la situación se reflejó que la problemática radica en que existe una deficiencia en políticas de recursos humanos; como un inconcebible flujo de información, falta de compromiso y respeto con la institución, ingenuidad de la gestión por parte de los dirigentes, falta de liderazgo y motivación al personal, favoritismo e intereses personales. Tampoco cuenta con una eficiente capacitación y ni se realiza una valoración periódica de los colaboradores del servicio de Administración Tributaria, así mismo en la misma área no existe una moderna y actualizada base de datos que permita una mejor inspección de compromisos tributarios y no tributarios, ni indicadores firmes de gestión que permitan elegir la mejor opción correcta y oportuna.

1.1.3. Nivel Local

En el distrito y Municipalidad de Manuel Antonio Mesones Muro se localiza en el departamento de Lambayeque, de la provincia de Ferreñafe y Distrito de Manuel Antonio Mesones Muro, pertenece a un gobierno local, su principal función es administrar los ingresos económicos y desdoblarse en labores en merced y progreso de la ciudad local, su misión radica en la democracia, interactiva y concertadora, promoviendo el desarrollo a través del adecuado y la transparencia de los recursos humanos, materiales y financieros en beneficio del poblador.

El diagnóstico en el área de rentas que se encuentra en la Municipalidad distrital de Mesones Muro, muestra que, en los últimos años se ha detectado ineficiencia en la recaudación tributaria; cómo se puede observar la gran cantidad de morosidad como fue en el año 2017 hubo un porcentaje de 18% de morosidad y más aún en el año 2018 se elevó a un 40%; estas son deudas de impuesto predial extracción de materiales y arbitrios. Pagos que vienen realizando los contribuyentes en forma desprogramada, es decir sus pagos no son

en las fechas correspondiente de vencimientos, la inexistencia de un catastro urbano actualizado y más aun no hay catastro rural por lo que conlleva a una evasión regular de contribuyentes; además hace poco tiempo se ha implantado un sistema de recaudación tributaria municipal (SRTM), pero no abastecen con una base de datos fortalecida, además carecen de personal soberanamente capacitado y adiestrado en el conocimiento absoluto para el manejo de procesos del sistema; se puede determinar también que no existe una cultura de tributación hacia los usuarios y esto se refleja más cuando las cuponerías llegan a manos de los usuarios con sus respectivas órdenes de pago concerniente al impuesto predial, en cuanto a la gran colectividad no atiende al documento; así mismo observamos la desaparición de operaciones de fiscalización. Gran parte de las tiendas, bodegas etc. del distrito no cuenta con licencias de funcionamiento; en caso del comercio ambulatorio no existe una tasa fija de pago de este negocio.

El pronóstico accede precisar que, si el área de rentas del municipio distrital de Mesones Muro no consigue mejorar la gestión tributaria, la entidad no logrará superar el presupuesto de ingresos fijados en el PIA, seguirá cayendo en la susceptibilidad por parte de los contribuyentes, así mismo se creará un resentimiento a las estrategias impuestas al cobro actualmente, así como una insatisfacción en el servicio al usuario en la atención, tiempo de demora, cálculos establecidos, servicios externos como limpieza, etc., políticas y normas institucionales. Como consecuente podemos afirmar que no estaremos contribuyendo a la incrementación de la efectividad organizacional si no ponemos énfasis a la problemática de esta área.

El Control del pronóstico exige que, para una mejor gestión tributaria dentro del municipio, se debe implementar estrategias de recaudación, de atención, de culturización tributaria, de fiscalización, de nuevos procesos más eficientes, considerando importancia para la efectividad organizacional en el logro de los objetivos con el propósito de alcanzar el incremento y desarrollo sostenible de la economía local, a raíz de las inversiones en la realización de proyectos de obras de primacía y otros programas.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel Internacional

Aguirre, Silva y Salinas (2017) Nicaragua, en una investigación “Propuestas de estrategias para mejorar la gestión de la recaudación del gravamen de bienes inmuebles la municipalidad de Santa Rosa del Peñón, en el tiempo de septiembre a diciembre del año fiscal 2017, tuvo como objetivo construir una propuesta de políticas y estrategias dentro de

la gestión y redención del impuesto. El autor utilizó una investigación descriptiva transversal, manteniendo un enfoque cualitativo no experimental, aplicó una encuesta a 70 personas. Así mismo llegaron a la conclusión analizando las causas por lo que los usuarios no quieren acercarse a cancelar sus obligaciones es porque diversos de ellos se consagran en la agricultura y si esta no va bien los recursos son escasos, otro que, no se realizan visitas frecuentes exigiendo el pago según las normas. El municipio no acrecienta su potencial de pago ya que no se fiscalizan periódicamente a los contribuyentes, con la finalidad de actualizar la data de contribuyentes.

Mendoza (2016) en su tesis análisis comparativo en relación a la recaudación del impuesto en la salida de divisas (ISD) y del impuesto referente a los consumos especiales (ICE) en su subsidio al gasto público, entre los años 2008 – 2014, tuvo como propósito desplegar un estudio relativo ante los dos impuestos, siendo ambos un ente relativo al gasto público. Finalmente concluyó que la propuesta diseñada incidió en un crecimiento en el gasto público y por supeditado mejorará la calidad de vida de cada persona. En tanto a ello la propuesta fue factible ya que las recaudaciones de ambos impuestos aumentaron durante el periodo del estudio. Así mismo esto significó que gracias a los resultados el gobierno nacional pudo generar mejores ingresos, así lo reflejó el presupuesto general del Estado. Del 2008 al 2014. Así mismo gracias a los resultados y logros se pudo destinar a la ejecución de 100 obras en los diversos sectores sociales como la educación, vivienda, salud e infraestructura vial.

Mendoza y Pantaleón (2015), en la ciudad de Guayaquil (Ecuador), en su investigación y análisis para establecer su incidencia en el presupuesto de inversión del gobierno autónomo descentralizado del cantón de Palestina relacionado con su cultura que mantienen los contribuyentes ante sus responsabilidades del pago del impuesto y tasas. El principal objetivo fue investigar e analizar las incidencias en la municipalidad de Palestina. Se manifiesta como una investigación científica con diseño sistemático. Obtuvo una población de 16,065 habitantes, y una muestra de 60 personas. Así mismo el autor llegó a la conclusión que en el área de tesorería se debe realizar una depuración de base de datos de todos los contribuyentes, en la cual se resalten aquellos que tienen una mora más elevada para tomar medidas más drásticas ante las exigencias de pago y así la municipalidad pueda lograr reducir la cartera vencida. Así mismo se establezcan metas de recaudación por cada periodo e incentivar a los encargados de cumplir las metas para que en su determinado tiempo puedan lograrlo, al mismo tiempo mantener las sanciones para aquellos que no lo cumplan.

Pérez (2016), presenciada en Ecuador el proyecto definido como la efectividad de los dispositivos tecnológicos para la debida recaudación tributaria como herramienta para comprimir la evasión fiscal, tuvo como objetivo lograr una característica particular y eficiente en la administración del estado. El tipo de indagación fue cuantitativo en la cual se examinó los datos de la información tributaria, para su población y selección se tomó datos del Banco de Central del país y del servicio de rentas. Concluyó; que el nuevo servicio tecnológico incluido ha permitido una eficiente gestión administrativa ya que decreció la evasión fiscal, llegando en el 2015 a una 6.16%, asimismo se ve un aumento en la recaudación con diferencia al año 2014; superando en un 7.59%. También mayor control en los comprobantes de retención y facilitaron la comunicación entre contribuyente y estado.

Rocca (2016) en su trabajo final satisfacción del usuario dentro del Sector Público. Un análisis en el departamento de obras particulares en el municipio de Berisso, tuvo como propósito, evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación las cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Desarrollo una investigación exploratoria cuantitativa, se aplicó una encuesta a 250 personas de la totalidad de la población que fue 88.470 habitantes. El autor llega a la conclusión que los niveles de satisfacción en ese ámbito dieron como resultado “Satisfecho” y “Algo Insatisfecho”, ante este resultado los usuarios de obras particulares se sienten más satisfechos que los usuarios del municipio de la Plata.

Ros (2016) México, ante un estudio que realizo en los servicios prestados a personas discapacitadas intelectualmente sobre la calidad y satisfacción percibida. El propósito fue decretar las relaciones a los usuarios del servicio de apoyo educativo de ASTRADE, el servicio va a las personas que sufren con trastorno del espectro Autista (TEA), la población asciende a 280 y la muestra fue 141 encuestados, donde la conclusión indica que los aspectos intangibles como la calidad del servicio influyen significativamente en todas las facetas de la calidad de vida, autodeterminación, mejora global e inclusión social. Dicho resultado se debió que los familiares a quienes se les encuestó le brindaron importancia y mereced a los logros que el servicio proporciona. (Verdugo et al., 2013).

1.2.2. A nivel Nacional

Ortíz (2019) en la municipalidad del distrito de Santa María en el año 2017 se realizó un estudio llamado calidad del servicio y satisfacción del usuario dentro de la subgerencia de la administración tributaria y rentas. Se priorizó como objetivo exponer la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción del contribuyente. Conto con un enfoque

cuantitativo e investigación básica. Conformó su población por la cantidad de usuarios que existió como 1150 y su muestra fue de 288.15. Luego de su investigación se concluyó que, si existe una correspondencia, siendo el grado de correlación positivo y elevado con un 0.738 % por lo que se tener cuidado en los factores físicos y elementales que brinda la municipalidad.

Balcázar y Segura (2018), en su investigación realizada en la entidad de Pomalca, titulada como una propuesta de modelo de gestión para aumentar el recaudo tributario en el año 2018. Su objetivo fue proponer una propuesta de modelo de gestión que permita incrementar la recaudación. El método que utilizó en su teoría fue descriptivo-propositivo, describiendo así la realidad problematizada de la institución y al mismo tiempo propondrá estrategias para fines eficientes. Se evaluó a los beneficiarios y personal que trabaja en la entidad de la municipalidad de Pomalca. Los autores concluyeron que el estado actual de la municipalidad es insuficiente, atribuyéndose que la atención del municipio no es la correcta, al mismo tiempo falta de capacitación del personal es insuficiente y como parte de la propuesta tendrían un alto porcentaje de eficiencia ya que se centraría en la buena cultura y sensibilización de la población.

Florian (2017) Lima, se realizó un estudio cultura tributaria y calidad de la gestión recaudadora en el municipio de Barranta dentro del área de rentas en el año 2016. Su principal propósito fue mostrar la relación que hay entre la calidad de gestión tributaria y cultura tributaria. Tubo como metodología hipotético-deductivo, sin embargo, fue no experimental pero correlacional de diseño. La muestra y población se asemejaron contando con 75 funcionarios que laboran en rentas. Llegó a la conclusión que, la cultura tributaria repercute en la motivación de laboral y rendimiento de los funcionarios en forma positiva, así mismo permite que los funcionarios informen de manera adecuada a la población que sus tributos son revertidos en forma de infraestructura y servicios públicos para en beneficio de todos.

Rodríguez (2016), Trujillo (Perú), en su tesis que realizó en la municipalidad del distrito de Moche, 2016, estrategias administrativas y su incidencia en el recaudo de impuestos. Su principal propósito fue determinar la incidencia entre las estrategias administrativas y el recaudo dentro del área de rentas. Siendo un estudio no experimental descriptivo. Así mismo contó como muestra a toda la población del distrito. Del mismo modo dentro del estudio se planteó conclusiones en las cuales se afirmó las 7 estrategias que utiliza el municipio en el año fiscal 2016 son: campaña de concientización de tributos,

fiscalización tributaria, notificación tributaria capacitaciones, actualización del padrón de contribuyentes, campaña de beneficios tributarios y arancelamientos. Siendo así que en los primeros 6 meses del 2016 se recaudó 88 %. O obstante se propuso efectuar un plan de trabajo para mejorar el desarrollo de las estrategias administrativas para así evitar algunos beneficios sin importancia como las prescripciones, a la vez hacer que estas gestiones desarrollen el beneficio social como la limpieza pública.

Riqueros (2017), en su tesis que desarrollo en la municipalidad de la provincia de Huaylas denominada calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en enero y abril del 2017. Su propósito fue determinar el grado de relación que existe entre calidad del servicio que se ofrece y la satisfacción de cada usuario. Utilizó una investigación cuantitativa, descriptiva, a la vez transversal correlacional. Así mismo se evidencio una muestra de 132 personas y solo utilizo a 102 usuarios. El autor llego a la conclusión que el grado de correlatividad que existe fue 0.626, fijándose como buena entre ambas variables. Eso quiere decir que a mayores o menores cambios en la primera variable también habrá movimiento correlativo en la otra variable.

García (2016), en el distrito de Moquegua en el año 2016 desarrollo una investigación denominada calidad de atención al contribuyente y nivel de recaudo predial. Tuvo como principal propósito determinar el nivel de correlación que existe entre ambas variables. Utilizo una investigación aplicada, siendo transversal y no experimental. Se observa a un total de 12,471 contribuyentes como población y solo se tomó muestras a 86 personas entre los dueños de predios urbanos y rústicos. El autor llega a la conclusión que si existe una relación directa entre el nivel de recaudo y la calidad de atención dentro del ente público. Siendo que por ejemplo a menos calidad de atención pues menos será el logro de recaudación. Como también se evidencia que el personal posee poca capacidad informativa para transmitir a los usuarios ya que siempre existen dudas y quejas.

Rojas (2017) dentro de una investigación en el municipio de Pueblo Nuevo, Chinchay, Ica titulada influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el 2016 se determinó el grado de influencia entre las dos variables. Utilizo una investigación cuantitativa, sin experimento alguno. Obtuvo un total de 53,586 persona como población y solo se tomó como muestra a 138 personas. Finalmente concluye que, si existe correlación positiva elevada de 0.859, entre la calidad del servicio y satisfacción contribuyente.

1.2.3. A nivel Local

Seclén (2017), una investigacio desarrollada en una universidad de chicalayo se

desarrollo una investigación que se obtuvo muestras dentro de la municipalidad de Ferreñafe en los años 2013- 2014, en la cual tuvo como propósito evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de impuestos y arbitrios. Se utilizó una investigación no experimental, tanto su población y muestra fueron de 15 trabajadores del área de rentas. Finalmente llega a la conclusión que el área si presenta deficiencias en los trámites de procesos de recaudación, ejecución coactiva, fiscalización, en la cual la morosidad realza significativamente, una base de datos y plano catastral totalmente desactualizado, a pesar que la gerencia de rentas debe saber perfectamente que sin herramientas no podrá lograr eficientemente sus objetivos.

Silva (2018), en la municipalidad de Lambayeque en el año 2016 en una investigación estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios se elaboró un diseño de estrategias para así incrementar la recaudación de arbitrios. Utilizó una investigación aplicada y descriptiva sin experimento. Se tomó pruebas a 90 contribuyentes de los 12,687 pobladores. Finalmente concluyó que en ese municipio no se promueve la cultura tributaria, ni se concientiza a la población sobre el destino de todos los ingresos que recauda la municipalidad. Los ciudadanos no están satisfechos con los servicios que presta su municipalidad porque solo esperan amnistías tributarias, llegando a elevar frecuentemente la cartera de morosidad, así mismo no se cuenta con personal necesario en cobranzas.

Unas de las causas de la morosidad tributaria en una municipalidad es la cultura tributaria, si bien es cierto parece que no refleja mucho, pero a consigo trae muchos resultados óptimos para la municipalidad, los contribuyentes deben de saber por qué pagan tributos, como los pagan y en que se invierten su dinero, para muchos contribuyentes sus tributos tienen que verse reflejados en obras públicas, o algún beneficio para ellos. Otras de las causantes vienen a ser la falta de personal eficiente para el cobro debido de las deudas tributarias, las municipalidades deben invertir en excelentes funcionarios capacitados y con actitudes correctas para atender a los usuarios.

Millones (2018) en una universidad de la ciudad Pimentel se desarrolló en el municipio de Eten en 2017 la propuesta de estrategias tributarias con la finalidad de incrementar el recaudo del impuesto predial en el año 2017. Se utilizó una investigación descriptiva-explicativa sin experimento. Se tomó como prueba de muestra a 234 personas de la totalidad de la población de 4,214 contribuyentes. Finalmente concluye que a través del análisis que se realizó permitió conocer la situación actual de los ingresos municipal y la influencia que tiene en el presupuesto para la realización de obras públicas. Así también la variación en el

año 2017 disminuyó debido a que se dejó de lado los convenios de fraccionamiento de deuda, así como el recorte del personal que no asimilaba funciones y al mejoramiento al programa de capacitación.

Rojas y Villegas (2016) desarrolló en la municipalidad del distrito de José Leonardo Ortiz estrategias de cobranza y su correlación con el recaudo de impuestos predial en el año 2015. Su propósito principal fue determinar la relación que existe entre las variables. Los autores utilizaron una investigación sin experimento correlacional y tomó como muestra a 380 personas de la totalidad de población que fue en total 34,000 contribuyentes. Así mismo después del análisis llegaron a la conclusión que no se cuenta con una base de datos actualizada de contribuyentes, tampoco el sistema que utilizan estaba actualizado desde el año 2012, por lo que los empleados no realizan eficientemente sus labores. Del mismo modo a través del tiempo el distrito ha ido creciendo poblacionalmente y la municipalidad no ha puesto énfasis en ampliar o registrar en la cartera de contribuyentes a los nuevos ya que gran parte de la mayoría aún están con valorización antigua que no les pertenecen. Esto implica que la temática de gestión que utilizan no es efectiva para la recaudación ya que los ingresos son menores que las metas impuestas por el MEF, en el año 2014 se llegó a aumentar en un 14 % a diferencia del 2013

La actualización de la base de datos sea catastro o relación de contribuyentes es muy importante, ya que por medio de esa herramienta se pueden resolver muchos obstáculos que retrasan la recaudación como por ejemplo captar el promedio de morosidad, facilitar el control y la fiscalización tributaria, así como mejora la gestión tributaria, por ende, es importante implantar normas u objetivos para que puedan cumplir con sus actividades diarias cada funcionario.

Leon (2018), Chiclayo, en su tesis desarrollada entre agosto y enero 2018 en la ciudad de Chiclayo llamada factores asociados a satisfacción del usuario en atención dentro del servicio de emergencia en el hospital Luis Heysen Essalud. Tuvo como propósito determinar aquellos factores sobre la satisfacción entre la atención del servicio que se brinda. Una investigación descriptiva y correlacional en la cual utilizó como población a todos los pacientes llegados al hospital. En la cual se concluye que el grado de satisfacción se convirtió en 33.3 % en nivel de satisfechos y un 66.7 % como muy satisfechos. Así mismo señaló que sí existe correlación entre ambas variables.

Sandoval (2018) en la provincia de Chiclayo durante el periodo 2017 dentro de su municipalidad se determinó el nivel de expectativa y su relación referente a la satisfacción

del contribuyente. El autor utilizó un método cuantitativo correlacional sin experimento. Se realizó una encuesta a 66 contribuyentes de los 2430 como población total. Así mismo se llegó a la conclusión que se valida una hipótesis negativa ya que no se cumple con la expectativa y la satisfacción del usuario que brinda el municipio. Y finalmente la correlación que existe en ambas variables fue 0,607 siendo positivo elevado, así que se convierte en un estudio para tener como referencia ante los siguientes investigadores o interesados del sector público.

Gálvez (2018) en la unidad de gestión educativa local de Chota en el año 2018 se determinó la relación entre el desempeño profesional del trabajador de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de cada usuario. Utilizó una metodología descriptiva, transversal sin experimento y a la vez correlacional, donde ubicó a 15 trabajadores, siendo la totalidad de su población que laboran dentro de la oficina de trámites documentario, sumados 241 usuarios también. La muestra se refleja con 8 personas administrativas y 150 contribuyentes. Así en la conclusión se evidenció que la correlación fue positiva pero demasiado baja entre ambas variables. No obstante en el resultado del nivel de desempeño profesional se obtuvo un 62,33 % según la medición.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría sobre Gestión Tributaria

1.3.1.1. Propuesta en las organizaciones.

Para Chiavenato (2009) los representantes de la comunidad o a los llamados usuarios o población deben atender aquellas propuestas de las empresas o instituciones para manejar u optimar el bienestar colectivo y sus deseos para el acatamiento de compromisos sociales. La información entre las organizaciones o instituciones y de la población debe ser objeto de calidad franca y honesta.

1.3.1.2. Marco legal de Tributaria Municipal.

- a. Dentro de la investigación presentada existe el respaldo de la Constitución política del Perú.
- b. Así mismo se cuenta con Texto único ordenado del Código Tributario D. Supremo 133-2013.
- c. Otro documento que respalda es la Ley N°27972, Orgánica de municipalidades y modificaciones.
- d. Así mismo la Ley 27783, Bases de la descentralización.
- e. Otro documento muy frecuentado es el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación

Municipal- DECRETO SUPREMO N° 156-2004-EF.

- f. El Decreto Legislativo N° 952-que Modifica el DL. N° 776 de la Tributación Municipal.
- g. Y finalmente existe la Ley N° 27806, Transparencia Información Pública.

1.3.1.3. Tributo Municipal.

Según la Constitución Política del Perú (1993) instituye dentro del artículo 74 que, con el respaldo de creación, modificación, derogación o exoneración intuyen las leyes o decretos legislativos y los aranceles y tasas se regularizan mediante decreto supremo. Así mismo, los gobiernos locales poseen la facultad y autonomía de instaurar, cambiar, exonerar, etc. las tasas y contribuciones según su jurisdicción y límites correspondientes, respetando los principios y reservas de la ley.

1.3.1.4. Obligación Tributaria.

Según el Texto Único Ordenado del Código Tributario, dentro de su DECRETO SUPREMO N° 133-2013-EF (2013) en el Título I, Artículo 1, hace mención que el compromiso tributario es un derecho entre el acreedor y el insolvente tributario basado en una prestación tributaria y su exigencia coactivamente.

Así mismo, en el artículo 3 del mismo título señala que la exigibilidad de la obligatoriedad tributaria es desde el día siguiente de ser determinado por el deudor tributario a la fecha de término del plazo determinado por estatuto o reglamento, y a la carencia de este plazo al décimo sexto día subsiguiente de su deber o notificación.

1.3.1.5. Componentes de la deuda tributaria.

Para definir la constitución de la deuda tributaria; el artículo 28 del código Tributario consta constituir la por el tributo, los recargos y los intereses, que este último comprende 3 tipos: primero el interés moratorio por el pago a destiempo del tributo según el artículo 33, la segunda aplicada a las multas según el artículo 181, y tercero por la prórroga o fraccionamiento del pago según el artículo 36.

1.3.1.6. Impuesto Municipal.

Para el documento Texto Único Ordenado que manifiesta la Ley de Tributación Municipal dentro del DECRETO SUPREMO N° 156-2004-EF (2004) en el artículo 5 hace mención que los IM son tributos que al cumplirse no ocasiona una contraprestación inmediata en la municipalidad al ciudadano, sino más bien es una obligación por parte del usuario.

1.3.1.7. Impuesto Predial.

Así también en la Ley de Tributación Municipal dentro del DECRETO SUPREMO N°

156-2004-EF (2004) en el artículo 8 instituye que IP es de periodicidad anual y grava el valor de los predios rústicos y urbanos (p.3). Para la cual los predios son terrenos considerados también mar, ríos, u otros del territorio y edificaciones o instalaciones que se dividen en fijas y permanentes de aquellos predios.

1.3.1.8. Cálculo del Impuesto Predial.

Una vez que la CONATA (Consejo Nacional de Tasaciones) certifica anualmente al Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento, plasmado en una Resolución Ministerial los valores de edificaciones y las tasaciones arancelarias de terrenos hasta el día 31 de octubre se procederá a determinar el valor total de los predios de acuerdo también al autovalúo del contribuyente y mediante una base imponible, que según el artículo 13 del TUO establece:

Tramo de autovalúo Alícuota

Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%

1.3.1.9. Sistema Tributario.

Según Quezada (2006) “El compuesto de impuestos y unidades de cobranza e inspección que existe en una sociedad se le conoce como Sistema Tributario” (p.25).

Así mismo afirma que; “**Un Impuesto** es una cancelación precisa exigida a los contribuyentes que coexisten y/o desdoblan actividades económicas en una sociedad, que está sujeta a un agente denominado gobierno” (p.25).

Y en el caso de **contribuyentes** son agentes económicos que cancelan impuestos, a la vez son personas naturales o jurídicas (como personas y empresas), en el ámbito nacional o extranjero. Este pago por parte de los contribuyentes es obligatorio y se crea un sistema con técnicas de mecanismos a fin de que los contribuyentes no evadan esta responsabilidad de acuerdo a las normas establecidas de cierta sociedad; así mismo se podría decir que aquellos que hagan esta falta de evadir sus impuestos, al ser descubiertos reciben una sanción establecida de acuerdo a políticas constitucionales. Es bueno afirmar que dicho pago no es garantizado para el contribuyente o los usuarios ser dueños de una cantidad determinada de bienes y/o servicios.

1.3.1.10. Un Sistema Tributario Eficiente.

El sistema tributario debe depender de manera directa, de acuerdo a la autonomía de cada entidad local o institucional del Estado. Muchos de los contribuyentes o usuarios han

establecidos diferentes propuestas para el desenvolvimiento del rol que desempeña, pero hoy en día el Estado ha optado por un sistema económico mixto, complementándose con excelentes iniciativas y esfuerzos que fortalecen cada actividad. Se aspira transferir la mayor parte de responsabilidad a los contribuyentes o usuarios y ciudadanos, haciendo que el Estado se limite a delimitar las políticas globales, fiscalizando y controlando su acatamiento y a crear las disposiciones que consientan a los individuos saber de sus problemas y a buscar diferentes alternativas para resolverlo, no dejando de asumir directamente la responsabilidad en lo antes mencionado. Se espera que la responsabilidad estatal deba comunicar de las circunstancias imperantes, así también deba planificar en base de metas y medios globales de acción, proporcionando al máximo los canales legales y cuidar los intereses universales de la nación, velando y respetando las normas de políticas adoptadas en general.

En conclusión, la parte económica del Estado debe implementar y mejorar planes estratégicos generales fijando políticas, establecer programas de desarrollo social, así como también participar en todas las actividades estratégicas, (Quezada, 2006, p.37).

1.3.1.11. La Política Tributaria como Factor de Crecimiento.

Para Quezada (2006), si es cierto el ahorro nacional es un factor muy importante de crecimiento para la economía. En la cual se presenta como excedente para una cuenta corriente que manifiesta el presupuesto fiscal. Así mismo si se canaliza para obras de inversión rentables provocará un alza de aumento del producto nacional. Así mismo una metodología es imponer sanciones a los ineficientes con gravámenes para tener mayor recaudación en beneficio nacional.

1.3.1.12. Sujetos del derecho.

La capacidad de adquirir derechos y ejercerlos en una sociedad hace ser que todas las personas o ciudadanos sean sujeto de derecho, así como:

a. Personas Naturales.

Todo individuo humano ya sea de cualquier edad, género o condición es considerada persona natural; así lo establece el artículo 55 del Código Civil.

b. Personas Jurídicas.

Toda persona ficticia que ejerce derechos y obligaciones civiles, que además son representadas judicial y extrajudicial por medio de sus representantes legales se presentan ante cualquier ejercicio ciudadano son consideradas personas jurídicas. Así lo estipula el Código Civil.

1.3.1.13. Sistema tributario peruano.

(Tanaka, 2015) en nuestro País se incluyen impuestos, contribuciones y tasas. Así mismo el tributo se crea, se modifica o también se pueden derogar todo por ley ante el congreso de la República y dentro de un municipio las tasas y contribuciones se crean y modifican por ordenanza municipal. En cambio, en el poder Ejecutivo los aranceles de aduanas y tasas por prestación de servicios públicos de fijan.

Dentro del Sistema Tributario Nacional comprende tributos para los municipios que son (pp.36-37):

- a. •I. de alcabala.
- b. •I. predial.
- c. •I. a la propiedad vehicular.
- d. •I. a las embarcaciones de recreo.
- e. •I. a los espectáculos públicos no deportivos.
- f. •I. a los juegos.
- g. •I. a las apuestas.
- h. •Arbitrios de jardines, limpieza pública, parques, relleno sanitario, seguridad ciudadana.
- i. •Licencia de publicidad y anuncios.
- j. •Licencia de construcción.
- k. •Licencia de funcionamiento

Así mismo el sistema tributario peruano cuenta con **dimensiones** que se mencionará a continuación:

1.3.1.14. Impuesto a la Alcabala.

Cuando se hace una transferencia de inmuebles rústicos o urbanos a título oneroso o gratuito o ventas con reserva de dominio. Siendo la base imponible el valor de transferencia, a la vez este no tiene que ser menor que el autovaluo del predio tratado. No obstante, no se suma al impuesto el valor de las 10 primeras UIT, así mismo ese valor se aplica con una tasa establecida ya del 3 % y lo paga el comprador del inmueble.

1.3.1.15. Impuesto predial.

Grava los valores de predios urbanos y rústicos dentro del periodo de un año. Se calcula de acuerdo el valor total de los inmuebles dentro del límite de un distrito correspondiente a una escala progresiva acumulativa.

1.3.1.16. Impuesto a los juegos.

Grava juegos como bingos, rifas, azares, casinos y máquinas tragamonedas. Cada juego tiene una tasa de impuesto específica (p.39).

1.3.1.17. La Administración Tributaria.

Para los autores Morales y Matos (2010) mencionan que el Estado tiene la gran responsabilidad social de responder a la satisfacción de las necesidades de sus ciudadanos, por lo tanto es garante de los intereses comunitarios así mismo encargado de ejercer una eficiente administración. No obstante debe de velar por los gastos que cubran estas afectuosas actividades.

El encargado de ejercer la administración tributaria, la fiscalización y la sanción y al mismo tiempo la recaudación es la administración tributaria. Así mismo es encargada de velar por los cumplimientos de recaudación por la vía voluntaria.

Todos los autores coinciden que una eficiente recaudación de impuesto es el logro de los objetivos económicos de los gobiernos locales para el bienestar del país cuando así la ley lo permite.

1.3.1.18. La Facultad de Fiscalización.

Los diferentes órganos administrativos, uno de sus principales fuentes de enriquecimiento es la facultad de fiscalización, haciéndolo un control estricto de cumplimiento de todas las obligaciones de manera sustantiva o adjetiva (Morales y Matos, 2010)

1.3.1.19. Ejecución Coactiva.

Mientras que en el artículo 55° del TUO del Código Tributario sustentan las acciones de cobranza:

Es posible contratar

que se podrá contratar directamente los servicios de entidades de un sistema bancario y financiero, para poder ser el canal de transmisión del pago de predios en estado de mora. Así mismo se incluyen los convenios a criterio de los gobiernos. Es facultad de la administración tributaria la cobranza coactiva a través de un ejecutor coactivo con el apoyo de los auxiliares coactivos.

1.3.1.20. Extinción de la obligación tributaria.

El pago por compensación, condonación, consolidación, o resoluciones sobre deudas de cobranza dudosa o recuperación onerosa y otras establecidas por las leyes especiales son aquellas situaciones que se pueden sustraer (Código tributario 2009)

1.3.2. Teoría sobre Satisfacción al usuario

1.3.2.1. Satisfacción al cliente o usuario.

Para el autor Setò (2014) la define como el grado de evaluación que tiene una persona

cuando recibe un servicio y compara las expectativas y la situación percibida.

Es importante realizar esa evaluación y así saber en qué nivel se siente el cliente, para mejorar o cambiar las estrategias de atención y así poder incrementar la recaudación en base a la normativa que está vigente. Así también el usuario pueda observar los mejoramientos de beneficios que brinda los gobiernos convertido en obras públicas y creando un compromiso personal entre todos.

1.3.2.2. Dimensiones a la Satisfacción del Cliente.

Para el autor Setó (2004), menciona que esta variable muestra tres dimensiones:

a) El Rendimiento Percibido: momento del cometido de la transmisión de valor que el cliente obtiene el producto o servicio. También se puede expresar que es la consecuencia que percibe el cliente cuando obtuvo el servicio.

Sus características son:

- i. Se observa desde el punto de vista del comprador, mas no de la empresa.
- ii. Radica en las secuelas que el cliente obtiene con el servicio.
- iii. Son las apreciaciones y preferencias del cliente más no la realidad ni la organización.
- iv. Está en manos de del estado de ánimo del cliente o usuario y sus motivos o razones de actitudes.

b) Las Expectativas: son los afanes y esperas que el comprador desea alcanzar cuando va a conseguir un servicio o producto. En la cual se ocasionan en los 4 factores siguientes:

- i. La cantidad de promesas en ofertas, que realiza la organización dentro de los beneficios a comunicar ya sea de un servicio o producto.
- ii. Experiencias de operaciones en compras anteriores.
- iii. Opiniones de las experiencias de las compras de sus amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión este último como los artistas.
- iv. Ofertas que brinda la competencia.

Así mismo la organización debe de tener cuidado que es lo que ofrece o promete de su producto o servicio para no quedar en malas opiniones luego que sus clientes experimenten sus compras.

c) Los Niveles de Satisfacción: es la evaluación que realiza el cliente después de haber obtenido un producto o un servicio. Es como decir si el cliente quedo satisfecho, existe la posibilidad de volver adquirir el valor en la misma organización. Los niveles son los siguientes:

1. **Insatisfacción:** es el momento en que el cliente después de haber obtenido el producto o

servicio no logra las expectativas del cliente.

2. **Satisfacción:** es el momento cuando el cliente ya tiene el producto y ha evaluado sus expectativas sintiéndose que está de acuerdo con sus expectativas.
3. **Complacencia:** es el momento en la cual el cliente evalúa la situación y se siente excedidamente satisfecho de acuerdo a sus expectativas de compra.

Hoy en día las organizaciones eficientes solo buscan complacer a sus clientes ofreciéndoles lo que ellos pueden dar mas no ofrecer algo que el cliente se sienta insatisfecho.

1.3.2.3 La valoración de la satisfacción.

La valorización depende de las diferentes necesidades del cliente. Así las empresas no siempre logran que sus compradores se sientan excedidamente satisfechos, hay veces que se quedan insatisfechos, pero esto ocurre porque la organización no evalúa ni toma atención a la valoración de la satisfacción.

La evaluación se lleva a cabo a través de una encuesta que se realiza a los compradores en la cual mediante esa encuesta se buscará las herramientas o instrumentos de medición, así mismo para lograr estándares mínimos de atención y para tomar las medidas adecuadas para la mejora de cada problema encontrado. Del mismo modo si se logra identificar la insatisfacción se debe analizar e interpretar cuidadosamente los resultados para luego proponer y presentar un nuevo plan de estrategias continuas que permitan mejorar siempre las operaciones que se realiza con el consumidor (Calva, 2009).

1.3.2.4 Satisfacción y la insatisfacción.

Cuando la satisfacción es auténtica; hay resultados positivos hacia una necesidad o duda de un servicio brindado, así mismo se relaciona con ciertas evaluaciones de factores y recursos utilizados para obtener una buena satisfacción o sea esta positiva. La insatisfacción es negativa cuando no se logra que el cliente vuelva a regresar ya que no cubre la carencia de conocimiento acerca de un hecho que se presenta al momento de una compra, es decir cuando la necesidad de buscar información por parte del usuario no culmina en buenas condiciones o de acuerdo a las expectativas (Calva, 2009).

1.3.2.5 La evaluación de la satisfacción.

Hoy en día la técnica de la encuesta se ha vuelto una herramienta muy útil ya que permite medir el grado de satisfacción obteniendo información real en un momento propicio (Calva, 2009).

1.3.2.6 La importancia del uso de la información.

La información también es fundamental ya que el cliente que pide información de alguna duda, una vez que la obtiene de manera eficiente este se siente satisfecho, así mismo se relaciona con la valoración que tiene el cliente hacia la empresa ya sea de forma positiva o negativa (Calva, 2009).

1.3.2.7 *El significado de la percepción y actitud del cliente.*

Hayes (2006) menciona en su libro las percepciones que el cliente tiene frente a los diferentes tipos de atenciones en un proceso de compra o venta, el mismo va a tener sentimientos como la satisfacción o insatisfacción esto viene hacer la actitud que toma el cliente frente ante una operación de contraprestación del servicio, ya sea que se sientan a gusto pues la seña es que sonrían o hablen cosas buenas, estos aspectos se pueden medir con un experimento.

La mejor opción de medir la satisfacción del cliente es haciendo a que responda varias preguntas, en la cual de las respuestas obtenemos una puntuación que nos va a indicar el nivel de satisfacción, de acuerdo a la teoría de este autor existe una ecuación básica por la cual medir, conocida como el modelo clásico de medición y es: $X=T+E$; donde X es la puntuación observada, T es la puntuación verdadera y E es el error de medición.

1.3.2.8 *Desempeño del gobierno municipal.*

Los autores Vargas, Rosero y Seligson (2006) hoy en día los gobiernos locales se ubican más cerca de las personas con la nueva modalidad de la descentralización, por ende tienen más responsabilidad y conocimiento de la problemática local, del mismo modo mayores incentivos para responder a las necesidades de la población. Pero se tiene en cuenta que no porque los gobiernos locales tengan mejor expectativa frente a la problemática local que los gobiernos centrales si no que no todos actúan eficientemente en el desempeño real frente a la satisfacción de sus necesidades.

1.3.2.9 *Participación Ciudadana en asuntos municipales.*

Existen dos ámbitos distintos en que podemos ver a la población más relacionada con las municipalidades, así mismo vemos el grado de participación y relación que tienen los ciudadanos en las cuales el involucramiento de las actividades emplazadas por la municipalidad y el otro ámbito es cuando se acercan a realizar alguna petición al alcalde o algunas autoridades. Se refleja que una de cada doce personas es decir el 8% asisten a las reuniones emplazadas por los municipios y una de cada 5 es decir el 19 % se acercan a realizar alguna petición.

1.3.2.10 *Estrategia.*

Según Chiavenato (2009) El concepto estrategia ha existido desde hace muchos tiempos atrás a partir que el hombre inició a cazar y a pescar para subsistir, así también el término se ha presentado en todas las formas de planes para realizar acciones de éxito. Proviene del término *strategos*, que se refiere al arte militar, incluso en la prehistoria, así el término *Sun Tzu* (es apreciado como uno de los más grandiosos estrategas de la historia) planteaba ciertos criterios para la guerra, es así como la experiencia militar valió para el progreso de nuevas doctrinas.

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera un plan de mejora en la gestión tributaria permitirá incrementar la satisfacción al usuario en el municipio de Manuel Antonio Mesones Muro 2019?

1.5 Justificación e importancia del estudio

Con esta investigación se fortalecerá el deseo de encontrar respuesta a investigaciones relacionadas a realizar un plan de mejora que permita crear estrategias para optimizar la gestión tributaria incrementando la recaudación y la eficiencia de acuerdo a las normativas vigentes. A la vez permitirá incrementar la satisfacción al usuario mediante el redondeamiento como la mejora de la limpieza pública de parques jardines, vías de transitabilidad (limpia de caminos y carreteras), ejecución de obras y actividades para el bien de la población del distrito de Mesones Muro para el año 2019.

Por otra parte, se propone aplicar estrategias innovadoras que permitan mejorar el ingreso tributario y mejorará los resultados en el presupuesto institucional haciéndolos excedentes a ejecutar y contribuir con el progreso del distrito y dentro de la institución también.

No solamente el desarrollo económico, sino también el desarrollo social que consentirá promover el desenvolvimiento de eventos y actividades sociales, culturales en beneficio de la población, por medio de negociaciones óptimas que le consentirán al poblador poseer mayor familiaridad en la institución asentado en un servicio de excelencia; y que a la vez se promueve la cancelación de pagos puntuales acorde a los recursos del contribuyente y la disminución de la mora.

El estudio que presento también consentirá a la comunidad universitaria propugnar como bases futuras en temas concernientes a gestión tributaria municipal y eficiencia operativas.

1.6 Hipótesis

H1: Hipótesis de trabajo

La propuesta de un plan de mejora para la gestión Tributaria incrementará la satisfacción del usuario en el municipio del distrito de Manuel Antonio Mesones Muro en el 2019

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Proponer un plan de mejora para la gestión tributaria que permita incrementar la satisfacción del usuario en la municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro para el año 2019.

1.7.2. Objetivos Específicos

- a) Analizar la Gestión Tributaria actual en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Mesones Muro.
- b) Medir el nivel de satisfacción en el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Mesones Muro.
- c) Diseñar el plan de mejora para la gestión tributaria con el fin de contribuir a la satisfacción del contribuyente en el área de Rentas de la Municipalidad.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) según su libro afirma todas las características de una investigación con enfoque **cuantitativo**, en la cual una de sus principales características es que se utiliza el recopilamiento de datos en la cual se lleva a ser analizada aprobando una hipótesis que sea medible y estadística. Posteriormente se establecerán líneas de conocimientos probando así las diferentes teorías que se puedan relacionar. Su función es desplegar objetivos, hipótesis que nacen de las preguntas, a una idea que se va acotando en la cual se cimienta una perspectiva de teorías. Finalmente se diseña un plan para comparar los diferentes métodos estadísticos llegando a analizar sus conclusiones y recomendaciones

Además, es un estudio **propositivo** cuando en el proceso se utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos para diagnosticar y luego encontrar respuestas claras a preguntas ya preparadas para su investigación en la cual va estudiar la relación entre factores que genera conocimientos científicos para resolver problemas fundamentales según (Gilder, 2019).

El nivel propositivo es generado por ideas innovadoras que generan conocimiento para lograr los objetivos deseados que parten de una necesidad o vacío dentro de una organización en la que se realizara una propuesta para prevalecer la problemática actual y las insuficiencias posibles antitéticas, en la que se va a profundizar y dar una posible solución.

2.1.2. Diseño de la investigación

Sin embargo lo autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) al realizar estudios que no se simplifiquen argumentos ante las variables, es decir sin dejar de manipularlas para ver su reacción en otras variables. Así también se analizan situaciones ya presentes sin ser provocadas intencionalmente por quien lo realiza o desarrolla. Siendo una investigación no experimental las variables no son posibles de manipularlas por ningún efecto.

La reciente indagación es de **diseño no experimental**, ya que las variables de gestión tributaria y satisfacción al usuario no serán manipuladas ni influirán entre ellas ya que actuarán por su mismo contexto originario; además, es **transversal**, ya que recolecta datos en un mismo momento para analizar su incidencia.

Siendo de la misma manera:



Donde:

M: Muestra

O: Observación

P: Propuesta de mejora en la gestión tributaria para incrementar la satisfacción en el usuario en la Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que una población o universo es el acumulado de todos los casos o elementos que se sitúan por sus características y una serie de especificaciones en lugar y tiempo correspondiente para ser estudiados de acuerdo a un tema en investigación.

En este caso la población se constituyó por todos los contribuyentes de la municipalidad de Mesones Muro, que hasta la fecha del primer semestre del año 2019 suman 1867 entre predios rústicos y urbanos.

2.2.2. Muestra

Según Bernal (2010) una parte de toda la población se obtiene con el fin de obtener una información en la que se pueda efectuar mediciones antes las variables para así cumplir con el objeto del estudio es la descripción de la muestra.

Por consecuente debo mencionar que la muestra que se trabajará es de tipo probabilística, ya que cualesquiera de los elementos a estudiar poseerán la misma probabilidad de formar parte del mismo tamaño, así mismo la muestra será mediante el tipo de muestreo aleatorio simple. Y últimamente para calcular la muestra se empleó la fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población (1867 Contrb.).

σ = Desviación Estándar (0.5)

Z = Margen de Confiabilidad (95%).

e = Margen de error (5%).

Remplazando obtenemos:

$$n = \frac{(1867)(0.5)^2(95\%)^2}{(1867 - 1)(5\%)^2 + (0.5)^2(95\%)^2}$$

$$n = 86.09$$

$$n = 87$$

Fueron 87 contribuyentes de la Municipalidad distrital de Mesones Muro, a quienes se les aplicará el instrumento de recolección de datos en la cual a ellos le llamaremos muestra.

2.3. Variables y Operacionalización

2.3.1. Variables

2.3.1.1. Variable independiente: Gestión Tributaria Municipal.

Los autores Morales y Matos (2010), afirman que quien es el encargado de conllevar a óptimos resultados en la Administración Tributaria y que tiene la gran responsabilidad social es el Estado, en la cual su función es responder a mejora y bienestar de la ciudadanía, así mismo debe de tener los recursos suficientes y ser responsable del gasto que incurran en sus operaciones diarias eficientes.

2.3.1.2. Variable dependiente: Satisfacción al usuario.

Para Setó (2014) lo concreta como el nivel de evaluación de una persona cuando recibe un servicio y coteja las expectativas y lo percibido. Como por ejemplo cuando hay resultados positivos en el nivel de satisfacción se relaciona con diversos factores o recursos utilizados como el personal, el ambiente, etc.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Variable Independiente:	Recaudación de impuestos y arbitrios, tasas y extracciones	Impuesto Predial Impuesto Alcabala Arbitrio de parques, jardines y limpieza publica Tasas Extracción de materiales	¿Conoce Ud. que son los impuestos prediales? ¿Cancela a tiempo su impuesto predial en la municipalidad distrital de Mesones Muro? ¿Conoce Ud. sobre el impuesto a la alcabala? ¿Considera razonable el monto establecido por la municipalidad sobre el pago de arbitrios por parques, jardines, limpieza pública y seguridad ciudadana? ¿Cree Ud. que la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de extracción de materiales de canteras?	Técnica: Encuesta
Gestión Tributaria Municipal	Fiscalización Ejecución coactiva	Control del cumplimiento de pagos Inspección Investigación Notificaciones de la Resolución de ejecución Coactiva . Advertencia del inicio de la ejecución Ejecución coactiva de embargo	¿Cree Ud. que la Municipalidad realiza un buen control y fiscalización tributaria en el distrito de Mesones Muro? ¿Le han hecho conocer sobre la importancia del pago de los arbitrios municipales? ¿Conoce las consecuencias del no cumplimiento de las Resoluciones de Ejecución coactiva del pago de impuesto predial? ¿Influye en usted la advertencia de la ejecución de embargo para cancelar sus arbitrios municipales? ¿Cree usted que la municipalidad embarga los bienes de los morosos?	Instrumento: Cuestionario

Fuente: Basada en teoría Gestión Tributaria

Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Variable Dependiente: Satisfacción al usuario	Percepción	Satisfacción de tiempo de respuesta documentaria percibido.	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención a expedientes en el área de rentas de la Municipalidad Distrital Mesones Muro?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Formalidad y transparencia de la información tributaria.	¿Se siente satisfecho cuando le brindan la información pertinente y transparente?	
	Expectativas	Nivel de expectativa del servicio.	¿Cuándo el personal del área lo apoya en algún trámite documentario, se siente satisfecho?	
		Nivel de valoración en el redundamiento de la recaudación.	¿Se siente satisfecho con los servicios públicos que la municipalidad le brinda? ¿Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de sus pagos de tributos? ¿Está usted satisfecho con las políticas y normativas para ejecución coactiva del área de rentas hacia sus obligaciones tributarias?	
	Nivel de satisfacción	Nivel de servicio.	¿Se sintió satisfecho con la atención personalizada en el área de rentas?	
		Nivel de satisfacción con los costos en tasas y arbitrios.	¿Se siente satisfecho con la explicación clara y precisa sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios del área de rentas de esta municipalidad? ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las tarifas plasmadas por cada procedimiento TUPA en el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?	
		Nivel de satisfacción con el horario de atención.	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al horario de atención que presenta el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?	

Fuente: Basada en la teoría satisfacción al usuario

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

La técnica de la encuesta para diversos autores es un método donde habitualmente utilizan cuestionarios que se emplean en diferentes contextos como entrevistas en persona o por medios electrónicos para conseguir información sobre un argumento en investigación o para algún propósito así lo afirma Según Hernández, Fernández y Baptista (2014),

En la presente investigación, la recolección de datos empleada fue una **encuesta** con preguntas referente a las variables, la cual estuvo dirigida a los contribuyentes de la data del SRTM de la municipalidad distrital de Mesones Muro.

2.4.2. Instrumento

Dentro de los instrumentos más utilizados y factibles para este tipo de estudio es el **cuestionario**, así lo afirma los autores (Hernández, Fernández y Baptista 2014). Este instrumento está formado con una serie de preguntas aplicadas a la muestra seleccionada. Así mismo este se diseñó en función a las variables del estudio referida a la mejora la gestión tributaria para incrementar la satisfacción al usuario.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Para la formalización de la validez en la recolección de datos se presentó ante tres expertos en la cual evaluó el instrumento por cada ítem diseñados para la encuesta piloto, luego se evaluó la confiabilidad inspeccionando la solidez interna por el método de alfa de Crobach en un programa estadístico SPSS el cual arrojó un 0.756 en la primera variable y para la segunda variable arrojó un 0.72 con un total de 30 encuestas, así como la tabla continua:

Tabla 3 Procesamiento de datos

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

Tabla 4 Fiabilidad de variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Primera variable	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	10

Tabla 5 Fiabilidad de variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Segunda variable	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,720	10

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Inicialmente, como previas, se coordinó una reunión con la autoridad a llamado de la municipalidad distrital de Mesones Muro a fin de hacerle llegar mi carta de presentación y formalizar el trámite; así mismo, para brindarle detalles de la presente investigación. Tal documento se puede observar en el anexo N° 3.

Teniendo la autorización firmada por el gerente municipal, se procedió realizar la sensibilización a los colaboradores del área correspondiente y contribuyentes para distribuir el cuestionario con las variables a investigar.

En seguida, se procede a verter los datos en el sistema SPSS 25 el propósito fue procesar la información acopiada del cuestionario dando respuesta a los objetivos, la que se presentará en tablas e imágenes, que facilitarán la discusión interpretando los resultados y lograr las conclusiones del estudio.

2.6 Aspectos éticos

La confidencialidad que se practica al realizar este trabajo es sumamente oportuna dentro del municipio de Mesones Muro. En la cual se discurrió información necesaria y pertinente, haciendo respetar todas las conclusiones de los resultados que se obtuvo mediante las herramientas.

2.7 Criterios de rigor científico

A continuación, se muestra cataduras concernientes con los derechos que deben respetarse ante una investigación cuantitativa, Wiersmar & Jurs (2017):

Aprobación de la práctica y consentimiento: todo debe ser de consentimiento explícito

mediante la legalidad de los hechos y por parte de los encargados del área tener la constancia de su aprobación en la cual se sacará la información para fines pertinentes.

Confidencialidad: así mismo otro factor importante es no revelar la identidad de cada participante es decir de cada encuestado o quien nos otorga los datos, siempre se resalta como anonimato. Así mismo errar este aspecto se convierte en una violación de principio de ética y moral.

El contexto situacional que abarca esta investigación es autorizado debido a los permisos que se presentó y conforme la legalidad vigente del municipio, por ende, se prevalece el respeto al ámbito de la investigación. Así mismo siempre reconociendo los límites de autorización y muestras de información.

Los resultados deben acarrear con honestidad. Siendo sensibles a la cultura de los participantes y allegados de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 6. Conocimiento sobre impuestos prediales a los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

¿Conoce Ud. que son los impuestos prediales?		
Concepto	Frecuencia	Porcentaje
No	31	35,6
Si	56	64,4
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes

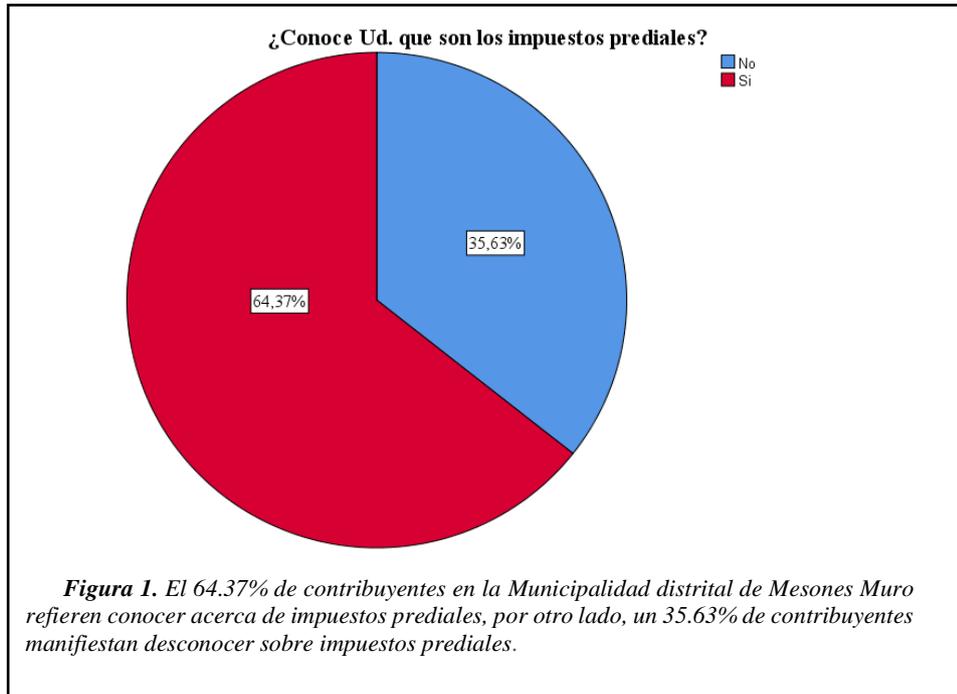


Tabla 7. Si cancela a tiempo su impuesto predial en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

¿Cancela a tiempo su impuesto predial en la municipalidad distrital de Mesones Muro?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
No	29	33,3
Si	58	66,7
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

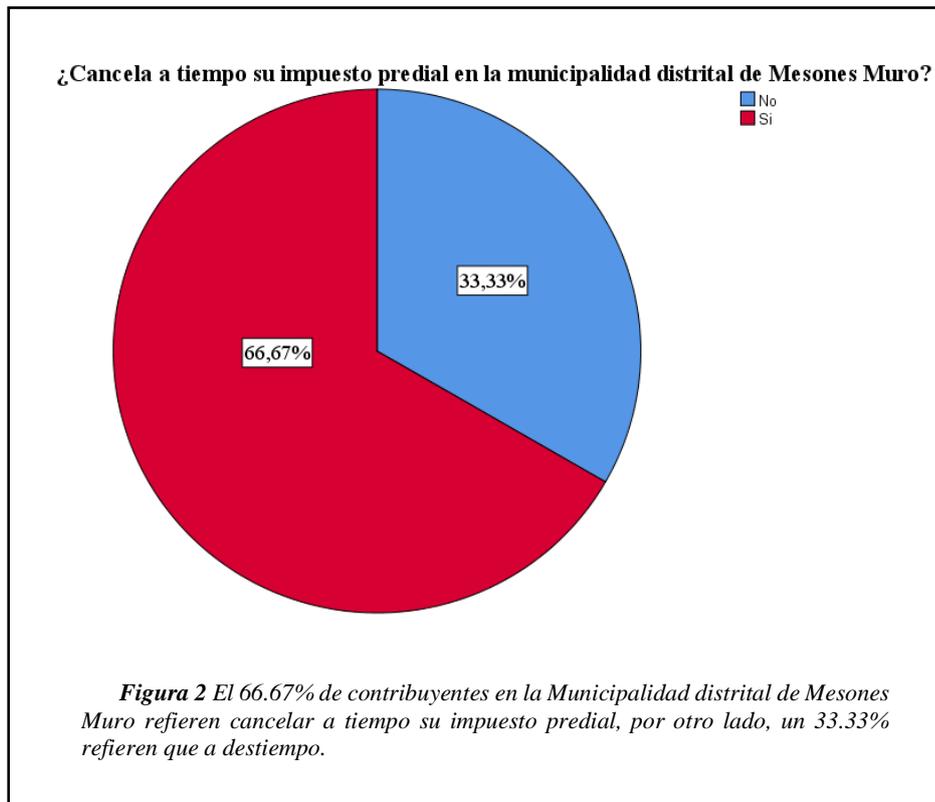


Tabla 8. Conocimiento sobre el impuesto a la alcabala en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

¿Conoce Ud. sobre el impuesto a la alcabala?		
Concepto	Frecuencia	Porcentaje
No	69	79,3
Si	18	20,7
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

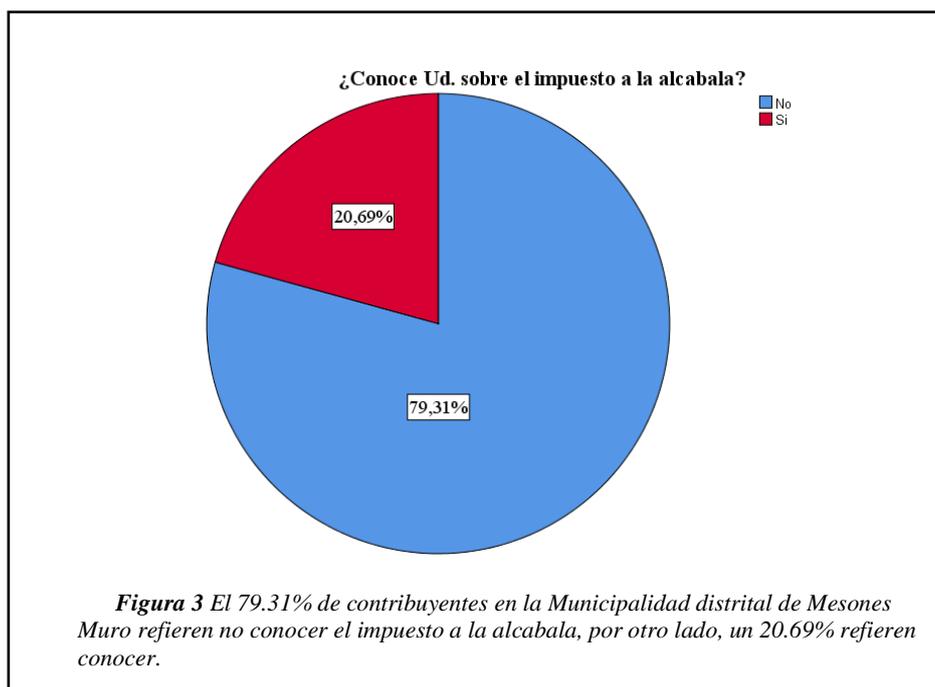


Tabla 9. Consideración del pago sobre los arbitrios en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

¿Considera razonable el monto establecido por la municipalidad sobre el pago de arbitrios por parques, jardines, limpieza pública y seguridad ciudadana?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
No	43	49,4
Si	44	50,6
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

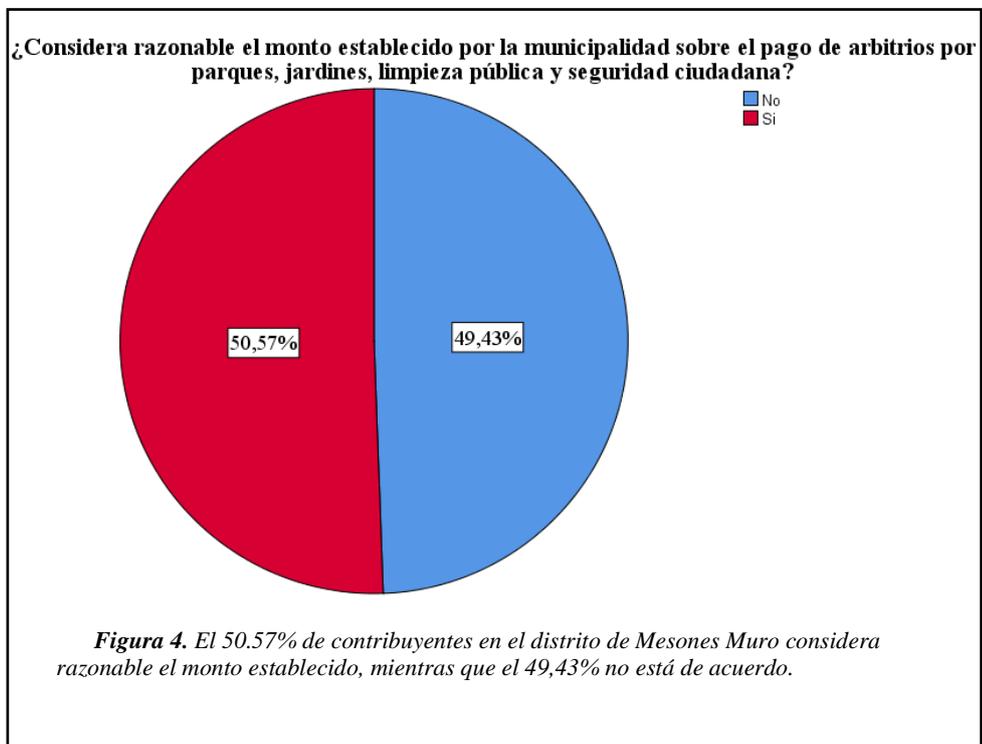


Tabla 10. El buen uso de la recaudación de extracción de materiales de cantera en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

¿ Cree Ud. que la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de extracción de materiales de canteras?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
No	82	94,3
Si	5	5,7
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

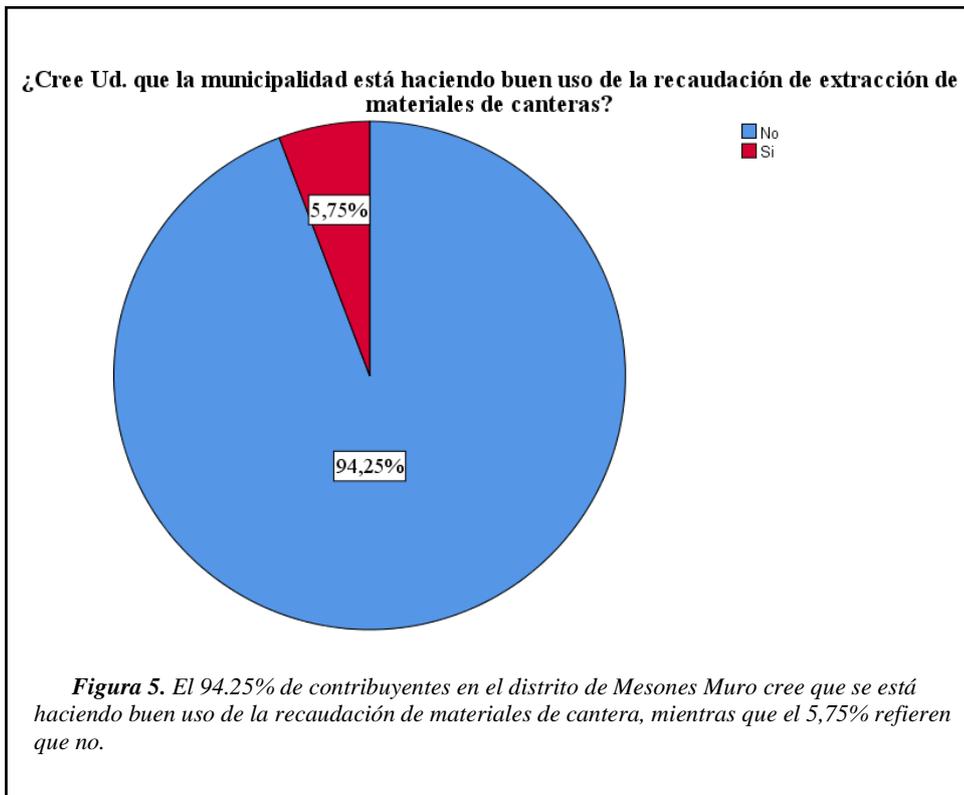


Tabla 11. Control y fiscalización tributaria en el distrito de Mesones Muro – Ferreñafe.
 Mayo – junio 2019

¿Cree Ud. que la Municipalidad realiza un buen control y fiscalización tributaria en el distrito de Mesones Muro?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
No	76	87,4
Si	11	12,6
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

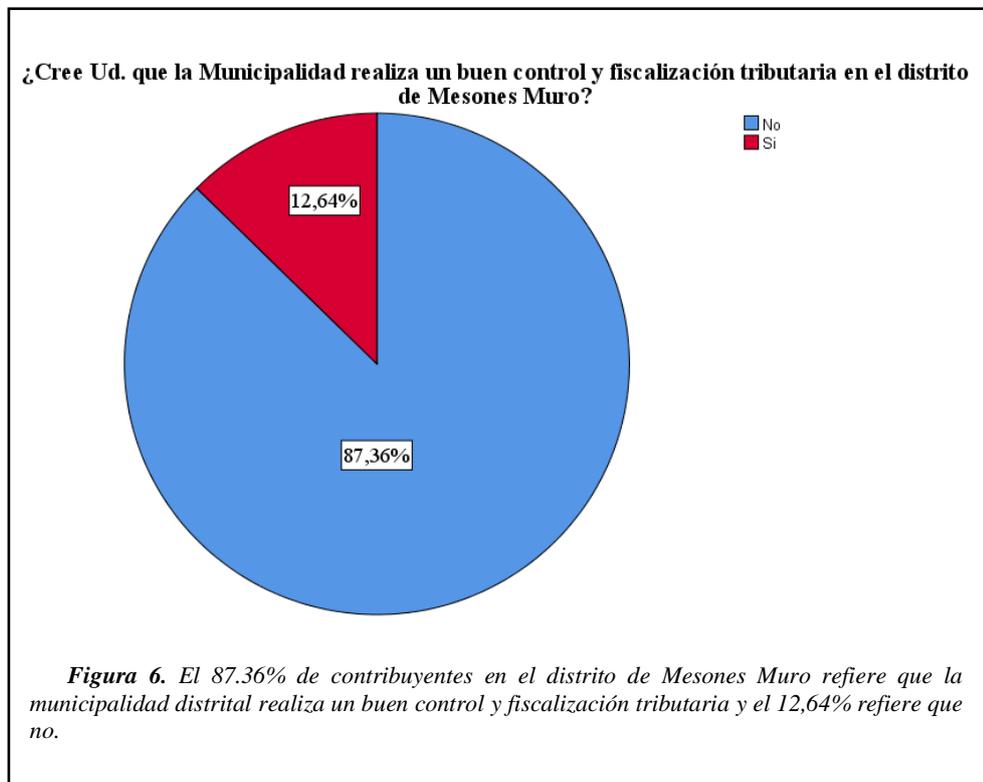


Tabla 12. Conocimiento sobre la importancia del pago de los arbitrios en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

¿Le han hecho conocer sobre la importancia del pago de los arbitrios municipales?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
No	57	65,5
Si	30	34,5
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

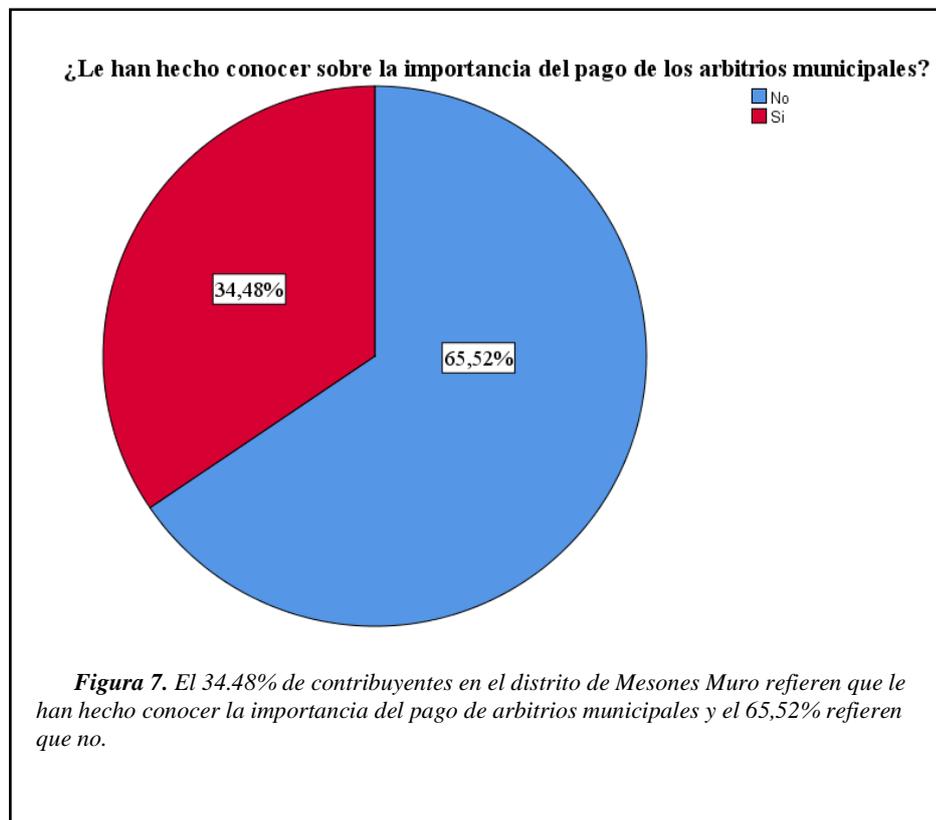


Tabla 13. Conocimiento sobre el no cumplimiento de las resoluciones de ejecución coactiva del pago de impuesto predial en el distrito de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

¿Conoce las consecuencias del no cumplimiento de las Resoluciones de Ejecución coactiva del pago de impuesto predial?		
Concepto	Frecuencia	Porcentaje
No	51	58,6
Si	36	41,4
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

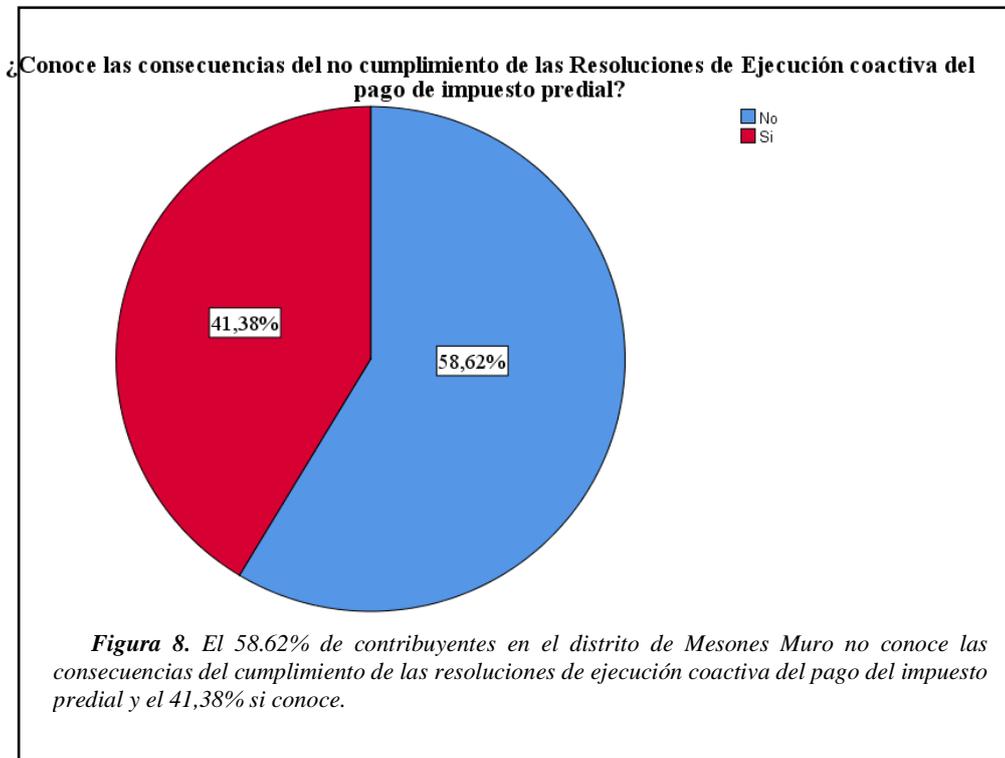


Tabla 14. Influencia en la advertencia de embargo para cancelar los arbitrios municipales en el distrito de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

¿Influye en usted la advertencia de la ejecución de embargo para cancelar sus arbitrios municipales?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
No	44	50,6
Si	43	49,4
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

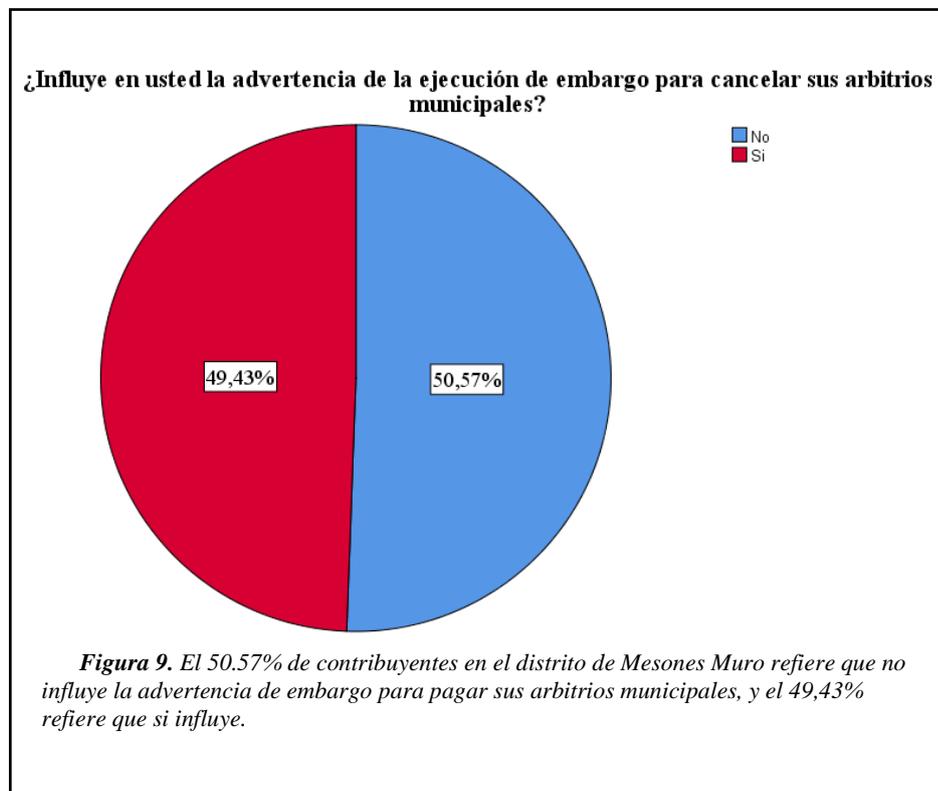


Tabla 15. Si la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe embarga los bienes a los morosos. Mayo – junio 2019

¿Cree usted que la municipalidad embarga los bienes de los morosos?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
No	73	83,9
Si	14	16,1
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

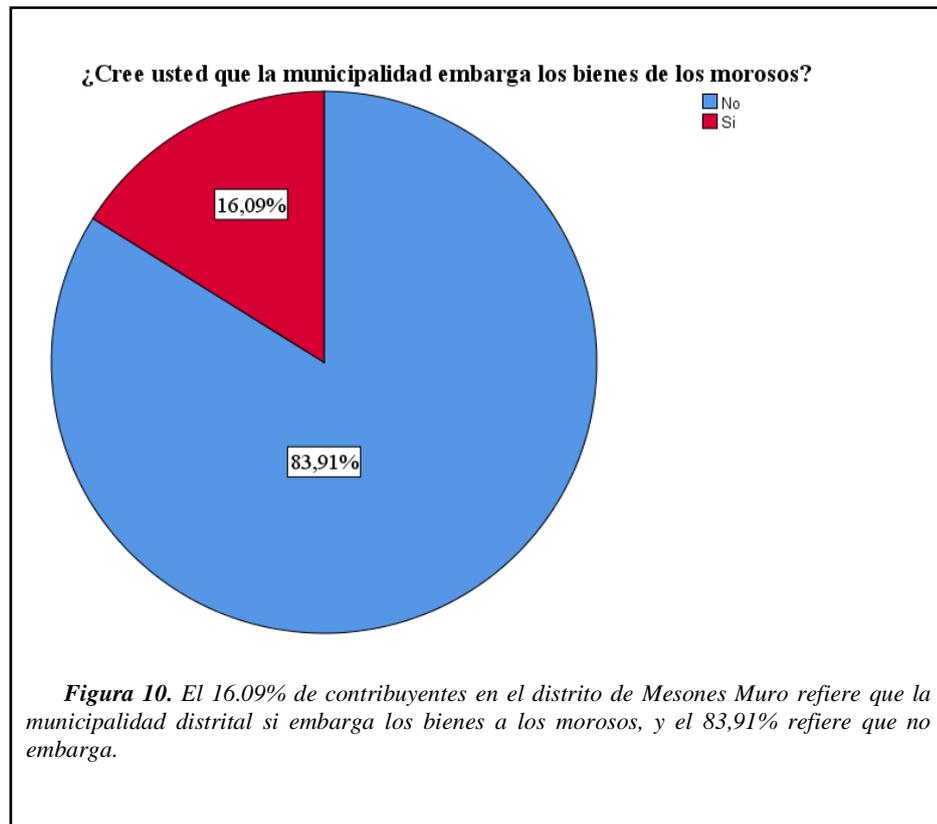


Tabla 16. Nivel de satisfacción en el tiempo de demora de las respuestas a las solicitudes o atención de expedientes de los usuarios en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019.

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención a expedientes en el área de rentas de la Municipalidad Distrital Mesones Muro?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	4,6
Poco satisfecho	32	36,8
Moderadamente satisfecho	14	16,1
Satisfecho	29	33,3
Totalmente satisfecho	8	9,2
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

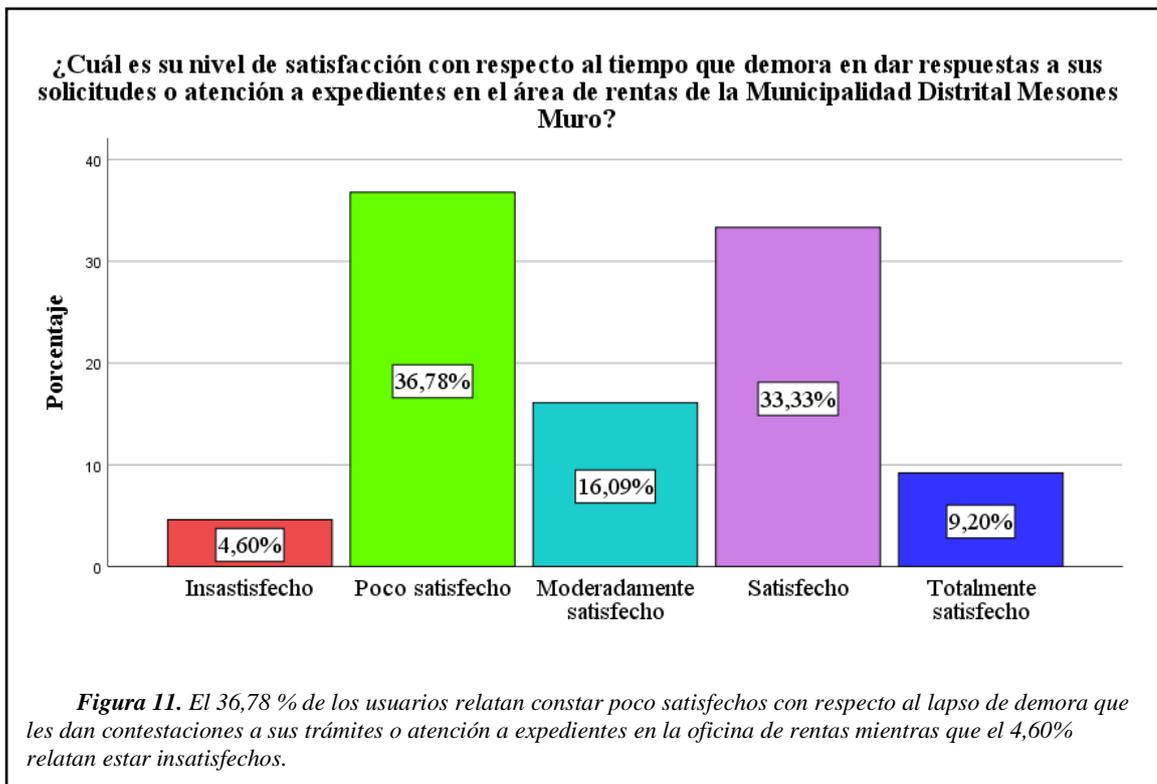


Tabla 17. Nivel de satisfacción cuando se les brinda la atención pertinente y transparente a los usuarios en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

¿Se siente satisfecho cuando le brindan la información pertinente y transparente?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	1,1
Poco satisfecho	31	35,6
Moderadamente satisfecho	17	19,5
Satisfecho	37	42,5
Totalmente satisfecho	1	1,1
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

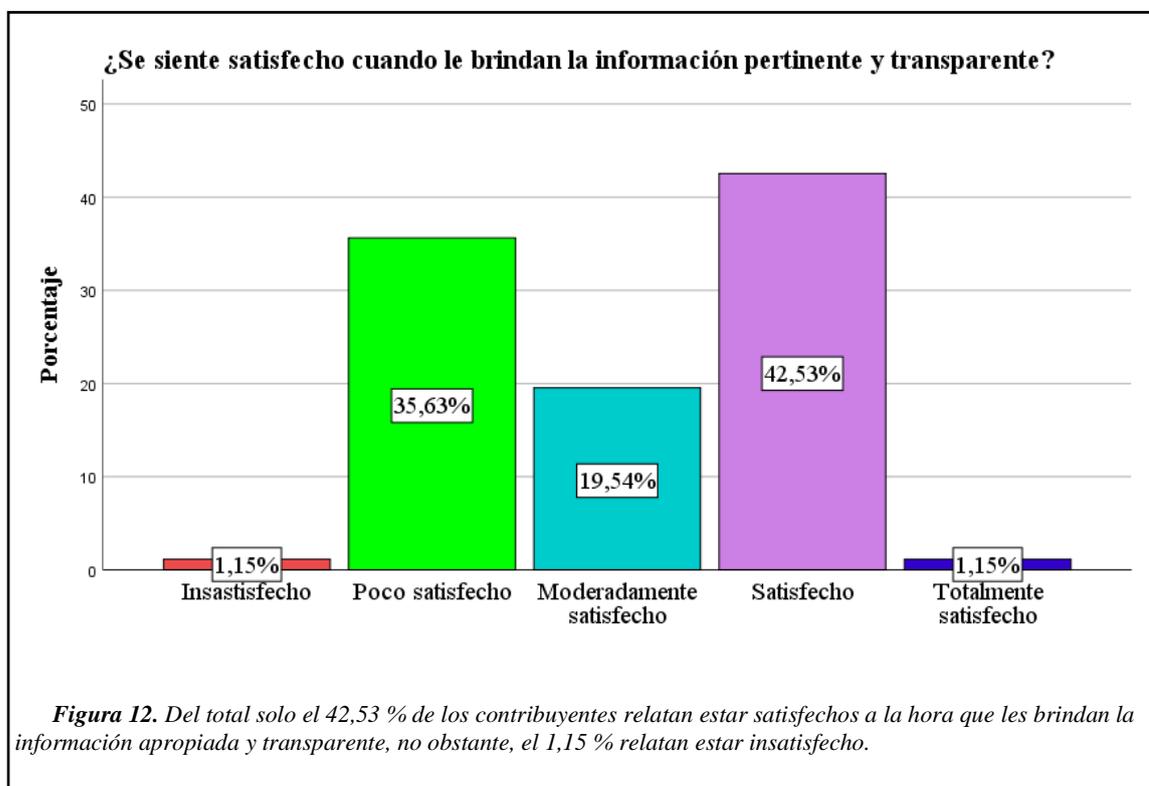


Tabla 18. Nivel de satisfacción en el apoyo de algún trámite documentario en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019.

¿ Cuándo el personal del área lo apoya en algún trámite documentario, se siente satisfecho?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	4,6
Poco satisfecho	24	27,6
Moderadamente satisfecho	13	14,9
Satisfecho	45	51,7
Totalmente satisfecho	1	1,1
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

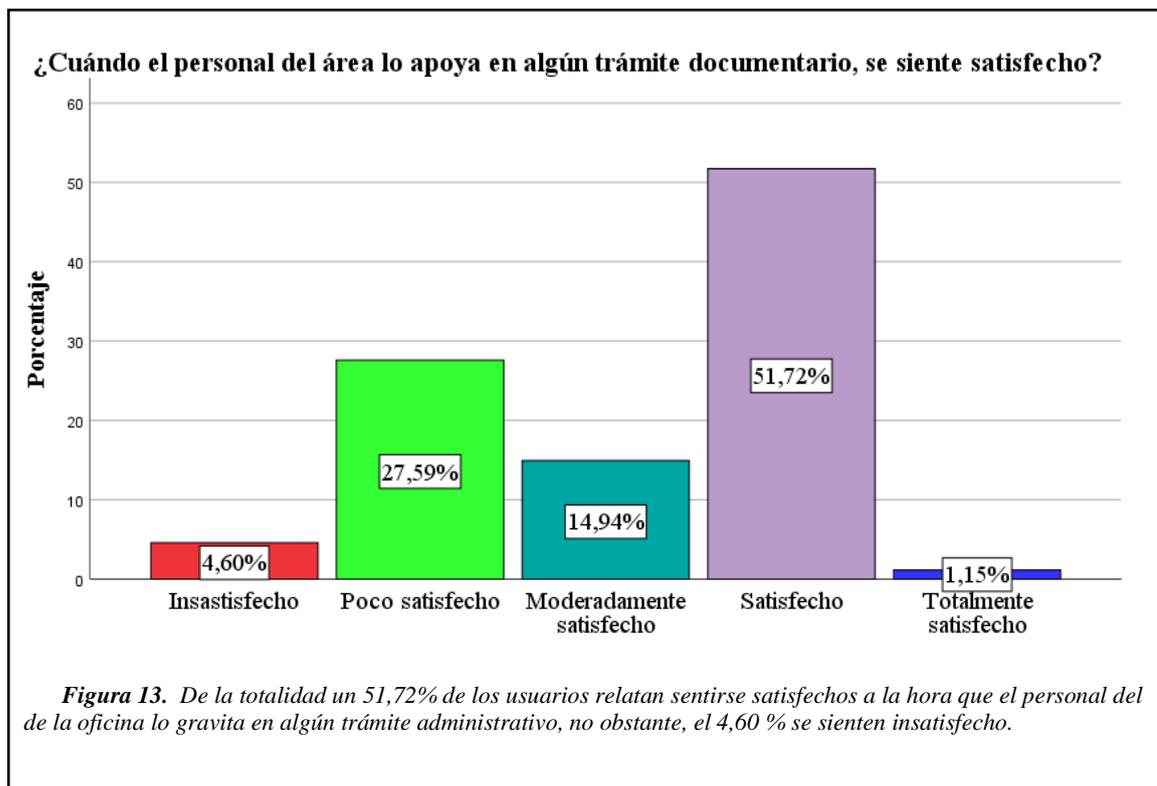


Figura 13. De la totalidad un 51,72% de los usuarios relatan sentirse satisfechos a la hora que el personal del de la oficina lo gravita en algún trámite administrativo, no obstante, el 4,60 % se sienten insatisfecho.

Tabla 19. Nivel de satisfacción en los servicios públicos que brinda la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019.

¿Se siente satisfecho con los servicios públicos que la municipalidad le brinda?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	5,7
Poco satisfecho	31	35,6
Moderadamente satisfecho	17	19,5
Satisfecho	33	37,9
Totalmente satisfecho	1	1,1
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

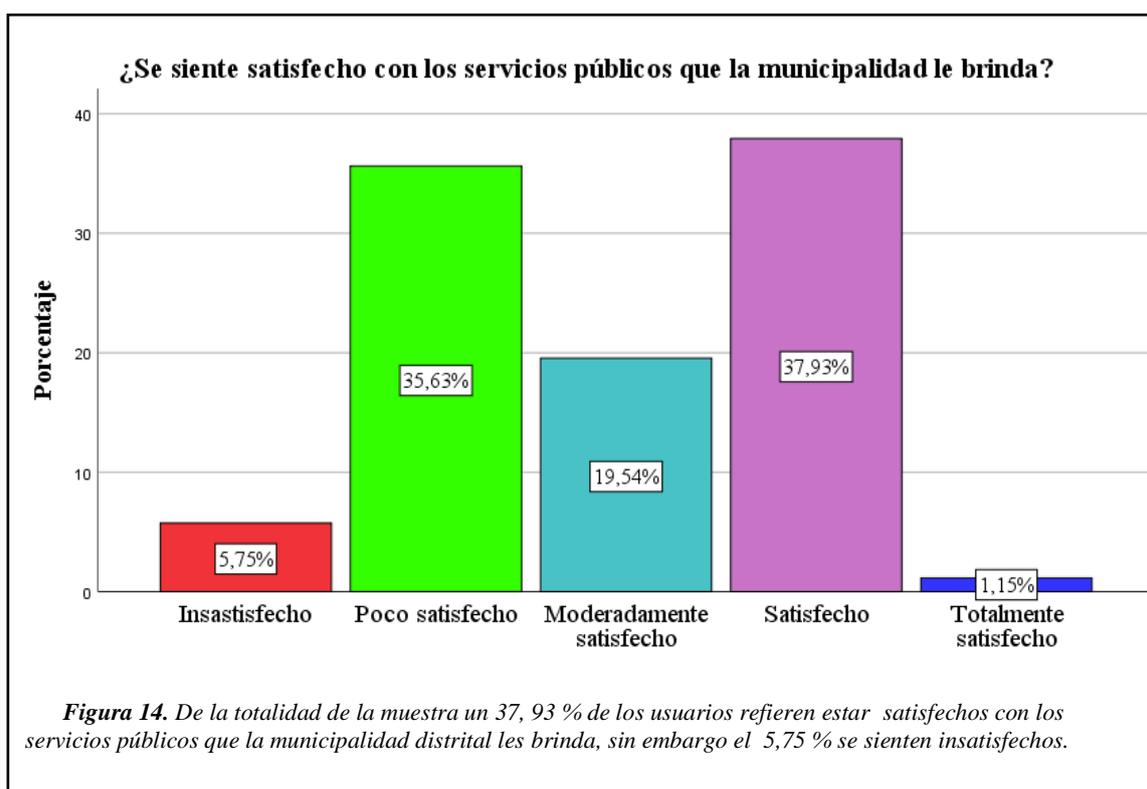


Tabla 20. Nivel de satisfacción en las respuestas a las necesidades y problemas del pago de los tributos en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019.

¿Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de sus pagos de tributos?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	2,3
Poco satisfecho	28	32,2
Moderadamente satisfecho	20	23,0
Satisfecho	33	37,9
Totalmente satisfecho	4	4,6
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

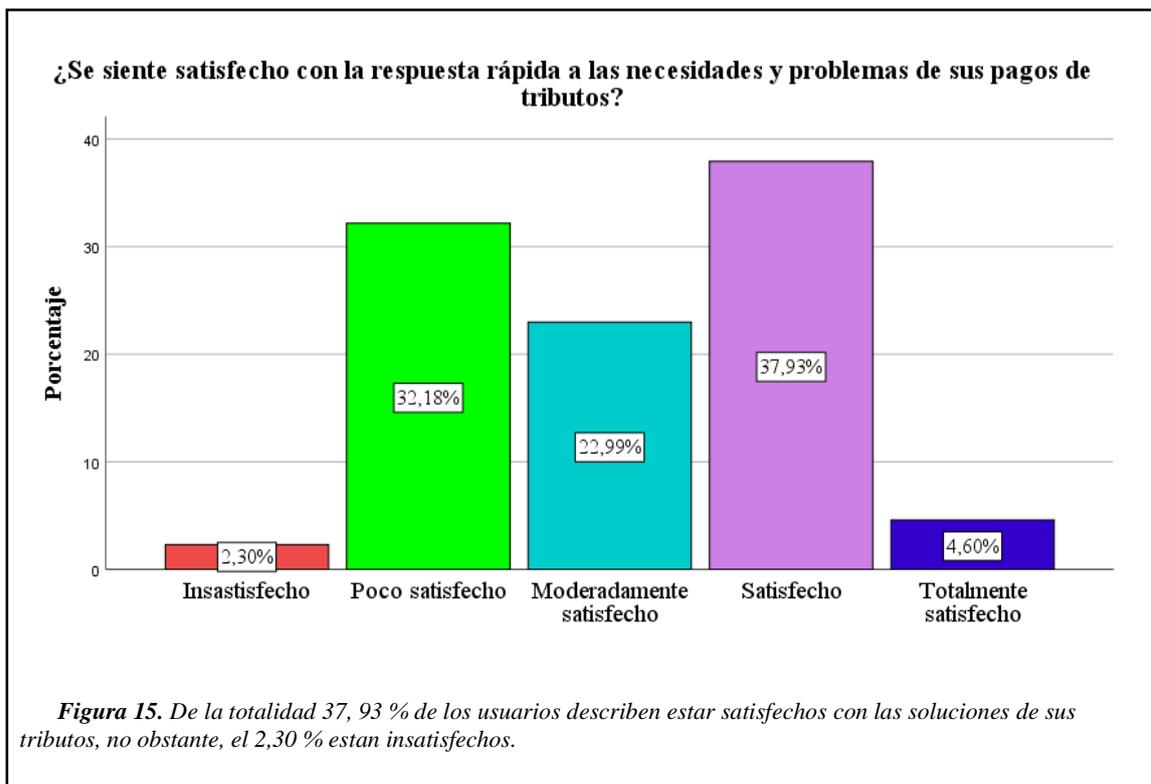


Tabla 21. Nivel de satisfacción con las políticas y normas de la ejecución coactiva hacia sus obligaciones tributarias en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019.

¿ Está usted satisfecho con las políticas y normativas para ejecución coactiva del área de rentas hacia sus obligaciones tributarias?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	4,6
Poco satisfecho	40	46,0
Moderadamente satisfecho	19	21,8
Satisfecho	17	19,5
Totalmente satisfecho	7	8,0
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

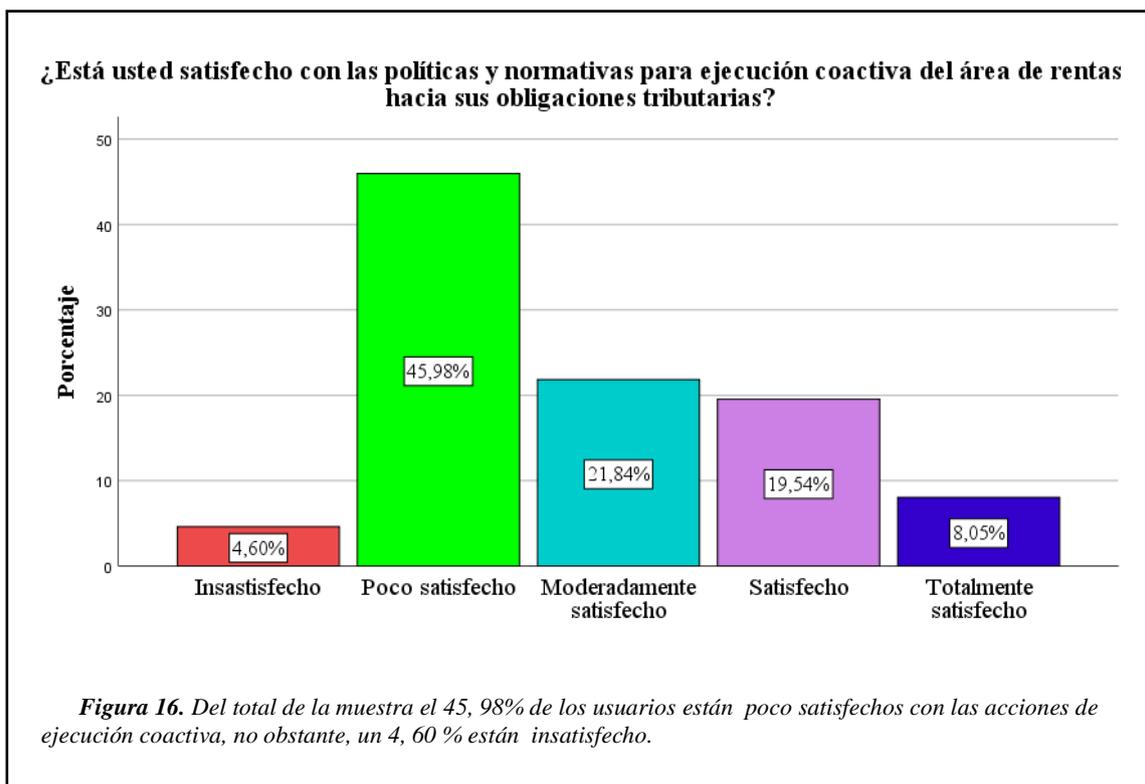


Tabla 22. Nivel de satisfacción en la atención personalizada en el área de rentas de la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019.

¿Se sintió satisfecho con la atención personalizada en el área de rentas?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	1,1
Poco satisfecho	25	28,7
Moderadamente satisfecho	16	18,4
Satisfecho	43	49,4
Totalmente satisfecho	2	2,3
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

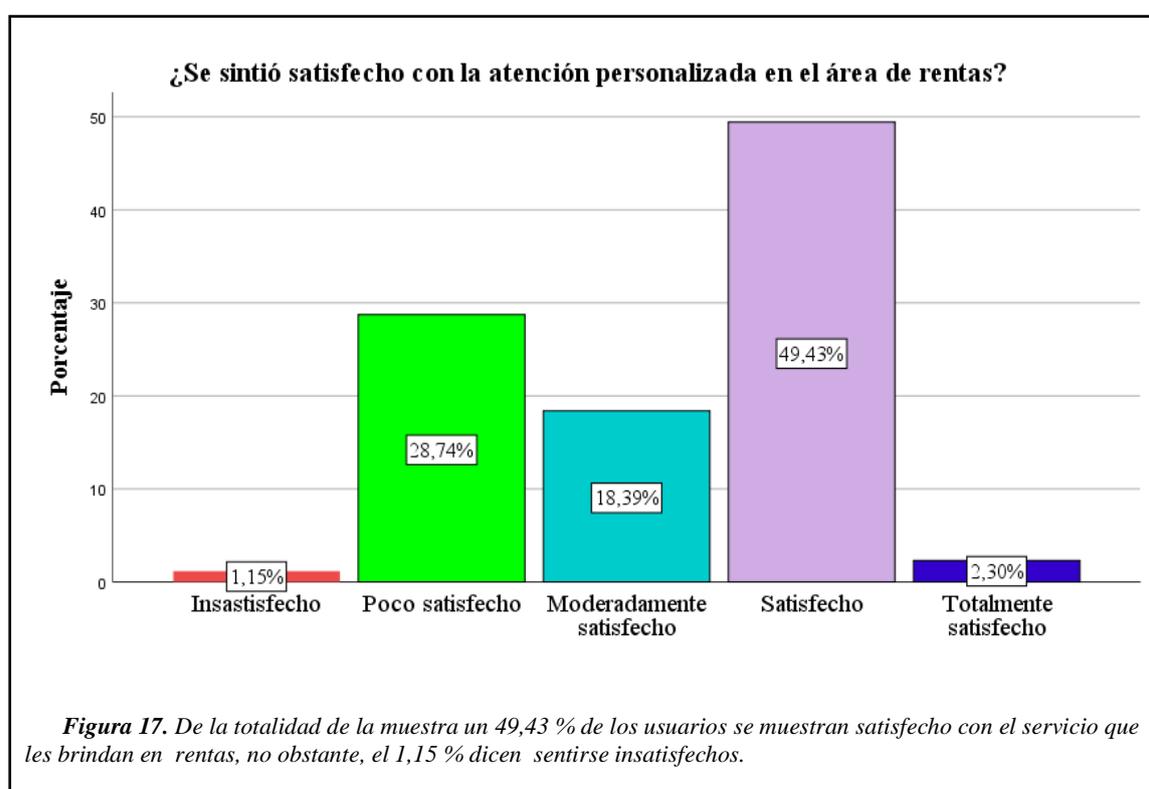


Figura 17. De la totalidad de la muestra un 49,43 % de los usuarios se muestran satisfecho con el servicio que les brindan en rentas, no obstante, el 1,15 % dicen sentirse insatisfechos.

Tabla 23. Nivel de satisfacción en la explicación sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

¿Se siente satisfecho con la explicación clara y precisa sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios del área de rentas de esta municipalidad?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	3,4
Poco satisfecho	24	27,6
Moderadamente satisfecho	15	17,2
Satisfecho	42	48,3
Totalmente satisfecho	3	3,4
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

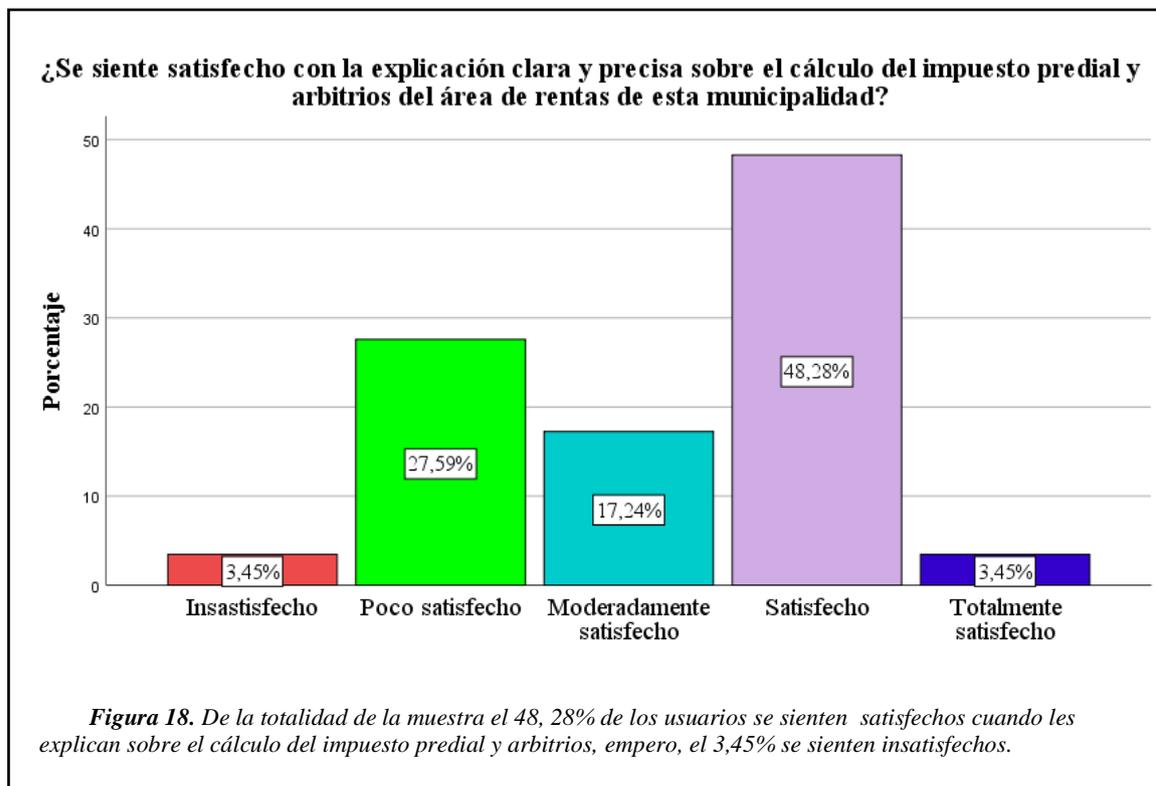


Tabla 24. Nivel de satisfacción en las tarifas del TUPA correspondiente al área de rentas de la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

¿Cuál es su nivel de satisfacción con las tarifas plasmadas por cada procedimiento TUPA en el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	4,6
Poco satisfecho	45	51,7
Moderadamente satisfecho	22	25,3
Satisfecho	12	13,8
Totalmente satisfecho	4	4,6
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

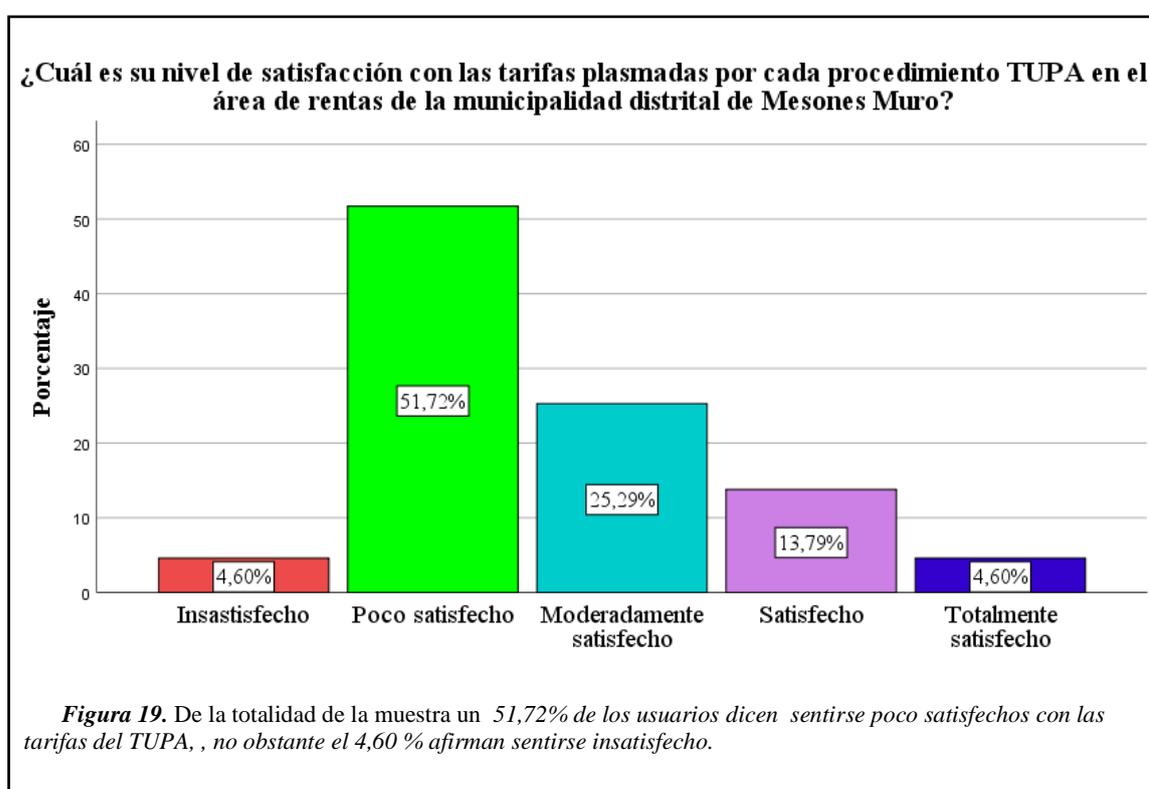


Tabla 25. Nivel de satisfacción con respecto al horario de atención del área de rentas de la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al horario de atención que presenta el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	7	8,0
Poco satisfecho	29	33,3
Moderadamente satisfecho	13	14,9
Satisfecho	31	35,6
Totalmente satisfecho	7	8,0
Total	87	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

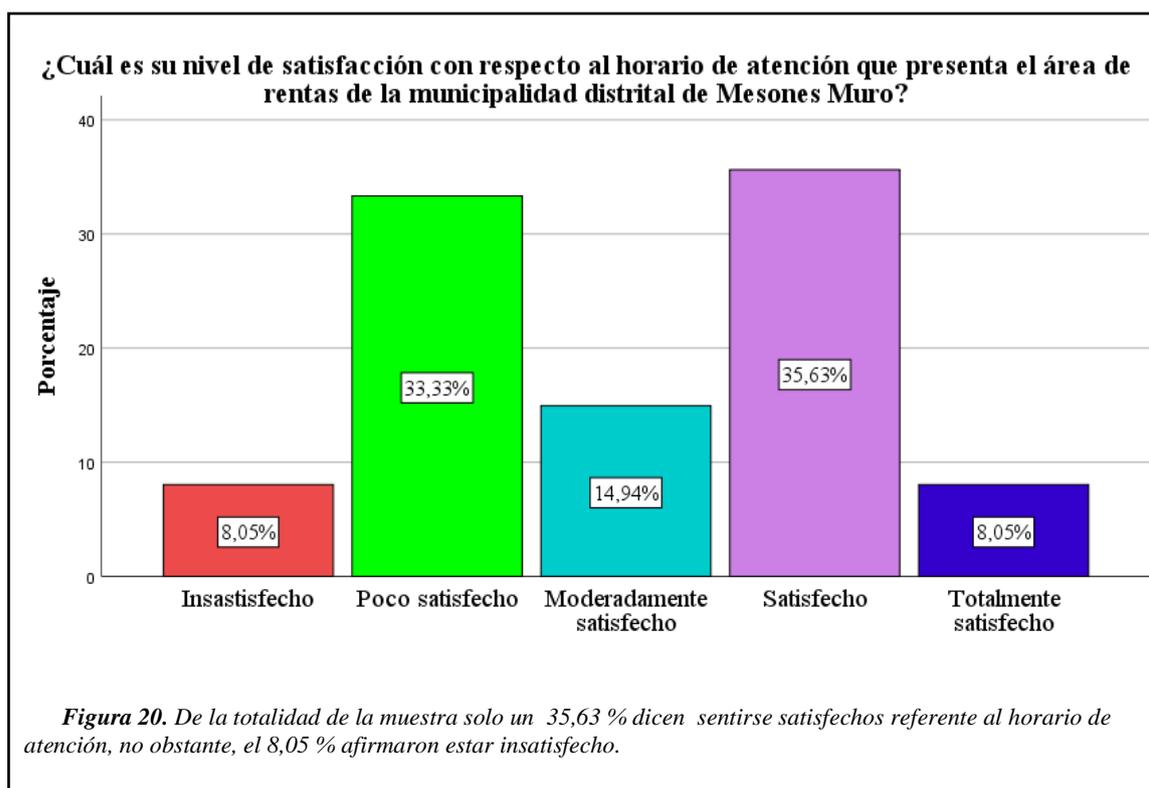


Tabla 26. Representación del nivel de la Gestión Tributaria en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

Gestión Tributaria Municipal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DEFICIENTE	28	32,2	32,2	32,2
REGULAR	43	49,4	49,4	81,6
BUENA	16	18,4	18,4	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes.

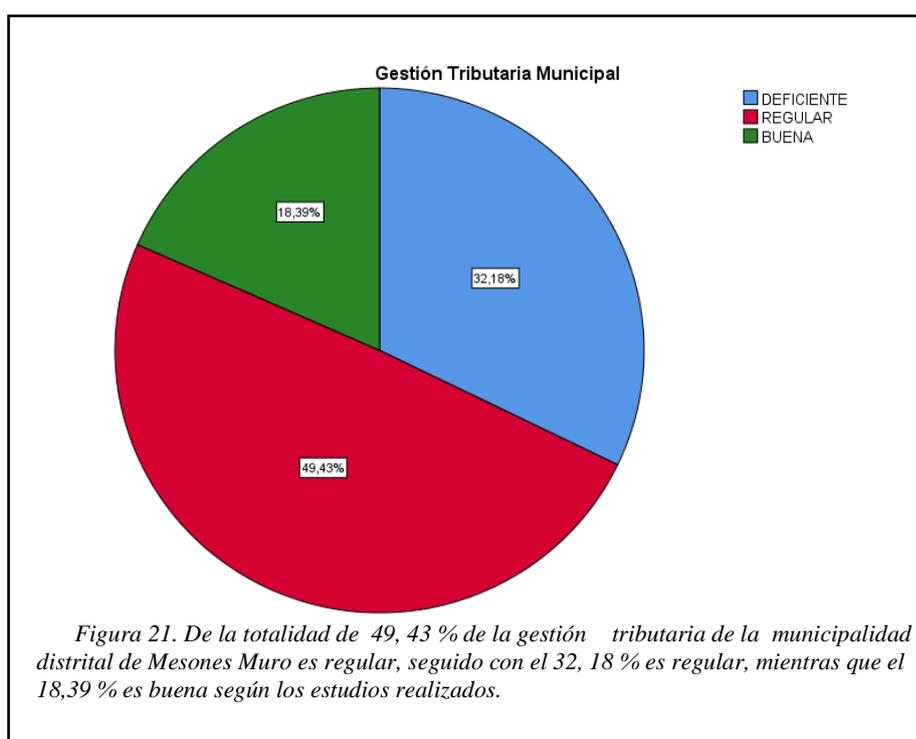
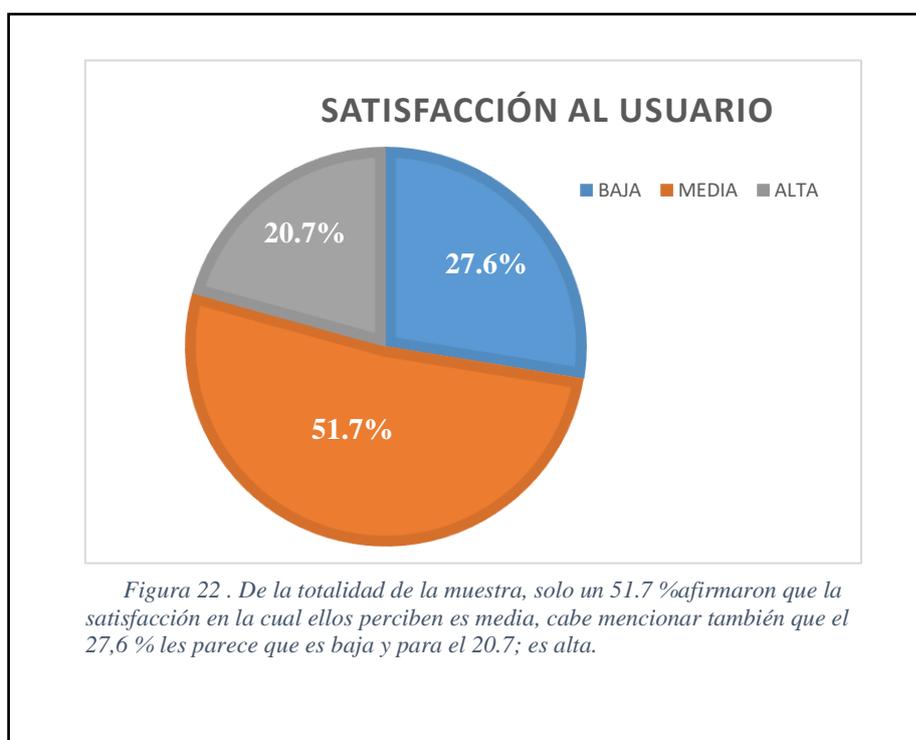


Tabla 27. Representación del nivel de satisfacción al usuario en la Municipalidad distrital de Mesones Muro – Ferreñafe. Mayo – junio 2019

Satisfacción al usuario (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	24	27,6	27,6	27,6
	MEDIA	45	51,7	51,7	79,3
	ALTA	18	20,7	20,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a contribuyentes



3.2. Discusión de resultados

La investigación ha seguido las pautas correspondientes establecidas por la Universidad Señor de Sipán agenciando que los objetivos esbozados se hayan conseguido a través de una investigación que ha permitido medir cierto nivel de satisfacción del usuario, así mismo la gestión tributaria dentro de la municipalidad.

Para el logro del primer objetivo específico, referido al análisis de la gestión tributaria, se identificó mediante una encuesta de 87 participantes que, cierta gestión tributaria dentro del municipio distrital es de nivel regular, contando con 43 participantes de los 87, representando el 49.4 % de la totalidad.

Se considera que solo el 64,4 % de los usuarios conocen lo que son impuestos prediales y el 35,6% no lo saben. Esto se debe a que la municipalidad no realiza actividades que generen una cultura tributaria, por lo que la orientación tributaria es eficiente.

El 66.7 % de los usuarios determinó que SÍ pagan a tiempo su impuesto predial; esto a diferentes razones, porque muchos de ellos realizan tramites con la SUNARP o COFOPRI; otras, porque favorece el horario de atención y otros explicaron que si pagan a tiempo ya no se genera tanto interés o mora.

Respecto al impuesto a la alcabala, solo el 20,7 % de los usuarios conocen este tipo de impuesto y el resto no lo conocen. La mayoría de los encuestados manifestaron que solo escucharon este tipo de impuesto, pero la mayoría no lo utiliza.

De igual forma el 50,6 % de la totalidad de la muestra manifiesta que se notan satisfechos con el pago a los arbitrios por parques, jardines, limpieza pública, y seguridad ciudadana; sobre todo, esta satisfacción proviene de los usuarios que viven cerca al parque principal o en la parte central, por lo que ahí se concentra mayor limpieza pública o embellecimiento del distrito. Sin embargo, el 49,4 % que está en desacuerdo corresponde a la parte periférica del centro y a la zona rural. Como se puede observar, el redundamiento no llega a todos los mesoneanos, sino solo a una parte; por ello, es que se considera un nivel medio en gestión.

Otra expectativa, es que el 94,3% de los usuarios cree que la municipalidad NO está haciendo buen uso de la recaudación de extracción de materiales en cantera, ya que solo algunas de las empresas formalizadas cancelan sus derechos de extracción. Por ejemplo, durante todo el año 2018 se recaudó S/ 163,943.00; esto se debe a que la inversión de ese pago no se refleja en obras públicas o en beneficios al poblador mesoneano.

Referente a la fiscalización tributaria en el distrito, se distingue que solo el 12,6% de la totalidad de la muestra cree que la municipalidad SÍ está haciendo un buen control y fiscalización tributaria. A pesar de ello, la gran mayoría de tiendas o centros comerciales no cuentan con licencia de funcionamiento, así como diversos predios que no están actualizados según las tablas arancelarias que a consecuencia de eso siguen cancelando el mismo monto.

Así mismo, respecto al conocimiento tributario que se debe transmitir al contribuyente, se manifiesta que solo al 34,5% le han hecho conocer la importancia de la cancelación de arbitrios que genera los municipios.

El 58,6% manifiesta no conocer las consecuencias del no cumplimiento de las resoluciones de ejecución coactiva respecto a la cancelación del impuesto predial, a pesar que no se ejecuta hace mucho tiempo en el municipio.

Por otro lado, el 50,6% manifestó que no influye para nada la advertencia del embargo para ir a cancelar sus predios o derechos. A esto agregan, que más o menos saben cuánto están debiendo.

De igual manera el 83,9% de los encuestados afirma que la municipalidad no embarga los bienes a los contribuyentes por no pagar impuestos, a diferencia de tiempos atrás que sí embargaba a los grandes empresarios que evadían impuestos.

Para el logro del segundo objetivo referido a estimar el nivel de satisfacción del usuario en rentas del municipio distrital de Mesones Muro, se obtuvo como resultado un 51,7% de la totalidad de la muestra.

Posteriormente entre los resultados se observa que los usuarios se sienten poco satisfechos con respecto al tiempo de demora que dan respuesta a sus solicitudes o atención a expedientes. De la misma forma un 36,8% que aludieron que aún se evidencia la burocracia, ya que sus documentaciones que presentan pasan a diversas áreas que muchas veces no tienen nada que ver con el tema, pero lo hacen para evadir responsabilidades.

En otro aspecto, solo un 42,5 % de la totalidad de la muestra aludieron que se sienten satisfechos con la información pertinente y transparente que se les otorga. Se puede analizar que es poco regular el grado debido a que existen frecuentemente variaciones en el personal, otro motivo es que el personal que entra o atiende no está totalmente capacitado para analizar la información obtenida y poder cederla al usuario. No obstante, los demás encuestados manifestaron su incomodidad por diversos factores; uno de ellos es la demora del trámite y la carencia de capacidad de información tributaria del auxiliar del área debido al cambio permanente de sus puestos de trabajo.

Seguidamente de otros resultados, un 51,7 % de los usuarios se conciben satisfechos cuando el personal del área de rentas los guía en alguna gestión de documento, siempre que el personal sea el garante de dicha área por poseer mayor experiencia y mejor capacidad para transmitir información.

Por otro lado, se puede observar que un 37,9 % de los encuestados afirman que están satisfechos con los arbitrios que el municipio les sirve. Gran parte de los resultados los acreditan los ciudadanos que habitan cerca a la plaza ya que los servicios que se les brinda son más óptimas y frecuente, siendo el barrido de calles, regadío de plantas recojo de elementos orgánicos y embellecimiento de jardines.

Se visualiza que un 37,9 % de los encuestados, que acuden a solicitar su rendición de cuenta tributarias se sienten satisfechos, es poco el grado de población, sin embargo, se evidencia que el municipio ya cuenta con un sistema llamado SRTM que se instaló en 2018. Sin embargo, los demás encuestados afirmaron que en sus estados de cuenta siempre haya un error o también les fastidia el tiempo que demoran en entregarles.

Respecto a ejecución coactiva, el 46,0 % de los encuestados refieren sentirse poco satisfecho, porque no existe un área exclusiva de ejecución coactiva. Sobre todo, al ver que no se hace nada a los usuarios que se resisten a pagar sus deudas en el momento indicado.

Así es un 49,4 % de la muestra encuestada se conciben satisfechos con la atención que perciben, ya que tratar con algún jefe del área sienten que le ceden confianza haciendo que se sientan libres de cualquier duda.

Referente a la satisfacción que siente el usuario sobre la explicación que se le brinda respecto a la automatización del impuesto predial y arbitrios, el 48,3 % manifiesta que ésta es clara y precisa, lo cual representa un nivel muy bajo a comparación de los que afirman que no se sienten satisfechas por las explicaciones que les brindan en relación a la automatización del IP. Esto, porque la mayoría del personal no se encuentra capacitado para brindar la información suficiente que satisfaga a los usuarios.

Referente a las tarifas que se acreditan en el TUPA, los contribuyentes se sienten poco satisfechos a un nivel de 51,7 % puesto que se ha acrecentado montos exagerados de trámites y se han generado desembolsos que no se conocían o no se utilizaban anteriormente.

Por último, en lo que se refiere al programa de atención de rentas del municipio, se aprecia que el 35,6% de usuarios muestran satisfacción por dicho horario, debido a que es un horario accesible que los beneficia por vivir cerca o en el mismo distrito, sin embargo, para los demás es un horario poco flexible por encontrarse su domicilio en zona más alejada.

Respecto al tercer objetivo, se aprecia que tanto el nivel de satisfacción sobre la gestión tributaria actual en la municipalidad distrital es medio. Por ello que se planteó la proposición en relación a la problemática identificada y los datos recogidos en los instrumentos.

Así mismo, para poder efectuar la propuesta se debe examinar los objetivos específicos, los mismos que al lograrlos consentirá una eficiente satisfacción en el usuario y a la vez mayor recaudación por parte de la municipalidad distrital, llegando a cumplirse con el presupuesto multianual para el año 2019, un monto establecido de 170,000.00 para impuesto predial y 25,000.00 para alcabala. Además, si se lograra poner en práctica la propuesta, es posible que se llegara a sobrepasar el monto presupuestado.

3.3. Aporte Científico

Siguiendo proceso del estudio se presenta la siguiente propuesta para mejorar la gestión tributaria e incrementar la satisfacción al usuario.

Fundamentación

Es un aspecto muy importante basarse en la amplitud teniendo bases teóricas y filosóficas enfocada en un marco referencial con razonamiento contundente siguiendo el porqué de las razones (Hernández, Fernández y Baptista 2014). Se puede sustentar con consultas a próximas autoridades radicando en sus experiencias siendo así las propuestas razones lógicas y reales.

La presente se fundamenta en la metodología de la gestión tributaria, en la cual se identificará se describirá y se realizará un seguimiento continuo para mejorar los procesos y convertirlos a más eficientes dentro del sistema administrativo, con el fin de lograr un incremento de satisfacción en la población Mesoneana. No obstante que la propuesta permita crear y fomentar la cultura tributaria en la mente de los ciudadanos. Con la ayuda de estas etapas se desarrollará un plan de propuesta propicia, con el uso de diversas herramientas y recursos que posee el sistema de gobernabilidad dentro de la Municipalidad.

Misión

Administrar servicios de calidad en merced del ciudadano, agenciando el desarrollo urbano y rural del distrito, a través de una gestión de puertas abiertas (Municipalidad distrital de Mesones Muro 2021).

Visión

Ser una Municipalidad ejemplo, que trabaje en busca del desarrollo general de la

comunidad con autoridades que ejerzan una gestión eficiente, transparente e interactiva, convirtiendo así al Distrito de Mesones Muro en el Distrito Ecológico, Turístico y saludable para vivir y visitar (Municipalidad distrital de Mesones Muro 2021).

Valores

Bien común: tanto funcionarios como empleados y autoridades tienen la visión de lograr el bienestar de todos los moradores

La transparencia: todos deben realizar sus acciones utilizando las mejores prácticas y herramientas que posee la institución para la planificación, gestión y control, llegando a lograr un uso transparente para informar a la población de sus actividades realizadas.

Democracia participativa: se realiza una gestión democrática y participativa en todos los órganos de la institución con el fin de fomentar el servicio de la democracia social.

Responsabilidad: dentro de la entidad se tiene la autorización necesaria para realizar su labor y cumplir con sus funciones de acuerdo a los estatutos establecidos, es decir cada uno debe responder por sus actos y asumir su responsabilidad.

Puntualidad: en la institución se manifiesta la actitud en el respeto a los vecinos.

Trabajo en equipo: se enfatizan a contribuir al trabajo cooperativo que coadyuve eficientemente el logro de los objetivos. Entre otros.

Objetivo de la propuesta

En la propuesta actual, el objetivo principal de la propuesta es incrementar la satisfacción del usuario mediante el ofrecimiento de un plan de que permitirá optimizar la gestión de tributos para el año 2019. Todo mediante un diseño establecido en esta investigación metodológica radicado en evaluación, cumplimiento e inspección de las actividades de acuerdo a su respectivo cronograma y presupuesto.

Objetivos específicos

Se analizará el área de rentas donde se ejecuta la gestión tributaria.

Así mismo con los recursos necesarios se medirá el nivel de complacencia en el usuario que frecuentan al área mencionada.

Y por último se va a diseñar el plan de mejoramiento

Desarrollo de la propuesta

Tabla 28. Matriz de actividades y presupuesto para el plan de mejora

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO 2019				90 días	S/. 24,420.00	15/04/2019	09/08/2019
Ítem	Estrategia / Actividad	Encargado	Recursos	Duración	Costo	Inicio	Fin
1	Presentación de la propuesta en la entidad	Autor de la propuesta	Equipo	1 día	S/. 0.00	15/04/2019	15/04/2019
2	Sustentación y posible aceptación en la entidad	Autor de la propuesta	Ideas del equipo	1 día	S/. 0.00	16/04/2019	16/04/2019
3	Creación de comité de aplicación del Plan	Alcaldía, Gerente, Jefa de rentas, Logística, Jefe de presupuesto, Tesorero y Personal	Ideas del equipo	1 día	S/. 0.00	17/01/1900	17/04/2019
4	Lanzamiento del programa y establecimiento de responsabilidades y tareas	Comité de aplicación del plan	Ideas del equipo y Memorándum	1 día	S/. 0.00	18/04/2019	18/04/2019
Identificación de problemas							
5	Realización de las modificaciones presupuestarias y pedir ampliación de calendario en el presupuesto institucional. (A. presupuesto)	Gerente, Jefa de rentas, Jefe de presupuesto y Tesorero	Ideas del equipo y sistema SIAF	3 días	S/. 0.00	19/04/2019	23/04/2019
Ejecución del plan							
6	Adquisición de útiles de oficina necesarios	Jefa de rentas, Gerencia y Logística	Sellos, Plumones, Papelotes, etc.	7 días	S/. 500.00	19/04/2019	29/04/2019
7	Capacitación al personal de rentas y mantenimiento constante al sistema SRTM	Recursos Humanos, Gerente Municipal y capacitador	Material dinámico	2 días	S/. 1,500.00	22/04/2019	23/04/2019
8	Reactivar el área de cobranza coactiva	El consejo municipal y Gerente Municipal	Ideas del equipo	90 días	S/. 4,500.00	22/04/2019	16/08/2019
9	Actualización del Plan Estratégico Institucional	El consejo municipal ,Gerente Municipal e investigador externo	Documento y gestión	49 días	S/. 6,000.00	22/04/2019	27/06/2019
10	Actualización de plano catastro rústico y urbano	Investigador externo	Documento y gestión	63 días	S/. 8,000.00	22/04/2019	17/07/2019

11	Simplificación Administrativa ley N° 25035	El consejo municipal y Gerente Municipal	Ideas del equipo	7 días	S/. 0.00	24/04/2019	03/05/2019
12	Gestionar convenios con la RENIEC, SUNARP y COFOPRI (A. rentas)	Jefa de rentas, Gerente, Alcaldía y Notificador	Documento	25 días	S/. 20.00	24/04/2019	28/05/2019
13	Implementar la fiscalización sobre la evasión tributaria	Jefe de rentas	papel bond e impresiones	90 días	S/.0.00	24/04/2019	20/08/2019
14	Creación del flujograma sobre atención al usuario	Jefa de rentas	papel bond e impresiones	1 día	S/. 0.00	24/04/2019	24/04/2019
Gestiones en el contribuyente o usuario							
15	Clasificar, agrupar o segmentar al usuario	Jefa de rentas	Ideas del equipo	1 día	S/. 0.00	25/04/2019	25/04/2019
16	Identificar las necesidades de los contribuyentes	Jefa de rentas	Ideas del equipo	1 día	S/. 0.00	25/04/2019	25/04/2019
17	Entregar eficientemente y oportuna las notificaciones	Jefa de rentas	papel bond e impresiones	42 días	S/. 0.00	25/04/2019	21/06/2019
18	Organizar talleres a usuarios sobre las ventajas del pago del impuesto (3 veces al año)	Gerente Municipal y Jefa de rentas	Material dinámico	1 días	S/. 2,400.00	01/05/2019	01/05/2019
19	Desarrollar una relación sólida con el contribuyente a diario	Jefa de rentas	papel bond, impresiones y Pagina Web	1 día	S/. 0.00	26/04/2019	2019
20	Beneficio a los contribuyentes puntuales a fin de año	El consejo municipal, Gerente Municipal y Jefa de rentas	Ideas del equipo y objetos	21 días	S/. 1,500.00	17/06/2019	15/07/2019
21	Evaluación y Seguimiento	Comité de aplicación del plan	Material dinámico y Sistema SIAF	90 días	S/. 0.00	15/04/2019	09/08/2019

Fuente: Elaboración propia

3.3.7.1 Identificación de problemas

Debe existir una persona responsable que desarrolle la optimización de la gestión tributaria en el municipio, que también este a cargo de realizar el seguimiento a los procesos de atención a los que se apersonan a rentas.

También debe haber un total compromiso con el gerente municipal para las coordinaciones de las actividades que se ejecutarían con la responsable del área de rentas. Cabe resaltar que, sin la plena coordinación y delegación de responsabilidades para las actividades a desarrollarse no serían eficientes, ya que según la línea organizacional la o el responsable del área de renta va a depender directamente del gerente municipal.

Después de la presentación, sustentación y delegación de tareas al equipo de trabajo se identifican los problemas, mediante el cual se procede a realizar las modificaciones presupuestales, a crear partidas presupuestarias, en la cual el encargado sería las áreas de gerencia, rentas, presupuesto y tesorería. Se ejecutará en un plazo no mayor a 3 días, mediante la aceptación del sistema SIAF.

3.3.7.2 Ejecución del plan

Adquisición de útiles de oficina necesarios. – El área de rentas se encargará de evaluar y realizar su requerimiento de útiles de oficina necesarios a utilizar, lo deberá presentar por mesa de partes, en la cual será aceptado y visado por gerencia para ser entregado al área de logística quien se encargará de realizar las gestiones del caso y la compra del requerimiento.

Capacitación al personal de rentas y mantenimiento constante al sistema SRTM.-

Son los factores claves en la gestión tributaria contar con un excelente perfil del personal tanto del responsable del área como los de atención al usuario, pues dentro de una municipalidad son las áreas en la cual se refleja más la imagen de la institución, bien puede que construyen o destruyen la gestión municipal, así que el ciudadano solo se quedara impresionado si se logra otorgar una excelente calidad del servicio

El Personal responsable del área de rentas debe tener vocación de servicio, y experiencia en el área que permitan brindar una excelente atención, aclarando todo tipo de dudas del usuario, también es ineludible contar con un personal apto en las competencias necesarias para desplegar eficientes y eficaces actividades según como lo indica la ley de Tributación Municipal, con la intención de suministrar mejor los alcances de información, logrando no inferir frecuentemente en errores.

El analizar la gestión se evidenció que sí existe un personal indicado en el área de

rentas, tiene capacitaciones, pero no permanentes, es comprensivo y sobre todo sabe llegar al contribuyente o usuario; solamente que los jefes superiores no proporcionan apoyo a esta área por atender otras áreas. Para esta actividad se recomienda por un personal externo que capacite a todo el personal con las programaciones más recientes del sistema SRTM. En la cual dará soporte técnico al sistema y capacitación constante. El personal contratado tendrá una propuesta salarial de S/ 1500 por todos los servicios mencionados, así mismo su labor empezará el 22 de abril empezando con dos días seguidos de charlas y los demás días será en coordinación con la jefatura de rentas.

Reactivar el área de cobranza coactiva. - Igual manera se deber reactivar las actividades cobranza coactiva del municipio Distrital de Mesones Muro, actualizando su data que le manifieste de información confiable de aquellos omisos y morosos, para así generar un plan de trabajo anual donde estén contempladas las actividades concernientes en la determinación, reivindicación y recepción del impuesto predial y actividades de cobro en general.

Se contratará un personal externo, viendo la municipalidad no cuenta con un personal de planta calificado para el perfil requerido. En plazo a ejecutarse será de 3 meses seguidos, siguiendo una serie de análisis y evaluaciones a cada usuario moroso conjuntamente en coordinación con la jefatura de rentas. Así mismo se estima un sueldo de S/ 1500.00 mensuales al nuevo encargado del área de coactiva, previos trabajos de seguimientos y evaluación.

Actualización del Plan Estratégico Institucional. -

Identificar la problemática de la oficina de rentas, como, por ejemplo, se visualizó que se ejecuta diversas estrategias de cobranza, resultando inefectivas para la redención de la deuda ordinaria.

Se realizó una entrevista a los responsables de gestionar los documentos de gestión municipal y su respuesta fue que no existe un Plan Estratégico Institucional actualizado; por ello, es una propuesta obtener el PEI para ejercer valoraciones trimestrales o semestrales de desempeño en aquella oficina. El documento lo realizará un personal externo en la cual será cotizado en el mercado de documentos de gestión, para dicho documento se estima un presupuesto de S/6000.00 y en un tiempo no mayor a 49 días para poner en funcionamiento todas las actividades establecida dentro del PEI

Formular planes operativos anuales para el área de rentas antes del cierre del ejercicio fiscal para seguir las secuencias del logro de los objetivos del área.

Actualización de plano catastro rústico y urbano. -

El plano de catastro rustico- urbano es un instrumento gestionado y desarrollado por el área de catastro, ayuda a determinar valores arancelarios según la ubicación del predio, forma de construcción, y otros factores que influyen para establecer la base imponible del impuesto. Así un catastro desactualizado va a complicar cualquier operación que se ejerza para el acrecentamiento de la base tributaria según el periodo establecido; es por esto que una de nuestras actividades de investigación fue contrastar el plano catastral de la MDMAMM para verificar los puntos de acrecentamiento del distrito y ver en qué grado de actualización se atina, así como también la determinación de los valores arancelarios.

La MDMAMM tiene un plano catastral con sus valores arancelarios fijados hasta al 2015; por ello se hace necesario actualizarlo, porque estamos en un distrito de continua expansión territorial urbana que permitiría constatar la capacidad de valores para su posterior estado de cuenta al contribuyente.

Así mismo lo realizara un personal externo a quien se le estima un presupuesto de S/8000.00 para su realización y en un tiempo no mayor a 63 días calendarios.

Simplificación Administrativa ley N° 25035

La finalidad es retomar la iniciativa con desplazamientos vinculantes que ejerzan el resguardo de los usuarios, así como encumbrar el redundamiento de los intereses de cada contribuyente.

En la actualidad lo que se requiere es eliminar los obstáculos o principales barreras burocráticas como la justificación de exigencia sobre arbitrios, los derecho y aprobaciones de trámites para trabajos en las vías, así también aquellos requisitos no previstos, el silencio positivo, los plazos para las licencias de funcionamiento, la omisión de régimen, los formatos innecesarios e algunos trámites establecidos en el TUPA, ausencia de normas claras sobre anuncios de publicidad entre otros que generen altos costos para la entidad o contribuyente.

Así mismo se plantea que para que esta estrategia se ejecute se estima un plazo de 7 para sus trámites correspondientes en las diversas áreas.

Implementar la fiscalización sobre la evasión tributaria.- otro de los problemas que tiene el área de rentas de la MDMAMM es la fiscalización, no existen actividades eficientes de fiscalización; es por eso que se propone conseguir datos actualizados para una data que pueda soportar, desarrollar y ejecutar actividades de fiscalización, para tratar de excluir subvaluaciones de predios tanto rústicos como urbanos para tomar acciones y notificar a

posibles contribuyentes conllevando a ampliar la recaudación.

Para esta estrategia se contratará un personal con el perfil requerido para ejecutor coactivo. En cual no se contratará un personal externo, porque la municipalidad tiene personal de planta suficiente con el perfil requerido para que realice ese trabajo.

La oficina en la cual la municipalidad cuenta con recursos básicos como: laptop, escritorio, estante, etc. lo suficiente para la oficina, sin embargo.

Gestionar convenios con la RENIEC, SUNARP y COFOPRI (A. rentas). - Encargarse del acercamiento a la base de datos de SUNARP para decretar posesión de predios y a RENIEC para determinar ubicación de contribuyentes.

Planificar y desplegar un plan de comunicaciones masivas y personales, con el propósito de obtener una mayor cifra de contribuyentes voluntarios que se acerquen a cancelar generándoles un discernimiento de riesgo por no cumplimiento.

Creación del flujograma sobre atención al usuario. -

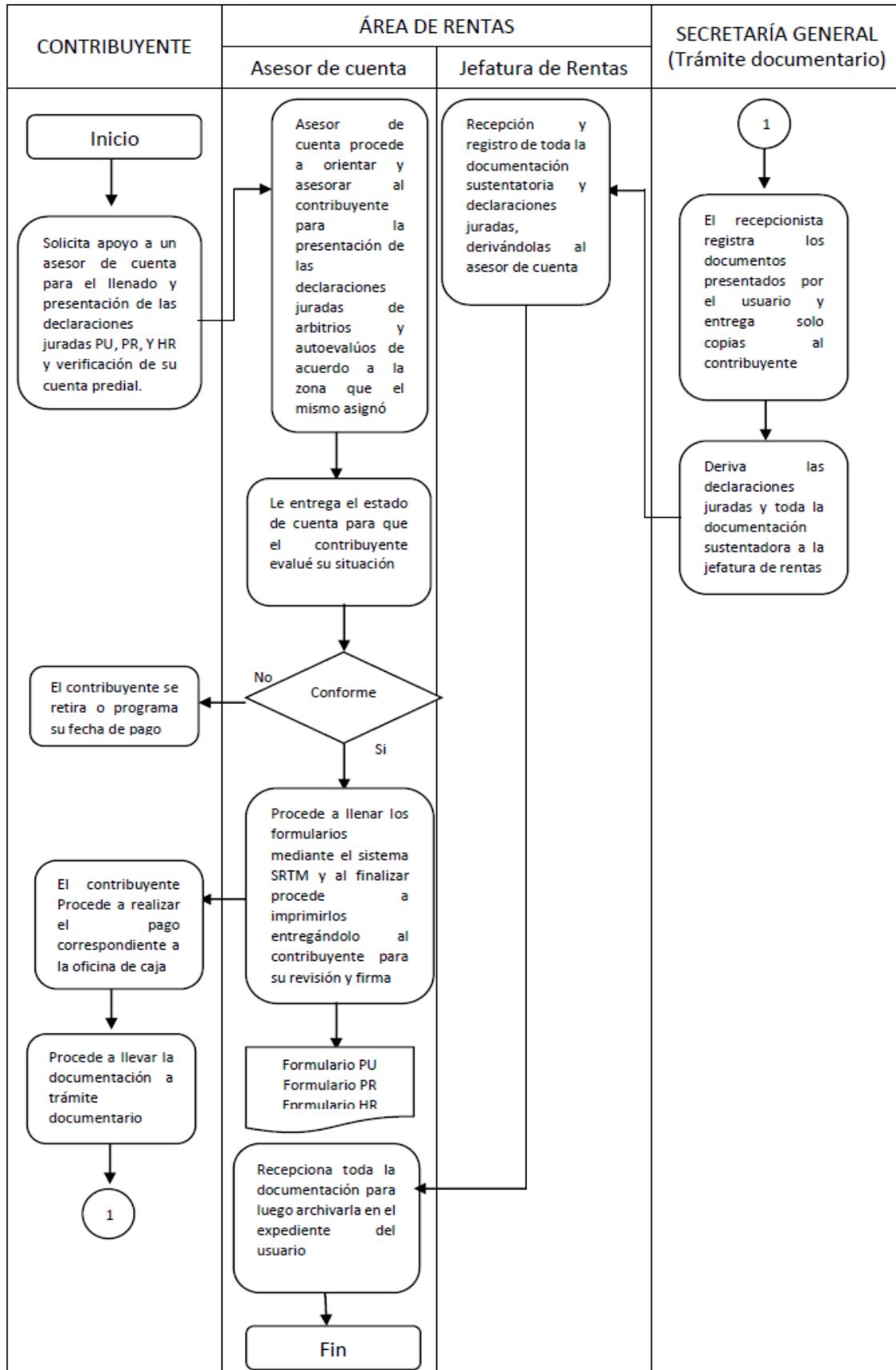


Figura 23 Flujograma de la oficina de rentas

Fuente: Elaboración propia

Clasificar, agrupar o segmentar al usuario. - Cual responsabilidad le pertenece al área de rentas de clasificar, agrupar o segmentar al usuario de acuerdo a la cantidad de morosidad, ubicación geográfica de residencias, tipo de usuarios, personas naturales, jurídicas, etc.

Identificar las insuficiencias de los contribuyentes. - Así mismo identificar las necesidades de cada contribuyente y determinar las mejoras de cambio identificando el mejor servicio que se adecue a cada uno, de acuerdo a las características del grupo.

Entregar eficientemente y oportuna las notificaciones

Adjudicar de la manera más eficiente y oportuna todas las notificaciones a los interesados conforme Ley N° 27444, llamada Ley de procedimiento administrativo de acuerdo con su deuda sin falta o enmendadura alguna. Ya en algunas veces una de la problemática en la entrega de las notificaciones son los errores de cálculos y faltas ortográficas de sus datos personas del contribuyente, no obstante, el levantamiento de esos errores permitirá al contribuyente a sentirse más seguro y confiado de su estado de cuenta.

Organizar talleres a usuarios concientizando las ventajas de la liquidación del impuesto (3 veces al año). - Empezar talleres para los contribuyentes o usuarios sobre las ventajas de la liquidación del IP, arbitrios, impuesto a la alcabala, etc., proponiendo acciones de beneficio en las cancelaciones a tiempo. Para esta estrategia se tiene una estimación de S/ 2,400.00 para los 3 talleres durante el año 2019, así mismo se coordinará con el área de gerencia en la cual visará las actividades programadas y los recursos a utilizar como es el material dinámico.

Desarrollar una relación sólida con el contribuyente a diario

Es importante desarrollar una relación, interactuar, atender las quejas o sugerencias, mantener la integridad de los usuarios que en efecto generará niveles de satisfacción positiva que ayudará a generar lealtad y por consiguiente confianza en la entidad institucional.

Es necesario crear, desarrollar o actualizar puntos de acceso, el cual el contribuyente será beneficiado de usar los distintos servicios ofrecidos por el área de rentas, agilizando de ese modo los trámites, accediendo atender a grupos vulnerables por vía celular mediante la información transparente.

Las principales vías de atención al usuario son las oficinas o establecimientos ergonómicos, atención telefónica y personalizada, excelentes tecnología en software y hardware para la atención, y tener actualizada y vigente la Plataforma Web, www.munimamm.gob.pe permitiría realizar trámites en línea, consultorías, presentar quejas

o recomendaciones, hacer seguimiento a sus documentos, todo esto permitiría al usuario pronunciar sus insuficiencias y expectativas frente a los diferentes servicios públicos que ofrece la municipalidad.

Beneficio a los contribuyentes puntuales a fin de año

Como bien se sabe no todos los años, ni todos los meses es el mismo monto de recaudación, tampoco en el municipio distrital de MM se cumple al 100 % el monto establecido en el PIA; sino que la recaudación varía de acuerdo a muchos factores, ya sean económicos, sociales, climatológicos, o por gestión de la misma entidad. Al hacer un análisis se detecta que los meses menos recaudados son: marzo, abril, mayo, agosto y noviembre, pero esto no es estándar si no que varía por muchos factores. Ante esto, se presenta como propuesta efectuar un programa de beneficios a los contribuyentes puntuales, permitiendo así beneficiar al ciudadano como a la entidad municipal. Retribuir la puntualidad de los vecinos en el cumplimiento de sus obligaciones conformará a comprometerlos a permanecer con el mismo compromiso en la liquidación oportuna de sus tributos municipales. A la vez concientizando los contribuyentes que con su contribución se podrá ejecutar más obras y brindar servicios de calidad en merced del distrito, les crea confianza y compromiso como entidad representante del estado y a crear redundamiento con sus aportaciones tributarias.

Los beneficios propuestos son:

Consentimiento de una tarjeta VPMM (Vecino Puntual de Mesones Muro), que, con este beneficio le permita al usuario obtener lo siguiente:

- a) Pagar el impuesto predial del siguiente año a menor costo (solo el derecho de pago de gastos administrativos es gratuito)
- b) Servicio de gasfitería o electricidad gratuita o al 50 % del precio de mano de obra. Este beneficio si se puede ejecutar por que la municipalidad cuenta con un personal interno y en estado permanente para realizar estos trabajos, el personal es técnico y pertenece al área de suministro.
- c) También con la misma tarjeta el contribuyente puede acceder a un servicio de asesoría legal en el área de DEMUNA para los casos familiares.
- d) Acceso a las invitaciones de eventos que organice la Municipalidad como sorteos al mejor contribuyente, para esta actividad tiene una programación de S/1,500.00 como presupuesto para la realización de actividades similares.
- e) Canjes para alquiler gratuito a sillas plásticas para diversos eventos, ya que

actualmente se vienen alquilando a un costo considerado.

- f) Principales proveedores de productos menores o de consumo para la Municipalidad.
- g) Entre otros beneficios.

Así mismo los recursos para esta programación son las ideas de equipos y objetos que se requiera en su momento. En la cual deben de ser aprobados primeramente por el consejo municipal, la gerencia y la oficina de rentas.

Evaluación y Seguimiento

Para esta etapa, la ejecución será constante, mayormente durante los 90 primeros días en la cual las actividades se inician de acuerdo a la programación, y posteriormente cada tres meses para evaluar el avance de la reducción de la insatisfacción del contribuyente y la morosidad, permitiendo así que la municipalidad objeta mejores ingresos y a la vez mantener contentos y satisfechos a nuestros pobladores.

3.3.1. Presupuesto General para la realización de la propuesta

Tabla 29. Presupuesto general

DESCRIPCION	CANTIDAD	UM	COSTO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Adquisición de útiles de oficina necesarios	1	Pack	S/. 500.00	S/. 500.00
Capacitación al personal de rentas y mantenimiento constante al sistema SRTM	1	Personal	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00
Ejecutor coactivo (3 meses)	1	Personal	S/. 1,500.00	S/. 4,500.00
Actualización del Plan Estratégico Institucional	1	Proyecto	S/. 6,000.00	S/. 6,000.00
Actualización de plano catastro rústico y urbano	1	Proyecto	S/. 8,000.00	S/. 8,000.00
Gestionar convenios con la RENIEC, SUNARP y COFOPRI (A. rentas)	1	Pasaje	S/. 20.00	S/. 20.00
Organizar talleres a usuarios sobre las ventajas del pago del impuesto (3 veces al año)	3	Unidades	S/. 800.00	S/. 2,400.00
Beneficio a los contribuyentes puntuales a fin de año	1	Unidades	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00
TOTAL				<u>S/24,420.00</u>

Fuente: Elaboración propia

3.3.2. Financiamiento

Dentro de una institución estatal, existen diversas fuentes de financiamiento para la realización de alguna actividad, en este caso consideraremos los siguientes:

En primer lugar, la fuente de financiamiento 08-Impuestos Prediales el 40 %, 09 Recursos de Recaudación Determinada el 30 % y la Transferencias de Gobierno Nacional por medio de incentivos el otro 30%, Comunidad, Otros.

3.3.3. Cronograma

Tabla 30. Cronograma

N°	ACTIVIDADES	SEMANAS																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Presentación de la propuesta en la entidad	■																	
2	Sustentación y posible aceptación en la entidad	■																	
3	Creación de comité de aplicación del Plan	■																	
4	Lanzamiento del programa y establecimiento de responsabilidades y tareas	■																	
	Identificación de problemas																		
5	Realización de las modificaciones presupuestarias y pedir ampliación de calendario en el presupuesto institucional. (A. presupuesto)	■	■																
	Ejecución del plan																		
6	Adquisición de útiles de oficina necesarios		■																
7	Capacitación al personal de rentas y mantenimiento constante al sistema SRTM		■																
8	Reactivar el área de cobranza coactiva		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
9	Actualización del Plan Estratégico Institucional		■	■	■	■	■	■	■	■	■								
10	Actualización de plano catastro rústico y urbano		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
11	Simplificación Administrativa ley N° 25035		■	■															
12	Gestionar convenios con la RENIEC, SUNARP y COFOPRI (A. rentas)		■	■	■	■													
13	Implementar la fiscalización sobre la evasión tributaria		■																
14	Creación del flujograma sobre atención al usuario		■																
	Gestiones en el contribuyente o usuario																		
15	Clasificar, agrupar o segmentar al usuario		■																
16	Identificar las necesidades de los contribuyentes		■																
17	Entregar eficientemente y oportuna las notificaciones		■	■	■	■	■	■	■	■	■								
18	Organizar talleres a usuarios sobre las ventajas del pago del impuesto (3 veces al año)			■															
19	Desarrollar una relación sólida con el contribuyente a diario		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
20	Beneficio a los contribuyentes puntuales a fin de año										■	■	■	■					
21	Evaluación y Seguimiento										■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración propia

3.3.4. Beneficio de la propuesta

Desarrollar esta propuesta para optimar la gestión tributaria, generará los resultados siguientes:

Incrementar el nivel de satisfacción conducente al logro de la buena recaudación para el buen redundamiento en beneficio de la población y valores corporativos.

Al mismo tiempo mejorará los tiempos de atención con un servicio de excelencia simplificando algunos obstáculos que incomodan al usuario y evitando el malestar por sus trámites.

Permitirá conocer y clasificar a los contribuyentes o usuarios.

Beneficiará al área de rentas respecto a saber aplicar estrategias brindando servicios adecuados con información transparente y de apoyo a la comuna mediante la tarjeta benefactora.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 conclusiones

El realizar este plan de propuesta para optimizar la gestión tributaria e incrementar la satisfacción del usuario, traerá mayores beneficios para la entidad municipal, tales como acrecentar el grado de presupuesto institucional, así como el incrementar la recaudación a diferencia de los años anteriores.

El aplicar un medio de sistema tributario municipal se optimizará los resultados, tal así sucedió en los resultados que se evidenciaron en el nuevo sistema oficializado por el Estado en el 2018 que acrecentó un 5.5 % a comparación al 2017.

En caso se logre una excelente notificación al contribuyente en concordancia a la ley determinada y ofertando cualesquiera promociones, el ciudadano abolirá sus deudas, así muestra el año pasado donde las contribuciones aumentaron en 40% en aquellos usuarios que fueron notificados.

Concerniente al objetivo específico primero se perfecciona que al analizar la gestión tributaria actual en el municipio distrital de Manuel Antonio Mesones Muro; se agenció una deducción de un 49,4 %, emplazándose en el nivel REGULAR, lo cual revela que la gestión tributaria en dicha entidad no es la más efectiva.

Referente al objetivo específico segundo, en la cual se medir el nivel de satisfacción actual del usuario en la oficina de Rentas de la MDMAMM, se obtuvo como resultado un 51,7 % de usuarios satisfechos, lo cual lo sitúan en un nivel “MEDIO”. En este aspecto, al igual que en la variable anterior, no se garantiza ninguna efectividad dentro de la satisfacción del usuario de acuerdo a los servicios que se brinda, lo que demuestra que hay una relación entre las dos variables.

Para el tercer objetivo específico, se debe poner en práctica el plan de mejora para la gestión tributaria con el fin de contribuir al gozo del contribuyente en el área de Rentas de, ya que ayudara a implantar óptimos servicios que redundarán en mejores resultados para dicha entidad.

4.2 Recomendaciones

Respecto al primer objetivo específico se recomienda utilizar adecuadamente todos los recursos con los que cuenta la oficina de Rentas de Manuel Antonio Mesones Muro y a la vez potenciarlos para elevar el nivel de gestión dentro de dicha área municipal.

Referente al segundo objetivo de la medición de la satisfacción actual del usuario en la oficina de Rentas de Mesones Muro; se sugiere actualizar la búsqueda que se le otorga al contribuyente y estar pendiente siempre de las normativas que emite el estado a favor tanto de la entidad como del usuario, con la finalidad de transmitir transparencia y veracidad en los trámites que se brindan, para evitar reclamos posteriores.

Para el tercer objetivo específico, se recomienda que los encargados a ejecutar el plan propuesto, prioricen la mejorara del servicio de atención a los usuarios empleando estrategias que permitan alcanzar los objetivos propuestos y así adquirir mayores ingresos en la entidad.

La municipalidad distrital de MAMM debe de cumplir con la normatividad que brinda el estado para no afectar los derechos de las personas. Así mismo, consignar los ingresos recaudados, a lo que predice el artículo 20° de la Ley de Tributación Municipal, que contempla consignar el 5% del IP al financiamiento de desarrollo y mantenimiento del catastro.

REFERENCIAS

- Aguirre R., Silva B. & Salinas T. (2017). *Propuestas de estrategias para mejorar la gestión y recaudación del impuesto de bienes inmuebles en el municipio de Santa Rosa del Peñón, en periodo comprendido de septiembre a 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad autónoma de Nicaragua UNAN-LEON. Recuperado de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6502/1/238046.pdf>
- Benites A. (2017). *Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo*. *Ciencia y Tecnología*, 12(3), 227 -233. Recuperado de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/download/1495/1501>
- Bernal C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ed. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Calva J. (2009). *Satisfacción de Usuarios: La investigación sobre las necesidades de información*. Recuperado de: <http://132.248.242.6/~publica/conmutarl.php?arch=1&idx=222>
- Camacho et al. (2017). Factores que inciden en el recaudo del Impuesto Predial Unificado en el distrito de Barranquilla *scielo*. 15(1), 64-73. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/prosp/v15n1/1692-8261-prosp-15-01-00064.pdf>
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento organizacional- La dinámica del éxito en las organizaciones 2 ed*. Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Código Tributario. (2009). *La gaceta Judicial. ISSUU*. Recuperado de: https://issuu.com/yeslicordgre/docs/codigo_tributario_comentado
- Constitución Política del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú de 1993. Artículo 74*. Lima, Perú .
- Decreto Legislativo N° 981. (2018) *Modifican artículos del texto único ordenado del código*

tributario aprobado por decreto supremo n° 135-99-EF y normas modificatorias.

Recuperado de:

http://www.gacetajuridica.com.pe/servicios/normas_pdf2007/marzo/15-03-2007/15-03-2007_EE.pdf

Florian S. (2017). *Cultura tributaria y calidad de la gestión recaudatoria en la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Barranca, 2016.* (Tesis de maestría).

Universidad Cesar Vallejos-Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6188/Flori%C3%A1n_GSE.pdf?f?sequence=1

Gálvez D. (2018). *Tesis Desempeño laboral del personal de la oficina de trámite documentario y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – Chota, 2018 (Tesis de Maestría).* Universidad Cesar Vallejo- Perú.

Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25159/galvez_sd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garcia D. (2016). *Tesis calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad nacional de Moquegua- Perú.

Recuperado de

http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/26/T_095_71821160_T.pdf?f?sequence=1&isAllowed=y

Gilder J. (2019). Investigación diagnóstica o propositiva. *EDOC.SITE*. Recuperado de

<https://edoc.site/investigacion-diagnostica-o-propositiva-pdf-free.html>

Guillermo y Vargas. (2017). *Recaudación potencial, eficiencia recaudatoria y transferencias federales: Un análisis para las entidades federativas en México*

- utilizando el modelo de frontera estocástica. EconoQuantum 14(1), 35-71.*
 Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ecoqu/v14n1/1870-6622-ecoqu-14-01-00035.pdf>
- Hayes B. (2006). *Como medir la satisfaccion del cliente- Diseño de encuestas, usos y metodos de analisis estadisticos.* 2 ed. Mexico: Alfaomega Grupo Editor, S.A. De C.V.
- Hernández R., Fernández C. & Baptista M. (2014). *Metodologia de la investigacion .6 ed.* Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Idrogo M. (2018). *Estrategias para mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Chota. Revista Ciencia Nor@ndina.* 1(2), 44-49. Recuperado de: http://unachinvestiga.edu.pe/ciencianorandina/images/yt-sampled/revistas-cientificas/revista-cientifica-vol2/7_recaudacion.pdf
- Lanza E., Pérez J. & Pérez C. (2017). *Metodos de fiscalizacion para el control extensivo. Scielo.* 9(3), 219-224. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus34317.pdf>
- Leon R. (2018). *Factores asociados a satisfaccion del usuario en atencion servicio de emergencia hospital luis heysen essalud – chiclayo agosto- enero 2018.* (Tesis de Maestria). Universidad Cesar Vallejo- Peru. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22151/leon_zr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martins, et al. (2016). *Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsividad: ¿estrategia para análisis de sistemas universales?. RLAE- Revista Latino-Americana de Enfermagen.* 24(2674), 1-7. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/es_0104-1169-rlae-02674.pdf.
- Mendoza, A. (2016). *Tesis análisis comparativo entre la recaudación del impuesto a la salida de divisas (isd) impuesto a los consumos especiales (ice) en su contribución*

al gasto público, durante el periodo 2008 – 2014. (Tesis de Magister). Universidad de guayaquil- Ecuador. Recuperado de:

http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9757/1/TESIS%20ANDREA%20MENDOZA%20_23%20feb%202016.pdf

Millones, M. (2018). *Estrategias tributarias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de ciudad eten, año 2017.* (Tesis pregrado). Pimentel - Perú.

Municipalidad distrital de Mesones Muro (2021). Portal web *Municipalidad distrital de Mesones Muro*. 30.07.21. Recuperado de: <http://munimanuelantoniomesonesmuro.gob.pe/>

Onofre R., Aguirre C. y Murillo K. (2017). *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, provincia de los Ríos. Revista científica Dominio de las ciencias*, 3(3), 3-23. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/388382766/Dialnet-LaCulturaTributariaYSuIncidenciaEnLaRecaudacionDeL-6326643-1>

Ortiz J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de santa maría - 2017.* (Tesis de maestría) Huacho- Perú. recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez C, (2016). *La efectividad de los mecanismos tecnológicos para recaudación tributaria como instrumento para reducir la evasión fiscal.* (Tesis de maestría). Guayaquil- Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/39405>

Riqueros J. (2017). *Tesis Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la*

- Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril- 2017. (Tesis en Maestria).*
 Universidad Cesar Vallejo. País. Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12026/riqueros_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rocca, L. (2016). *Tesis Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso- la Plata.* (Tesis de Magiste). Universidad Nacional de la Plata- Argentina. Recuprado de
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rodríguez R. (2016). *Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016.* (Tesis de Pregado). Universidad Cesar Vallejo- Perú. Recuperado de
<https://core.ac.uk/download/pdf/154573216.pdf>
- Rojas N. y Villegas G. (2016). *Estrategias de cobranza y su relacion con la recaudacion del impuesto predial en la municipalidad distrital de JLO, Chiclayo 2015.* (Tesis de pregado). Universidad Señor de Sipan- Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3518/ROJAS%20RAMOS%20NATALI%20ANABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas W. (2017). *Tesis influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pueblo nuevo, provincia de chincha, región Ica, año 2016.* (Tesis de Magister). Universidad privada san Juan Bautista- Perú. Recuperado de
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ros A. (2016). *Tesis calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados*

a personas con discapacidad intelectual. (Tesis de doctorado). Universidad Católica San Antonio-España. Recuperado de:

<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sandoval C. (2018). Tesis nivel de expectativa y su relación con la satisfacción del contribuyente de la municipalidad provincial de Chiclayo, 2017. (Tesis de Pregrado) Universidad César Vallejo-Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25777/Sandoval_MCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Seclén B. (2017). *Evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios en la municipalidad provincial de Ferreñafe periodo 2013-2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo-Perú. Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1035/1/TL_SeclenAldanaBrendaElizabeth.pdf.pdf

Silva A. (2018). *Estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de Lambayeque 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán.-Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4523/Silva%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal *DECRETO SUPREMO N° 156-2004-EF*. (2004). Lima, Perú.

Texto Único Ordenado del Código Tributario- *DECRETO SUPREMO N° 133-2013-EF*. (2013). Lima, Perú.

Vargas J., Rosero L. y Seligson M. (2006). *Cultura política de la democracia en Costa*

Rica: 2006. 1 ed. Costa Rica. Lapop. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=6W___cSE6hwC&pg=PA102&dq=CALIDAD+DE+SERVICIOS+EN+LAS+MUNICIPALIDADES&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRjpXl5p_gAhWprVkKHZfiD0cQ6AEILzAB#v=onepage&q=CALIDAD%20DE%20SERVICIOS%20EN%20LAS%20MUNICIPALIDADES&f=false

Villasmil M. (2016). *La Planificación tributaria: herramienta legítima del contribuyente en la gestión empresarial*. *Researchgate*. 1(20), 121-128. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/323153165_La_Planificacion_tributaria_herramienta_legitima_del_contribuyente_en_la_gestion_empresaria.

Wiersmar y Jurs. (2017). La ética en la investigación cuantitativa. Recuperado de <http://meryannguaita.blogspot.com/2017/07/la-etica-en-la-investigacion.html>

Anexos

Anexo 1: Cuestionario para contribuyentes.

ENCUESTA

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTION TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA SATISFACCION AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO 2019

OBJETIVO: Proponer un plan de mejora para la gestión tributaria que permita incrementar la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro para el año 2019.

Instrucciones: Los datos que figuren son confidenciales y únicamente serán utilizados con fines de investigación, por lo que se prohíbe la reproducción parcial y total. La participación es totalmente voluntaria y anónima.

(Marque con una "X" la respuesta que crea conveniente)

Gestión tributaria

<u>Ítems</u>	SÍ	NO
1. ¿Conoce Ud. que son los impuestos prediales?		
2. ¿Cancela a tiempo su impuesto predial en la municipalidad distrital de Mesones Muro?		
3. ¿Conoce Ud. sobre el impuesto a la alcabala?		
4. ¿Considera razonable el monto establecido por la municipalidad sobre el pago de arbitrios por parques, jardines, limpieza pública y seguridad ciudadana?		
5. ¿Cree Ud. que la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de extracción de materiales de canteras?		
6. ¿Cree Ud. que la Municipalidad realiza un buen control y fiscalización tributaria en el distrito de Mesones Muro?		
7. ¿Le han hecho conocer sobre la importancia del pago de los arbitrios municipales?		

8. ¿Conoce las consecuencias del no cumplimiento de las Resoluciones de Ejecución coactiva del pago de impuesto predial?		
9. ¿Influye en usted la advertencia de la ejecución de embargo para cancelar sus arbitrios municipales?		
10. ¿Cree usted que la municipalidad embarga los bienes de los morosos?		

Satisfacción al usuario

<u>Ítems</u>	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención a expedientes en el área de rentas de la Municipalidad Distrital Mesones Muro?					
12. ¿Se siente satisfecho cuando le brindan la información pertinente y transparente?					
13. ¿Cuándo el personal del área lo apoya en algún trámite documentario, se siente satisfecho?					
14. ¿Se siente satisfecho con los servicios públicos que la municipalidad le brinda?					
15. ¿Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de sus pagos de tributos?					
16. ¿Está usted satisfecho con las políticas y normativas para ejecución coactiva del área de rentas hacia sus obligaciones tributarias?					
17. ¿Se sintió satisfecho con la atención personalizada en el área de rentas?					
18. ¿Se siente satisfecho con la explicación clara y precisa sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios del área de rentas de esta municipalidad?					

<p>19. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las tarifas plasmadas por cada procedimiento TUPA en el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?</p>					
<p>20. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al horario de atención que presenta el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?</p>					

Anexo 2: Instrumento de Validación

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Ericko Sulissa Suisy <i>(Chombay)</i>
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Mg. Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 Años
	CARGO	D. J. C. A. N. T. A
<p>PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO 2019</p>		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES	VALDERA CHUNGA FANNY LUZ	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Proponer un plan de mejora para la gestión tributaria que permita incrementar la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro para el año 2019.	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<p>Analizar la Gestión Tributaria actual en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Mesones Muro.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción en el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Mesones Muro.</p> <p>Diseñar un plan de mejora para la gestión tributaria con el fin de contribuir a la satisfacción del contribuyente en el área de Rentas de la Municipalidad</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		

<p align="center">DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>GESTION TRIBUTARIA</p>	
<p>1. ¿Conoce Ud. que son los impuestos prediales? a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>2. ¿Cancela a tiempo su impuesto predial en la municipalidad distrital de Mesones Muro? a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>3. ¿Conoce Ud. sobre el impuesto a la alcabala? a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. ¿Considera razonable el monto establecido por la municipalidad sobre el pago de arbitrios por parques, jardines, limpieza pública y seguridad ciudadana? a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. ¿Cree Ud. que la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de extracción de materiales de canteras? a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. ¿Cree Ud. que la Municipalidad realiza un buen control y fiscalización tributaria en el distrito de Mesones Muro? a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>

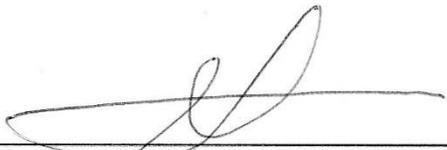
<p>7. ¿Le han hecho conocer sobre la importancia del pago de los arbitrios municipales?</p> <p>a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Conoce las consecuencias del no cumplimiento de las Resoluciones de Ejecución coactiva del pago de impuesto predial?</p> <p>a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Influye en usted la advertencia de la ejecución de embargo para cancelar sus arbitrios municipales?</p> <p>a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cree usted que la municipalidad embarga los bienes de los morosos?</p> <p>a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>SATISFACCION AL USUARIO</p>	
<p>1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención a expedientes en el área de rentas de la Municipalidad Distrital Mesones Muro?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Se siente satisfecho cuando le brindan la información pertinente y transparente?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>3. ¿Cuándo el personal del área lo apoya en algún trámite documentario, se siente satisfecho?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Se siente satisfecho con los servicios públicos que la municipalidad le brinda?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de sus pagos de tributos?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Está usted satisfecho con las políticas y normativas para ejecución coactiva del área de rentas hacia sus obligaciones tributarias?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Se sintió satisfecho con la atención personalizada en el área de rentas?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>8. ¿Se siente satisfecho con la explicación clara y precisa sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios del área de rentas de esta municipalidad?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las tarifas plasmadas por cada procedimiento TUPA en el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al horario de atención que presenta el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>16</u> N° TD _____</p>
-------------------------------------	------------------------------------

2. COMENTARIO GENERALES	3. OBSERVACIONES
	-Tener en cuenta el Tipo de escala para cada pregunta



JUEZ - EXPERTO
45361468

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Elena Mayanga Sausa</i>
PROFESIÓN	<i>Lic. Administración</i>
ESPECIALIDAD	<i>Administración</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>20 años</i>
CARGO	<i>Directora académica I.S.T.P. Swan Mejía B.</i>
<p>PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTION TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA SATISFACCION AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO 2019</p>	
DATOS DE LA TESISISTA	
NOMBRES	VALDERA CHUNGA FANNY LUZ
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Proponer un plan de mejora para la gestión tributaria que permita incrementar la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro para el año 2019.</p>
	<p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Analizar la Gestión Tributaria actual en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Mesones Muro.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción en el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Mesones Muro.</p> <p>Diseñar un plan de mejora para la gestión tributaria con el fin de contribuir a la satisfacción del contribuyente en el área de Rentas de la Municipalidad</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	

<p align="center">DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>GESTION TRIBUTARIA</p>	
<p>1. ¿Conoce Ud. que son los impuestos prediales? a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>2. ¿Cancela a tiempo su impuesto predial en la municipalidad distrital de Mesones Muro? a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>3. ¿Conoce Ud. sobre el impuesto a la alcabala? a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. ¿Considera razonable el monto establecido por la municipalidad sobre el pago de arbitrios por parques, jardines, limpieza pública y seguridad ciudadana? a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. ¿Cree Ud. que la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de extracción de materiales de canteras? a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. ¿Cree Ud. que la Municipalidad realiza un buen control y fiscalización tributaria en el distrito de Mesones Muro? a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>

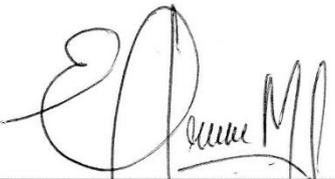
<p>7. ¿Le han hecho conocer sobre la importancia del pago de los arbitrios municipales?</p> <p>a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Conoce las consecuencias del no cumplimiento de las Resoluciones de Ejecución coactiva del pago de impuesto predial?</p> <p>a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Influye en usted la advertencia de la ejecución de embargo para cancelar sus arbitrios municipales?</p> <p>a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cree usted que la municipalidad embarga los bienes de los morosos?</p> <p>a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>SATISFACCION AL USUARIO</p>	
<p>1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención a expedientes en el área de rentas de la Municipalidad Distrital Mesones Muro?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Se siente satisfecho cuando le brindan la información pertinente y transparente?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>3. ¿Cuándo el personal del área lo apoya en algún trámite documentario, se siente satisfecho?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Se siente satisfecho con los servicios públicos que la municipalidad le brinda?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de sus pagos de tributos?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Está usted satisfecho con las políticas y normativas para ejecución coactiva del área de rentas hacia sus obligaciones tributarias?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Se sintió satisfecho con la atención personalizada en el área de rentas?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>8. ¿Se siente satisfecho con la explicación clara y precisa sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios del área de rentas de esta municipalidad?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las tarifas plasmadas por cada procedimiento TUPA en el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al horario de atención que presenta el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>17</u> N° TD _____</p>
-------------------------------------	------------------------------------

2. COMENTARIO GENERALES
3. OBSERVACIONES



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Victor Torres Salavarría
PROFESIÓN	Lic. Administración
ESPECIALIDAD	Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	35 años
CARGO	Docente del I.S.T.P. Juan Mejía Baca
PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTION TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA SATISFACCION AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO 2019	
DATOS DE LA TESISTA	
NOMBRES	VALDERA CHUNGA FANNY LUZ
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer un plan de mejora para la gestión tributaria que permita incrementar la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro para el año 2019.
	<u>ESPECÍFICOS</u> Analizar la Gestión Tributaria actual en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Mesones Muro. Determinar el nivel de satisfacción en el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Mesones Muro. Diseñar un plan de mejora para la gestión tributaria con el fin de contribuir a la satisfacción del contribuyente en el área de Rentas de la Municipalidad
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

<p align="center">DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>GESTION TRIBUTARIA</p>	
<p>1. ¿Conoce Ud. que son los impuestos prediales? a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>2. ¿Cancela a tiempo su impuesto predial en la municipalidad distrital de Mesones Muro? a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>3. ¿Conoce Ud. sobre el impuesto a la alcabala? a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>4. ¿Considera razonable el monto establecido por la municipalidad sobre el pago de arbitrios por parques, jardines, limpieza pública y seguridad ciudadana? a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>5. ¿Cree Ud. que la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de extracción de materiales de canteras? a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>6. ¿Cree Ud. que la Municipalidad realiza un buen control y fiscalización tributaria en el distrito de Mesones Muro? a) Si b) No</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>

<p>7. ¿Le han hecho conocer sobre la importancia del pago de los arbitrios municipales? a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>8. ¿Conoce las consecuencias del no cumplimiento de las Resoluciones de Ejecución coactiva del pago de impuesto predial? a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>9. ¿Influye en usted la advertencia de la ejecución de embargo para cancelar sus arbitrios municipales? a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>10. ¿Cree usted que la municipalidad embarga los bienes de los morosos? a) Si b) No</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>SATISFACCION AL USUARIO</p>	
<p>1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo que demora en dar respuestas a sus solicitudes o atención a expedientes en el área de rentas de la Municipalidad Distrital Mesones Muro? a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>2. ¿Se siente satisfecho cuando le brindan la información pertinente y transparente? a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

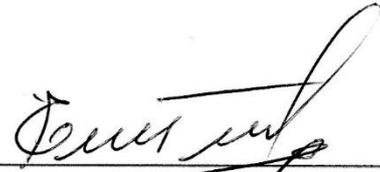
<p>3. ¿Cuándo el personal del área lo apoya en algún trámite documentario, se siente satisfecho?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Se siente satisfecho con los servicios públicos que la municipalidad le brinda?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades y problemas de sus pagos de tributos?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Está usted satisfecho con las políticas y normativas para ejecución coactiva del área de rentas hacia sus obligaciones tributarias?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Se sintió satisfecho con la atención personalizada en el área de rentas?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>8. ¿Se siente satisfecho con la explicación clara y precisa sobre el cálculo del impuesto predial y arbitrios del área de rentas de esta municipalidad?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las tarifas plasmadas por cada procedimiento TUPA en el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al horario de atención que presenta el área de rentas de la municipalidad distrital de Mesones Muro?</p> <p>a) Totalmente Satisfecho b) Satisfecho c) Moderadamente satisfecho d) Poco satisfecho e) Insatisfecho</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 16 </u> N° TD _____</p>
-------------------------------------	--

2. COMENTARIO GENERALES

3. OBSERVACIONES



JUEZ - EXPERTO



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
“Manuel A. Mesones Muro”
FERREÑAFE

“Año del dialogo y la reconciliación nacional”

Mesones Muro 19 de diciembre de 2018

Señora:

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana de la facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán

Asunto: Aceptación de permiso y apoyo para trabajo de investigación

Estimada Sra.

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle la aceptación por parte de nuestra Institución Municipal a quien represento al estudiante de la universidad Señor de Sipán del IX ciclo de la Escuela Académico Profesional de Administración; **FANNY LUZ VALDERA CHUNGA** con código 2171802815, identificada con DNI N° 75735494, a realizar su investigación titulada “Propuesta de mejora en la gestión tributaria para incrementar la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro 2019”, así como también aplicar su instrumento de recolección de datos.

Sin otro en particular me suscribo de Ud.

Atentamente:


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
MANUEL ANTONIO MESONES MURO
ING. PABLO SEGURA HUAMANI
GERENTE MUNICIPAL

Anexo 3: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿De qué manera un plan de mejora en la gestión tributaria permitirá incrementar la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro 2019?	<p>Objetivo general: Proponer un plan de mejora para la gestión tributaria que permita incrementar la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro para el año 2019.</p> <p>Objetivo específicos: a) Analizar la Gestión Tributaria actual en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Mesones Muro. b) Medir el nivel de satisfacción en el usuario en el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Mesones Muro. c) Diseñar un plan de mejora para la gestión tributaria con el fin de contribuir a la satisfacción del contribuyente en el área de Rentas de la Municipalidad.</p>	La propuesta de un plan de mejora para la gestión Tributaria incrementará la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro en el 2019.	<p>Variable independiente: Gestión Tributaria Municipal.</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción al usuario.</p>	<p>Recaudación de impuestos y arbitrios, tasas y extracciones.</p> <p>Fiscalización. Ejecución coactiva. Percepción. Expectativas. Nivel de satisfacción</p>	<p>Impuesto Predial Impuesto Alcabala Arbitrio de parques, jardines y limpieza publica Tasas Extracción de materiales Control del cumplimiento de pagos Inspección Investigación Notificación de la Resolución de ejecución Coactiva. Advertencia del inicio de la ejecución Ejecución coactiva de embargo Satisfacción de tiempo de respuesta documentaria percibido. Formalidad y transparencia de la información tributaria Nivel de expectativa del servicio. Nivel de valoración en el redundamiento de la recaudación Nivel de servicio. Nivel de satisfacción con los costos en tasas y arbitrios. Nivel de satisfacción con el horario de atención.</p>

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0167-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 11 de marzo de 2019

VISTO:

El oficio N° 0169-2019/FACEM-DA-USS de fecha 11/03/2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 11/03/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

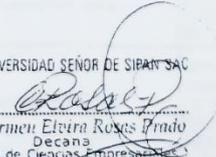
Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Especifico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los proyecto de tesis de los estudiantes de la EAP de Administración, modalidad presencial, PCA, sección "aa", a cargo del docente MBA Rivera Tantachuco Ricardo, del semestre académico 2018-II, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Saphira Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela., archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0167-FACEM-USS-2019

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE INVESTIGACIÓN	LINEAS DE INVESTIGACIÓN	CONDICIÓN
1	Alboul Estrella Leonela Mireeds	PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA ACCSY A SOCIEDAD CRIADERO DE CARRINOS SECTOR Y A PON TAYOCHÉ 2019	MARKETING	APROBADO
2	Bravo Ruiz Maryuri Sujey	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN RESTAURANTE ECOLOGICO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2019	EMPREENDEDURISMO Y PLAN DE NEGOCIO	APROBADO
3	Carbone Soplapuco Natalia Jacmis	ESTRATEGIAS DE MARKETING DE SERVICIO PARA POSICIONAR LA ESCUELA DE NATACION NAJA, CHICLAYO 2019	MARKETING	APROBADO
4	Carrasco Carrasco Ana Luz	MARKETING DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA DE TELEFONIA STRATTON PERU S.A.C SUCURSAL CHICLAYO. 2019	MARKETING	APROBADO
5	Castro Chianame Suhell Lizzette	PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTION DE COMPRAS PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN LA UGEL FERREÑAFE 2019	LOGISTICA Y OPERACIONES	APROBADO
6	Castro Paiva Carie Elizabeth	GESTIÓN EMPRESARIAL PARA INCREMENTAR LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA SERVICIO AGRICOLA LATINO S.A.C - FERREÑAFE 2019	GESTION Y COMPETITIVIDAD	APROBADO
7	Chagne Alarcon Luis Mguel	PLAN DE MARKETING PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS DE LA EMPRESA DE DISEÑO D'CA SA S.A. CHICLAYO 2019	MARKETING	APROBADO
8	Contreras Carranza Nettie Soraida	METODOLOGIA DE LAS SS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL AREA DE ALMACEN DEL HOSPITAL BELEN LA MESA Y EQUJE 2019	GESTION Y COMPETITIVIDAD	APROBADO
9	Damián Saavedra Kerly Sarita	MARKETING DE SERVICIOS Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA HOME TV S.A.C DISTRITO DE CHONGUYA PE, 2019	MARKETING	APROBADO
10	De la Cruz Inga Denys Paul	ESTRATEGIAS DE COMUNICACION ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL ENTRE LAS ÁREAS DE LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO - AGENCIA OLMOS, 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	APROBADO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0167-FACEM-USS-2019

11	Guerrero Gonzales Marly Melissa	LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL BELÉN - LAMBAYEQUE 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	APROBADO
12	Guerrero Vasquez Jose Dnisco	PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERATIVA DE LA AGENCIA MOLITALIA S.A. PIURA 2019	LOGÍSTICA Y OPERACIONES	APROBADO
13	Guevara Chapoñan Maria Elizabeth	ESTRATEGIAS DE ENDOMARKETING PARA FORTALECER EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL CASA HACIENDA ACHAMAQUI CHACHAPOYAS 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	APROBADO
14	Huaman Vales Jose Luis	ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA TRANSPORTES VIA S.A.C. CHICLAYO. 2019	MARKETING	APROBADO
15	Mendoza Mera Mirian Lisbeth	MARKETING DE REDES SOCIALES Y POSICIONAMIENTO DE MARCA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO JUAN MELIA BAÇA, CHICLAYO - 2019	MARKETING	APROBADO
16	Montalvo De la Cruz Flor Amencia	PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA ADEMY S.A.C. CHICLAYO 2019	GESTION Y COMPETITIVIDAD	APROBADO
17	Núñez Cieza Jhon	PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SAN MIGUEL CHEPEN 2019	GESTION Y COMPETITIVIDAD	APROBADO
18	Oblitas Flores Elder Joel	PROPUESTA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TROPICAL FARM S.A.C. - MOTUPE 2019	GESTION Y COMPETITIVIDAD	APROBADO
19	Pérez Gonzales Doris	ESTRATEGIAS DE MARKETING SENSORIAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL SNACK RESTAURANT POLLERIA DPASADITA DE LA CIUDAD DE FERREÑAFE 2019	MARKETING	APROBADO
20	Pravia Purihuaman Cristian Jesus	ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS VIA S.A.C. 2019	GESTION Y COMPETITIVIDAD	APROBADO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0167-FACEM-USS-2019**

21	Romero Alarcón Anyelo Jamr	ESTRATEGIAS DE MARKETING EN REDES SOCIALES PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA TAXI CHICLAYO TOURS 2019	MARKETING	APROBADO
22	Sanchez Chavez Cesar Willy	PROPUESTA DE UN PLAN DE LOGISTICA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CONFECCIONES SANCHEZ CHICLAYO 2019	LOGISTICA Y OPERACIONES	APROBADO
23	Sánchez Rinza Maritza Rosalva	PROPUESTA DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA BB'YVE, CHICLAYO, 2019	MARKETING	APROBADO
24	Suckupe Santisteban Lucerto del Pilar	MARKETING MIX Y FIDALIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN LOS STANDS DEL SECTOR ESTETICA DE LA GALERIA "POLVOS CLESTES" CHICLAYO, 2019	MARKETING	APROBADO
25	Torres Diaz Yeny Elizabeth	PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA PARA EFECTIVIZAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S.R.L., CHICLAYO - 2019	GESTION Y COMPETITIVIDAD	APROBADO
26	Valdera Chunga Fanny Luz	PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTION TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA SATISFACCION AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MUÑOZ 2019	GESTION Y COMPETITIVIDAD	APROBADO
27	Valverde Cielo Esther Yuliana	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DEL RESTAURANTE CAMPESTRE POSADA DE SICAN DE FERREÑAFE 2019	MARKETING	APROBADO
28	Villalobos Carrasco Edw in	GESTIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES Y SU RELACIÓN CON LA FIDELIZACIÓN EN LA AGENCIA LA VICTORIA MIBANCO 2019	MARKETING	APROBADO



ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 30 de agosto de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

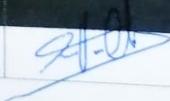
La suscrita:

FANNY LUZ VALDERA CHUNGA, con DNI 75735494

En mi calidad de autora exclusiva de la investigación titulada: **PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO 2019**, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (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 el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, 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 investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 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
VALDERA CHUNGA FANNY LUZ	75735494	

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

16% INDICE DE SIMILITUD	16% FUENTES DE INTERNET	0% PUBLICACIONES	4% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
5	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
6	www.scielo.br Fuente de Internet	<1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0167-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, **FANNY LUZ VALDERA CHUNGA**, con su tesis Titulada **PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **16 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 30 de Setiembre de 2021



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

FOTOS:

