



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y SU RELACIÓN CON  
EL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE SAN IGNACIO - 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO PROFESIONAL  
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

**Autor:  
Carranza Quintos Wilder**

**Asesor:  
Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique**

**Línea de Investigación:  
Tributación**

**Pimentel - Perú  
2019**

## RESUMEN

La presente investigación titulado “La Gestión Tributaria y su relación con el contribuyente de la municipalidad provincial de San Ignacio -2019”, objetivo fue: analizar la influencia del Centro de Gestión Tributaria para incrementar la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Ignacio; para lo cual se han consultado libros, tesis y revistas, tanto a nivel nacional como internacional sobre el rol que cumple un Centro de Gestión Tributaria para brindar adelanto a la ciudad, porque un pueblo bien informado toma conciencia de sus derechos y obligaciones que tiene con su país.

Este estudio es de tipo No Experimental – Correlacional, se hizo uso de la encuesta, como técnica, dirigida a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, llegando a determinar que este centro viene cumpliendo su labor de informar a los ciudadanos y éstos se encuentran incentivados, motivo por el perciben un servicio de calidad, lo que da a entender que sus colaboradores vienen siendo capacitados para brindar buena atención a los usuarios.

Finalmente, en concordancia a las encuestas realizadas se puede determinar, que hay un buen enlace entre atención y satisfacción del usuario; sin embargo, existe comentarios divididos de los contribuyentes entre satisfechos e insatisfechos, lo cual ha motivado que realice esta investigación para conocer qué está pasando con este organismo público descentralizado, que tiene como función administrar, fiscalizar y recaudar los ingresos tributarios y no tributarios del gobierno provincial de San Ignacio.

**PALABRAS CLAVES:** Atención de calidad, Satisfacción del contribuyente, orientación tributaria.

## **ABSTRACT**

This research entitled "Influence of the Tax Management Center to increase taxpayer satisfaction in the municipality of San Ignacio -2019", objective was to analyze the influence of the Tax Management Center to increase taxpayer satisfaction in the Municipality of San Ignacio ; for which books, theses and magazines have been consulted, both nationally and internationally on the role played by a Tax Management Center to provide advancement to the city, because a well-informed people becomes aware of their rights and obligations they have with his country.

This study is of the Non-Experimental - Correlational type, the survey was used as a technique, addressed to the taxpayers of the Provincial Municipality of San Ignacio, arriving to determine that this center has been fulfilling its task of informing the citizens and these are they find incentives, which is why they perceive a quality service, which suggests that their employees are being trained to provide good service to users.

Finally, according to the surveys applied, it can be determined that there is a good link between attention and user satisfaction; However, there are divided comments from taxpayers between satisfied and dissatisfied, which has led to this research to find out what is happening with this decentralized public body, whose function is to administer, monitor and collect the tax and non-tax revenues of the government provincial of San Ignacio.

**KEYWORDS:** Quality care, taxpayer satisfaction, tax orientation.

## INDICE

RESUMEN .....	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT .....	¡Error! Marcador no definido.ii
INDICE .....	i4
INTRODUCCION .....	7
I. CAPITULO I.....	7
1.1. Situación Problemática.....	7
A Nivel Internacional .....	7
A Nivel Nacional.....	7
A Nivel Local .....	8
1.2. Trabajos Previos .....	9
Internacional.....	9
Nacional.....	¡Error! Marcador no definido.0
Local.....	¡Error! Marcador no definido.0
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	11
1.4. Formulación del Problema .....	13
1.5. Justificación.....	13
1.6. Hipotesis.....	14
1.7.1 Objetivo General .....	14
1.7.2 Objetivos Específicos .....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	17
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	17
2.1.1. Tipo de Investigación .....	17
2.1.2. Diseño de la Investigación.....	18
2.2. Población, Muestra.....	18
2.2.1. Población.....	18
2.2.2. Muestra.....	19
2.3. Variables .....	19
2.4. Operacionalización de Variables.....	¡Error! Marcador no definido.0

2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de Información.....	
	<b>¡Error! Marcador no definido.1</b>	
2.5.1.	Técnicas de Recolección de Información.....	21
2.5.2.	Instrumentos de Recolección de Información.....	21
III.	RESULTADOS.....	iv
3.1.	Análisis e Interpretación de Resultados.....	~
IV.	DISCUSIÓN.....	37
IV.	CONCLUSIONEY RECOMENDACIONES.....	40
4.1.	Conclusiones.....	41
4.2.	Recomendaciones.....	42
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	43
	ANEXOS.....	45
	ANEXO N° 01: ENCUESTA.....	46
	ANEXO N° 02: MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO.....	47

**CAPITULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

#### A Nivel Internacional

De acuerdo a lo manifestado por Velásquez (2015), en la experiencia internacional ha enseñado que los impuestos municipales constituyen potencialmente el mejor instrumento financiero y con mejor eficiencia en las zonas urbanas, el desafío reside en explotarlo eficientemente.

En concordancia a los estudios realizados por el citado investigador menciona que, en América Latina, son muchos los países con un alto porcentaje de contribuyentes que no pagan a tiempo los valores de sus impuestos porque no están de acuerdo con el monto que se les cobra por concepto de impuestos tributarios, ya que estos no se ven reflejados en obras en sus ciudades.

En tal sentido, el tema de los impuestos en el contexto municipal, generalmente en los países tales como Argentina, Ecuador, Bolivia, Chile, Perú, Colombia y países de centro américa, adquiere especial relevancia por la necesidad imperiosa de ampliar las fuentes de ingreso en la actual crisis económica de estos países. (p.12).

#### A nivel Nacional

La Gerencia de Administración Tributaria, no dispone de personal altamente capacitado y entrenado para estas funciones que competen al área, tampoco han desarrollado estrategias tributarias orientados a obtener altos niveles de recaudación, ni la concientización para la generación de una cultura tributaria que lleve a los vecinos a pagar su impuesto, optando hasta ahora solo por las tradiciones “amnistías tributarias” premiando al impuntual y desmotivando al buen pagador.

Es importante mencionar que la gestión tributaria excelente es aquella en la que la política fiscal es estable y el sistema tributario eficiente. Es por ello que es esencial que estos centros tributarios fueron creados para descongestionar y tramitar los impuestos que deben ser pagados por los usuarios, siendo actualmente organismos públicos descentralizado con autonomía administrativa económica y financiera denominado Servicio de Administración Tributaria que tendría por finalidad organizar

y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad.

En este contexto la gestión Tributaria de los municipios a nivel nacional está interesada a mejorar sus servicios, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los contribuyentes y estos consecuentemente puedan retribuir con el pago oportuno de sus obligaciones tributarias para contribuir con el gobierno en su labor social. (p.39).

### **A Nivel Local**

La provincia de San Ignacio es una de las trece que conforman el departamento de Cajamarca en el Norte del Perú. Fue creada el 12 de mayo de 1965, a través de la Ley No. 15560, durante el primer gobierno del presidente Fernando Belaunde.

Como es de conocimiento, las municipalidades del país pocas veces se ven incentivadas en mejorar la recaudación de los impuestos a su cargo, debido a que reciben transferencias del gobierno central. Del estudio realizado para el año 2018, el monto de las transferencias representa el 75% de los ingresos municipales, en tanto que el monto de los impuestos municipales representa solo el 119%, constituyéndose el impuesto predial, como la principal fuente de ingreso económico para las municipalidades, particularmente también para la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

La municipalidad provincial de San Ignacio, actualmente enfrenta problemas como: la evasión del impuesto, la morosidad del impuesto, la inadecuada fiscalización, hay pocas políticas de recaudación del impuesto predial y escasos recursos humanos capacitados en la tributación de la municipalidad, lo que podría decirse que la gestión no es eficiente por culpa de sus autoridades.

En los últimos años la recaudación tributaria, ha tenido una baja considerable en comparación con la morosidad, la cual ha ido en aumento, teniendo en cuenta que cada año el monto de los valores arancelarios se va incrementando. La gestión tributaria del municipio, tiene como una de sus funciones identificar a sus contribuyentes, existiendo información con datos erróneos de los predios y de los contribuyentes, lo cual genera pérdidas de tiempo y dinero cuando se realiza las notificaciones, todo ello ha generado



que la población no tenga mucha confianza en sus autoridades, ya que desconocen el fin del dinero que como contribuyentes aportan para la realización de obras de carácter social.

Es por este motivo que el suscrito se ha interesado en la realización del presente estudio de investigación.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A Nivel Internacional**

#### **Ecuador**

Según lo comentado por Plúas, E. (2014), en su investigación: “*Los contribuyentes especiales en el Ecuador y su importancia en la recaudación tributaria periodo: 2007 - 2013*”, tesis presentada para optar el grado de Magíster en Tributación y Finanzas en la Universidad de Guayaquil – Ecuador. El investigador concluye:

“La recaudación tributaria por parte de la Gestión Tributaria a los contribuyentes aumentó en los años 2007-2013, por la eficiencia de los controles de la Administración Tributaria”. A lo largo del estudio se ha podido demostrar que la magnitud y relevancia que poseen los denominados contribuyentes especiales para el Servicio de Rentas Internas (SRI), ha sido muy importante y los montos captados por conceptos de impuestos afectan directamente a dicha institución.

Uno de los aspectos más relevantes que se obtuvieron durante el presente estudio, es el resultado que presentaron los diferentes sectores (comercial, agrícola, industrial, servicios, financiero), con las nuevas o ciertas reformas elaboradas a ciertas normativas de control y tributación establecidas, y como estas afectaron en la cifra registrada por el Servicio de Rentas Internas (SRI), en cada uno de los años tomados en consideración para el análisis. (p.86).

### **A Nivel Nacional**

De acuerdo a la investigación realizada por Huanacuni, J. (2017), titulado: “*La gestión de la administración tributaria municipal y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa*”

*periodo 2017*, estudio para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada de Tacna, el tesista concluyó:

La Gerencia Tributaria de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa, cuenta con personal poco capacitado para el cumplimiento de sus funciones asignadas, ya que muchos de ellos están laborando por favores políticos y solo por un tiempo determinado, lo que refleja la existencia de un inadecuado nivel de capacitación profesional de este personal.

Asimismo, otra de las falencias de esta municipalidad es que cuenta con equipos tecnológicos desactualizados, los cuales hacen lento los trámites como realizar consultas de los estados de cuenta, búsqueda de la información tributaria, por lo que dificulta las tareas del personal y por otra parte el sistema posee fallas tecnológicas. (p. 69).

#### **A Nivel Local**

Según Rodrigo, L. (2015), en su tesis: "*La Educación Tributaria como medida para incrementar la recaudación fiscal en la ciudad de Chota 2013*", estudio para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad de Cajamarca. El autor concluye:

La educación tributaria es el medio más eficiente para desarrollar conciencia tributaria en la población por su gran importancia en la estimulación de valores, en el desarrollo de actitudes y en la transmisión de conocimientos, para obtener al mejoramiento de la recaudación fiscal.

La implementación de programas de educación tributaria como: seminarios de formación, talleres de orientación, campañas de concientización, talleres de capacitación; es una estrategia para reducir los niveles de incumplimiento tributario. Su objetivo general es establecer la necesidad de generar conciencia tributaria, con la finalidad de fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias e incremento de la recaudación tributaria. (p. 118).

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

### 1.3.1 Gestión Tributaria

La *gestión tributaria* es la función administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, está compuesta por todas las actividades relacionadas a la cuantificación y determinación de la deuda tributaria, la comprobación del comportamiento del contribuyente por parte de la Administración y la recaudación o pago de las deudas tributarias, hacia sus respectivas municipalidades.

De conformidad a la Ley General de Tributación (LGT), en su artículo 117, establece que la gestión tributaria comprende, entre otras actividades, la recepción y tramitación de declaraciones, autoliquidaciones, comunicaciones de datos y demás documentos con trascendencia tributaria; la comprobación y realización de las devoluciones previstas en la normativa tributaria; el reconocimiento y comprobación de la procedencia de los beneficios fiscales; la realización de actuaciones de verificación de datos; la emisión de certificados tributarios; la elaboración y mantenimiento de los censos tributarios; y la información y asistencia tributaria.

Es importante mencionar que, dentro de los procedimientos de gestión tributaria, esta las relaciones de la Administración y los contribuyentes debe ser de colaboración. Para garantizar los derechos de los contribuyentes, la LGT dispone la obligación que tiene la Administración de brindar información suficiente, tanto en cantidad como calidad, de modo que el contribuyente disponga de la asistencia necesaria para cumplir adecuadamente con sus obligaciones tributarias.

Para el cumplimiento eficiente la Gestión Tributaria debe contar con equipos electrónicos modernos para brindar información oportuna y eficaz necesarios para el desarrollo de su actuación que, en definitiva, suponen un ahorro de los costes de tramitación tanto para la Administración como para el administrado.



### Fases del procedimiento de gestión tributaria

La LGT consta de las siguientes fases:

- a. **Iniciación:** Se lleva a cabo a través de la comunicación al contribuyente relacionado a sus derechos y obligaciones.
- b. **Verificación de datos y comprobación de valores:** En esta fase se debe de verificar los datos personales y familiares del contribuyente, así como su situación económica actual que establece su credibilidad a los pagos tributarios que le corresponde realizar.
- c. **Liquidación provisional:** De acuerdo a la LGT, serán declaraciones provisionales todas aquellas que no se consideren definitivas. Mediante este tipo de declaración la Administración calcula y determina la deuda, la notifica y exige su importe al deudor tributario. Verificar
- d. **Liquidación definitiva:** Esta fase concluye el procedimiento de liquidación de los tributos confirmando o rectificando la anterior liquidación provisional y constituye un acto administrativo que puede ser revisado por cualquier persona, ya que es una información pública. Con este acto se le comunica al contribuyente el importe definitivo de su deuda tributaria.

## **La administración tributaria**

Es uno de los componentes básicos en la aplicación de cualquier sistema fiscal. Así, dependiendo de la valoración que realicemos, podremos constatar en qué medida los objetivos trazados por la autoridad municipal han sido alcanzados.

## **La calidad del Servicio**

Herrera & Vergara (2014), conceptualizan a la calidad como un conjunto de características que atribuye el cliente brindar un bien o servicio que ha sido adquirido, el cual tiene influencia directa en la satisfacción de sus necesidades, los usuarios de dicho producto son los únicos responsables de manifestar la calidad de del bien o servicio ya que si este producto ha logrado cumplir con lo que ellos han esperado tendrá una calidad buena, pero en caso contrario la calidad asignada por el cliente para este producto será deficiente. (p.24).

## **Contribuyente**

Según el autor Guillermo Cabanellas (2015), se entiende por contribuyente a la persona que paga o satisface las contribuciones o impuestos del Estado, por una provincia o municipio, a cambio de ello recibe calidad de vida en la realización de obras por parte de las autoridades municipales. (p.2).

### **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera la gestión tributaria beneficia al contribuyente de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019?

### **1.5. Justificación e importancia**

En toda institución pública es importante determinar la calidad de los servicios que se brindan a los contribuyentes; de tal manera, que se va a descubrir el grado de satisfacción de los mismos, con ello tanto municipalidad como contribuyentes se sienten conforme, porque el primero de ellos recaudará el dinero suficiente para la realización de obras para la ciudad y el segundo tendrá calidad de vida y seguridad.

El presente trabajo se justifica, porque se estudiará la actuación del municipio a través de una gestión tributaria eficiente al alcance de los usuarios, otorgando de esta manera mayor satisfacción a los usuarios; cabe destacar, que la propuesta es un aporte del investigador que podrá ser empleada como base en otras investigaciones.

Asimismo, esta investigación contribuye a la sociedad en general, debido a que, con el análisis de los resultados, se podrá determinar el grado de influencia que tiene la calidad del servicio de los centros de gestión tributaria para mejorar la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad provincial de San Ignacio.

Finalmente, se justifica en la parte práctica, porque servirá de guía para mejorar la calidad del servicio en el centro de gestión tributaria de la municipalidad provincial de San Ignacio, lo cual tendrá un efecto positivo en la satisfacción de los contribuyentes en el pago oportuno de sus tributos municipales.

## **1.6. Hipótesis**

**H1:** Una buena gestión tributarias mejora significativamente la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio 2019.

## **1.7. Objetivo**

### **1.7.1. General**

Determinar la calidad de servicio de la Gestión Tributaria para mejorar la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019.

### **1.7.2. Específicos**

1. Diagnosticar la calidad de orientación que brinda la gestión tributaria a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019.
2. Identificar los factores que influyen en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019.
3. Verificar el nivel de precisión y la satisfacción en la atención al contribuyente.

# **CAPÍTULO II**

## **MATERIAL Y MÉTODO**



## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1 Tipo y Diseño de Investigación

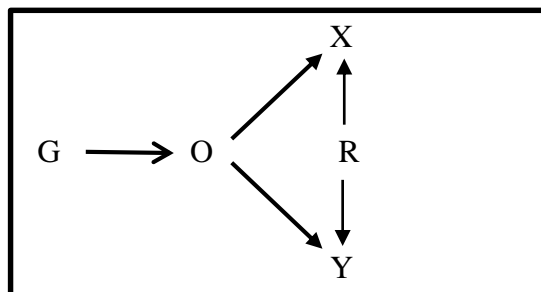
#### 2.1.1 Tipo de investigación

No experimental: Porque en esta investigación no se manipulará ni alterará a las variables de estudio, por el contrario, se hará en un mismo momento.

#### 2.1.2 Diseño de la investigación

Será **Descriptiva - Correlacional**: Ya que se buscará establecer la relación entre ambas variables de estudio.

Para el presente estudio el diseño será el siguiente:



**Donde:**

G= Grupo de observación Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019

O= Observación de la variable de estudio.

V= Variable: Gestión tributaria

R= Relación entre variables

### 2.1.2 Variables, Operacionalización

<b>Variable independiente</b>	<b>Definición conceptual</b>
<b>Gestión Tributaria</b>	Es el área encargada de velar por el cumplimiento eficaz y eficiente de todos los ingresos tributarios, tanto los establecidos por Ley como lo propios del municipio. (Municipalidad de Esparza, 2015, p.13).

Fuente: Elaboración propia

## 2.2.2 Operacionalización de Variables:

Variable independiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica e Instrumento
Gestión Tributaria	Consiste en el ejercicio de una serie de funciones administrativas dirigidas a la recepción y tramitación de la documentación con trascendencia tributaria realizada por los obligados tributarios.	Elementos Tangibles	Material de información	Los materiales tangibles (folletos, carteles, entre otros) con que cuenta la municipalidad para la transmisión son los apropiados	Técnica Encuesta
		Fiabilidad	Respeto	El personal del centro de gestión tributaria brinda el servicio el cual satisface las necesidades del contribuyente.	
			Atención	Cuando la institución le brinda un servicio cumple con los procedimientos de haber ofrecido un buen producto o servicio.	
		Sensibilidad o capacidad de respuesta	Lenguaje Sencillo	A su parecer la empresa brinda el servicio con la vocación de ayuda al contribuyente.	Instrumento Cuestionario
			Respuesta Adecuada	La entidad de gestión brinda el servicio de manera rápida y precisa, lo cual permita que el contribuyente se encuentre satisfecho por el servicio recibido.	
			Seguridad	Cuando se tiene un problema tributario tiene la seguridad de que los trabajadores están en la capacidad de resolver los problemas.	
		Empatía	Confianza	Las soluciones que brindan los trabajadores frente a una queja permite el mayor grado de satisfacción de los contribuyentes.	

Fuente: Elaboración propia.

## 2.2 Población y muestra.

### 2.3.1 Población

En esta investigación estuvo conformada por los contribuyentes que acuden a la Municipalidad Provincial de San Ignacio, durante todo el año pasado, los mismos que según los registros del municipio, son un total de 596 usuarios.

### 2.3.2 Muestra

Por ser una población elevada para realizar el estudio, se aplicó la siguiente fórmula:

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

**Dónde:**

Al trabajar con un nivel de certeza del 90% se obtiene los siguientes datos:

$$Z = 1.64$$

$$E = 0.1$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 598$$

<b>n =</b>	<b>2.6896</b>	<b>*</b>	<b>0.25</b>	<b>*</b>	<b>596</b>
	<b>0.01</b>	<b>*</b>	<b>595</b>	<b>+</b>	<b>0.6724</b>

<b>n =</b>	<b>402.0952</b>	<b>61</b>
	<b>6.64</b>	

Por lo tanto, la muestra estará conformada por 61 usuarios que acuden a la municipalidad provincial de San Ignacio.

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

### 2.4.1 Técnicas de recolección de datos.

TÉCNICAS	INSTRUMENTO	ALCANCE	FUENTE
Encuesta	Cuestionario	Desarrollar las variables: Calidad de servicio y Satisfacción.	Contribuyentes de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

### 2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Este procedimiento empezará con la identificación de los ciudadanos que serán parte de la muestra, que son los contribuyentes que acuden a la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio; posteriormente se encuestará con el documento pre elaborado y con la debida reserva del caso, a continuación, se le brindará una pequeña charla sobre el llenado del citado cuestionario. Una vez concluido se hace el conteo y la respectiva recopilación de la data adquirida producto de las encuestas y finalmente una cuantificación estadística de la data obtenida.

## 2.5 Métodos de análisis de datos.

Para la realización de análisis se agruparán los datos para ser trabajados en el sistema Excel 2016, ello permitirá una simple y rápida comprensión de los resultados obtenidos de las variables. Todo el procedimiento se realizará mediante encuestas y se tabularán utilizando el programa Excel, y SPSS 21 para comprobar la normalidad de estos y aplicar la prueba estadística correspondiente.

### **3.4 Aspectos éticos**

El presente estudio, se ha elaborado respetando el derecho a la privacidad de los contribuyentes que han sido encuestados; de tal manera que la recolección de los datos se realizó de manera anónima.

Asimismo, es importante mencionar que en este estudio investigativo se hizo respetando el derecho de los autores mencionados, es por ello que cada uno de ellos fue respectivamente citado, de conformidad a lo estipulado en las Normas de Redacción APA, 6° edición.

Finalmente, el investigador garantiza la originalidad del presente estudio, debido a que el autor fue la única persona que realizó el presente trabajo.

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Diagnóstico de la situación financiera

##### 3.1.1 Encuestas:

Datos de los contribuyentes encuestados.

**Estadísticos**

Edad de los Contribuyentes

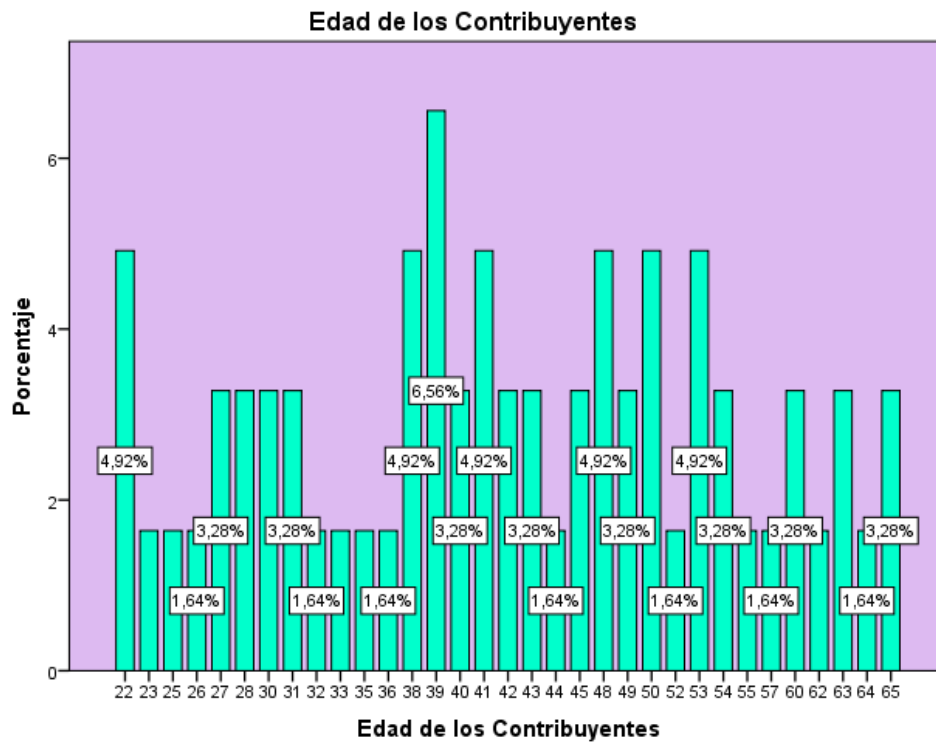
N	Válido	61
	Perdidos	0
Media		41,79
Mediana		42,10
Moda		39



**Tabla 1 Edad de los Contribuyentes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	22	3	4,9	4,9	4,9
	23	1	1,6	1,6	6,6
	25	1	1,6	1,6	8,2
	26	1	1,6	1,6	9,8
	27	2	3,3	3,3	13,1
	28	2	3,3	3,3	16,4
	30	2	3,3	3,3	19,7
	31	2	3,3	3,3	23,0
	32	1	1,6	1,6	24,6
	33	1	1,6	1,6	26,2
	35	1	1,6	1,6	27,9
	36	1	1,6	1,6	29,5
	38	3	4,9	4,9	34,4
	39	4	6,6	6,6	41,0
	40	2	3,3	3,3	44,3
	41	3	4,9	4,9	49,2
	42	2	3,3	3,3	52,5
	43	2	3,3	3,3	55,7
	44	1	1,6	1,6	57,4
	45	2	3,3	3,3	60,7
	48	3	4,9	4,9	65,6
	49	2	3,3	3,3	68,9
	50	3	4,9	4,9	73,8
	52	1	1,6	1,6	75,4
	53	3	4,9	4,9	80,3
	54	2	3,3	3,3	83,6
	55	1	1,6	1,6	85,2
	57	1	1,6	1,6	86,9
	60	2	3,3	3,3	90,2
	62	1	1,6	1,6	91,8
	63	2	3,3	3,3	95,1
	64	1	1,6	1,6	96,7
	65	2	3,3	3,3	100,0
<b>Total</b>		<b>61</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Gráficos 1



*Fuente: Encuestas aplicadas en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.*

**Interpretación:** Del total de usuarios encuestadas, conforme se observa en la figura 1, que el 6.56% son de edad de 39.

**Análisis:** Se puede determinar que la mayoría de usuarios encuestados que realizan sus pagos frecuentemente están en la edad de 39 años.

Tabla 2

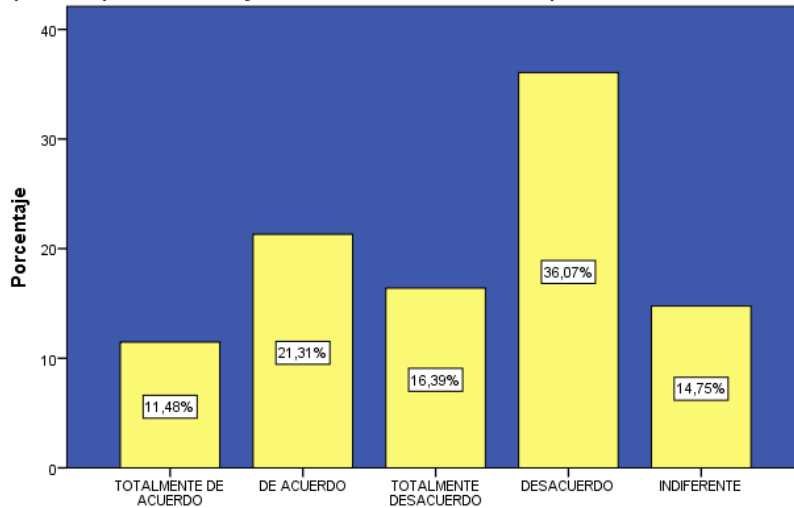
**¿La municipalidad otorga una atención rápida y precisa, a satisfacción del usuario?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	11,5	11,5
	DE ACUERDO	13	21,3	21,3
	TOTALMENTE DESACUERDO	10	16,4	16,4
	DESACUERDO	22	36,1	36,1
	INDIFERENTE	9	14,8	14,8
	Total	61	100,0	100,0

*Fuente: Encuestas aplicadas en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.*

*Fuente: Encuestas aplicadas en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.*

**¿La entidad de gestión brinda el servicio de manera rápida y precisa, lo cual permita que el contribuyente se encuentre satisfecho por el servicio recibido?**



**Análisis:** Según la encuesta, se determina en el gráfico N° 2, el 11.48% se encuentran totalmente de acuerdo, 21.31% están de acuerdo, 16.39% están totalmente en desacuerdo, 36.07% están en desacuerdo y 14.75% están indiferente.

Se demuestra que existe una deficiencia de atención rápida y precisa ya que el usuario no se encuentra satisfecho, permitiendo crear un factor negativo en cuanto a los procedimientos del trámite a realizar.

**Tabla 3**

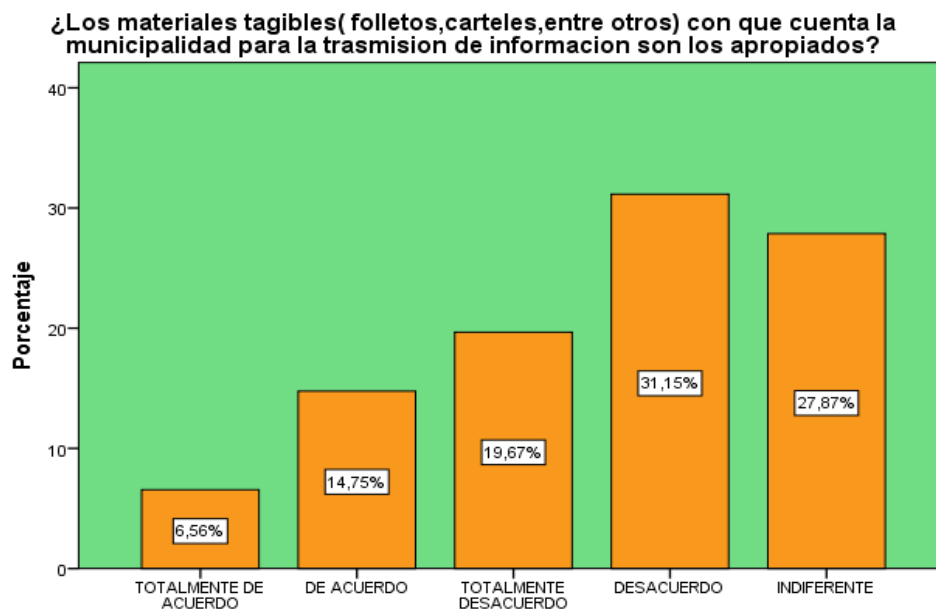
¿Los materiales tangibles (folletos, carteles, entre otros) con que cuenta la municipalidad de San Ignacio para la transmisión de información son los apropiados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido			
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	6,6	6,6
DE ACUERDO	9	14,8	14,8
TOTALMENTE DESACUERDO	12	19,7	19,7
DESACUERDO	19	31,1	31,1
INDIFERENTE	17	27,9	27,9
Total	61	100,0	100,0

Fuente: Fuente: Encuestas aplicadas en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.

Gráficos 2

(Porcentaje total de la población Tabla 2).



*Fuente: Encuestas aplicadas en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.*

**Análisis:** Las respuestas de los contribuyentes encuestados descritos en el gráfico N° 3, que el 6.56% están totalmente de acuerdo, 14.75% están de acuerdo, 19.67% están totalmente desacuerdo y el 31.15% están en desacuerdo y 27.87% están indiferente. Estos resultados muestran que los anuncios de la municipalidad tienen problemas para una adecuada información que los afectan o pudieran beneficiarlos, en los materiales tangibles que se les brinda, como también hay usuarios que no están tomando conciencia de dicha recaudación debido al poco conocimiento sobre tributos municipales.

Tabla 4

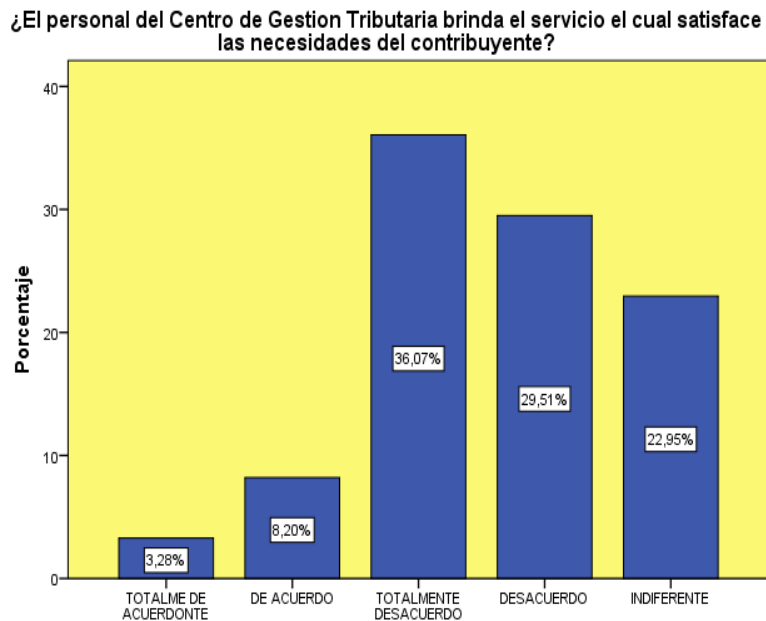
*¿El personal que realiza labores en gestión tributaria brinda el servicio el cual satisface las necesidades del usuario?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	TOTALME DE ACUERDONTE	2	3,3	3,3
	DE ACUERDO	5	8,2	8,2
	TOTALMENTE DESACUERDO	22	36,1	36,1
	DESACUERDO	18	29,5	29,5
	INDIFERENTE	14	23,0	23,0
	Total	61	100,0	100,0

*Fuente: Encuestas aplicadas en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.*

### Gráficos 3

(Porcentaje total de la población Tabla 4).



Fuente: Encuestas aplicadas en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.

**Análisis:** Del total de usuarios encuestadas, de acuerdo al gráfico N° 4, el 3.28% están totalmente de acuerdo, 8.20% están de acuerdo, 36.07% están totalmente en desacuerdo, 29.51% están en desacuerdo con los materiales y el 22.95% están indiferente. Estas totales muestran que hay contribuyentes que no se encuentran conforme a la atención obtenida. Los colaboradores están teniendo un factor negativo en cuanto a la satisfacción del contribuyente sobre la información brinda.

Tabla 5

**¿Cuándo la institución le brinda un servicio cumple, con los procedimientos establecidos de haber ofrecido un buen servicio?**

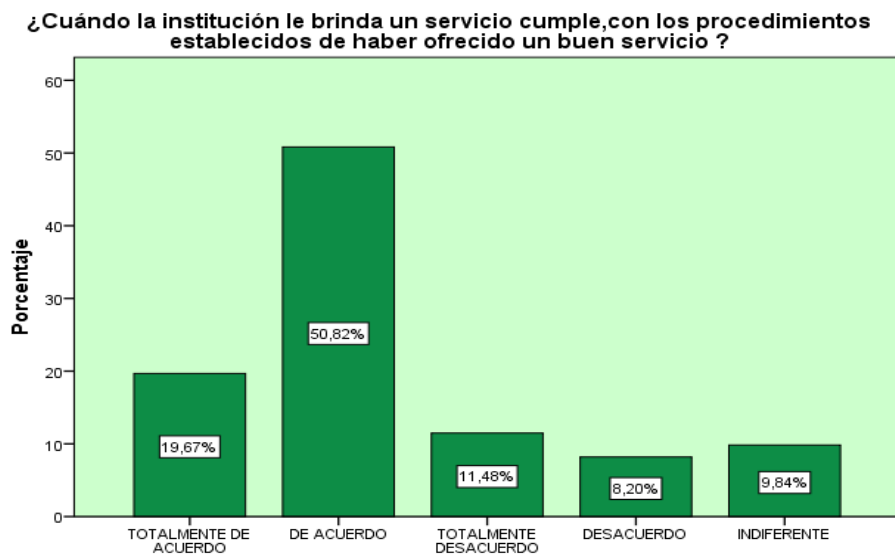
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	19,7	19,7
	DE ACUERDO	31	50,8	50,8
	TOTALMENTE DESACUERDO	7	11,5	11,5
	DESACUERDO	5	8,2	8,2
	INDIFERENTE	6	9,8	9,8
	Total	61	100,0	100,0

*Fuente: Encuestas aplicadas en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.*



#### Gráficos 4

(Porcentaje total de la población Tabla 5).



Fuente: Encuestas aplicadas en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.

**Análisis:** De acuerdo a los encuestadas, descritas en el gráfico N° 5, 19.67 % están totalmente de acuerdo, 50.82% están de acuerdo, 11.46% están totalmente en desacuerdo, 8.20% se encuentran en desacuerdo y 9.84% están indiferente.

Esto significa que la mayor parte de los contribuyentes indican que los procedimientos que se realizan influyen de una manera positiva.

Tabla 6

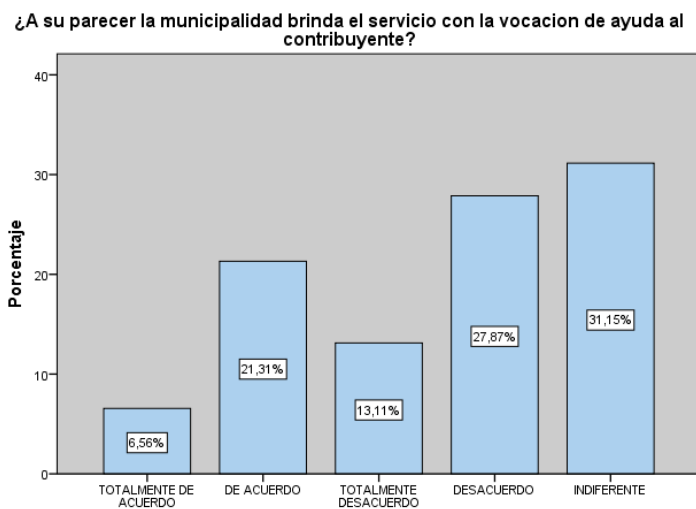
**¿A su parecer la municipalidad brinda el servicio con la vocación de ayuda al contribuyente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	6,6	6,6
	DE ACUERDO	13	21,3	21,3
	TOTALMENTE DESACUERDO	8	13,1	13,1
	DESACUERDO	17	27,9	27,9
	INDIFERENTE	19	31,1	31,1
	Total	61	100,0	100,0

**Fuente: Encuestas aplicadas en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.**

## Gráficos 5

(Porcentaje total de la población Tabla 6).



**Fuente:** Encuestas aplicadas en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio.

**Análisis:** En función a las encuestas realizadas, de conformidad al gráfico N° 6, el 6.56% están totalmente de acuerdo, 21.31% están de acuerdo, 13.11% están totalmente en desacuerdo, 27.87% están en desacuerdo y 31.15% están indiferente.

**CAPITULO IV**  
**DISCUSIÓN**

## IV. DISCUSION

### 5.1 Discusión de Resultados

Después de haber realizado el respectivo diagnóstico sobre la Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, y las bondades que brinda al contribuyente, podemos sincerar que, existen cuatro elementos visibles, como son: la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, se obtuvo que algunos de los usuarios se encuentran inconformes e insatisfechos con el servicio brindado por esta área de gran importancia para el municipio de estudio.

La orientación al contribuyente, es una situación problemática por el cual no se está dando la debida importancia ya que, dentro de sus funciones están capacitar a los funcionarios para que brinden un servicio de calidad.

Teniendo como base a lo antes mencionado, se tiene una gran oportunidad para saber las circunstancias con respecto a la calidad de servicio al contribuyente, a su vez brindar recomendaciones con la finalidad de mejorar la situación y estudiar los motivos por la cual se presentan los problemas especificados anteriormente.

Una vez que se han podido identificar los diversos factores que influyen en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Ignacio; al compararla con el fundamento teórico referido a la satisfacción del cliente según Gosso (2014), que conceptualiza a la satisfacción como el grado de valor que obtienen los contribuyentes al momento de adquirir un bien o servicio, lo que demuestra que la satisfacción del usuario no es tan eficiente frente al marco teórico indicado.

Podemos sintetizar que la gestión tributaria si influencia positivamente en la calidad del servicio satisfaciendo al contribuyente, porque tiene una relación directa entre las variables y que en el sustento teórico de Herrera & Vergara (2010), menciona que, a mayor calidad en la atención, mayor será la satisfacción en beneficio de la colectividad.

Finalmente, para comprobar el nivel de exactitud en la atención al usuario, se ha encontrado que la calidad de servicio a través de la gestión tributaria, abarca el nivel total de satisfacción de 37%. Por lo tanto, se aprecia que los funcionarios de la municipalidad provincial de San Ignacio, no ha llegado a fidelizar en orientación a los contribuyentes, la cual están. La elaboración de estrategias, tienen como ventaja sensibilizar a los contribuyentes a evitar deudas tributarias, ocasionadas muchas veces por desconocimiento de los procedimientos para tributar y, a su vez, permite a incrementar una conciencia de cultura tributaria, todo gracias a la educación que deben tener los ciudadanos.

**CAPITULO V**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

La calidad de orientación que se brinda a través de la Gestión Tributaria por parte de la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio al contribuyente, no es adecuada, por una serie de problemas originados en reclamos como la falta de orientación tributaria que debe brindar los funcionarios de dicha comuna, así como también orientar mejor a los usuarios sobre los trámites que requieren gestionar. Esta problemática abarca a casi la mitad de los contribuyentes descontentos pues no perciben que la municipalidad difunda información respecto al pago de los tributos, y la poca difusión de los arbitrios no lo saben comunicar, ya que la comunicación debe ser clara y fácil de comprender.

Asimismo, respecto de los factores influyentes en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio, es que no solucionan los reclamos interpuestos por los contribuyentes ocasionando pérdidas de tiempo y un atraso administrativo, pues existe un gran porcentaje de contribuyentes que se ha mostrado insatisfecho en estos dos aspectos.

Con respecto a la verificación del nivel de precisión y la satisfacción en la atención al contribuyente, se concluye que debe existir una sensibilización por parte de la municipalidad a toda la población, a fin de evitar prácticas no adecuadas, ocasionadas muchas veces por desconocimiento de los procedimientos para tributar, esto permitirá incrementar la cultura tributaria, para beneficio de la ciudad y calidad de vida para los pobladores.



## **RECOMENDACIONES**

Se hace la recomendación a la Municipalidad de la Provincia de San Ignacio, para que los funcionarios se capaciten para brindar información óptima y oportuna a los contribuyentes, para ello deben conocer que gestión tributaria se realiza en el municipio, para orientar correctamente la gestión de trámites y otros requerimientos del contribuyente. De esta manera el contribuyente también se verá comprometido y a la vez satisfecho por el servicio que recibe.

Asimismo, se recomienda, la creación de programas llamativos y familiares, donde se orienten a los contribuyentes para fomentar cultura tributaria y que, a su vez, permitan aumentar la capacidad de respuesta de los trabajadores hacia los contribuyentes para evitar en un futuro la evasión tributaria. También deben contar con equipos informáticos modernos y fiables para brindar calidad de servicio a los vecinos.

De acuerdo al análisis realizado se recomienda para mejorar la calidad del servicio como gestión tributaria es el uso de las Tecnología de Información y Comunicación (TICs), para optimizar la información en tiempo récord, con el menor tiempo y costo al contribuyente. Además, se debe monitorear todas las consultas para determinar si es necesario o no; de esta manera se motiva al ciudadano a participar activamente por el desarrollo de su ciudad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, J. y Flores, C. (2014), en su tesis “*La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Puno periodo 2014*”. Tesis para optar el título Profesional de Contador Público.

<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/667/TESIS%2043619306-43496996.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cantos, L. (2014) “Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón jipijapa” Universidad Privada Antenor Orrego escuela de postgrado Trujillo-Perú.

Cruzado Sanchez , P. (2011). *Adecuado control del proceso contable y su incidencia en la liquidez de EDU-ICII 157 informatica S.A de la ciudad de ambato periodo 2010*". Ambato Tungurahua, Ecuador .

Guillermo Cabanellas (2015), define al contribuyente.

<https://www.rigobertoparedes.com/es/que-es-un-contribuyente>

gestionpolis. (17 de 10 de 2008). <https://www.gestiopolis.com/principales-estrategias-financieras-de-las-empresas/>.

Gosso, F. (2008). Hiper satisfacción del cliente – Con solo Satisfacer al cliente no basta. México: Panorama Editorial. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&pg=PA45&dq=calidad+del+servicio+y+satisfaccion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi036e-5fjOAhXM7SYKHWULARk4ChDoAQgrMAQ#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20y%20satisfaccion&f=false>

Herrera, T. & Vergara, J. (2010). La gestión de la calidad en los servicios, Editorial Eumed, 1ra edición. España. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&pg=PA22&dq=calidad+del+servicio+y+satisfaccion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi036e-5fjOAhXM7SYKHWULARk4ChDoAQgeMAE#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20y%20satisfaccion&f=false>

**Municipalidad de Esparza - Gestión tributaria**

<http://muniesparza.go.cr/index.php/areas-administrativas/gestion-tributaria>

Plúas, E. (2014), en su investigación: “*Los contribuyentes especiales en el Ecuador y su importancia en la recaudación tributaria periodo: 2007 - 2013*”, tesis presentada

para optar el grado de Magíster en Tributación y Finanzas en la Universidad de Guayaquil – Ecuador.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6926/1/TESIS%20COMPLETA%20LISTA%20CORREGIDA%2029-03-2015%20mariana%20pluas.%20PDF.pdf>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT (2014).

Procedimiento General: Reglamos Tributarios. Recuperado por:

<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/recauda/procGeneral/index-ifgra-pg.04.html>

Vilchez Alonso, D. (2002). Fundamentos de la organización de la información. *Universidad de La Habana*.

# **ANEXOS**

## Anexo 1



### ENCUESTA

#### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO**

Señor/señora:

Estimado contribuyente, el presente cuestionario tiene por objetivo principal Analizar la Calidad de servicio de Gestión Tributaria para mejorar la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de la provincia de San Ignacio.

Marcando con una (X) la respuesta a la cual usted considere correcta.

Totalmente de acuerdo           (1)           Desacuerdo                           (4)  
De acuerdo                           (2)           Indiferente                           (5)  
Totalmente desacuerdo           (3)

Se solicita por favor contestar con la mayor sinceridad posible.

EDAD: \_\_\_\_\_

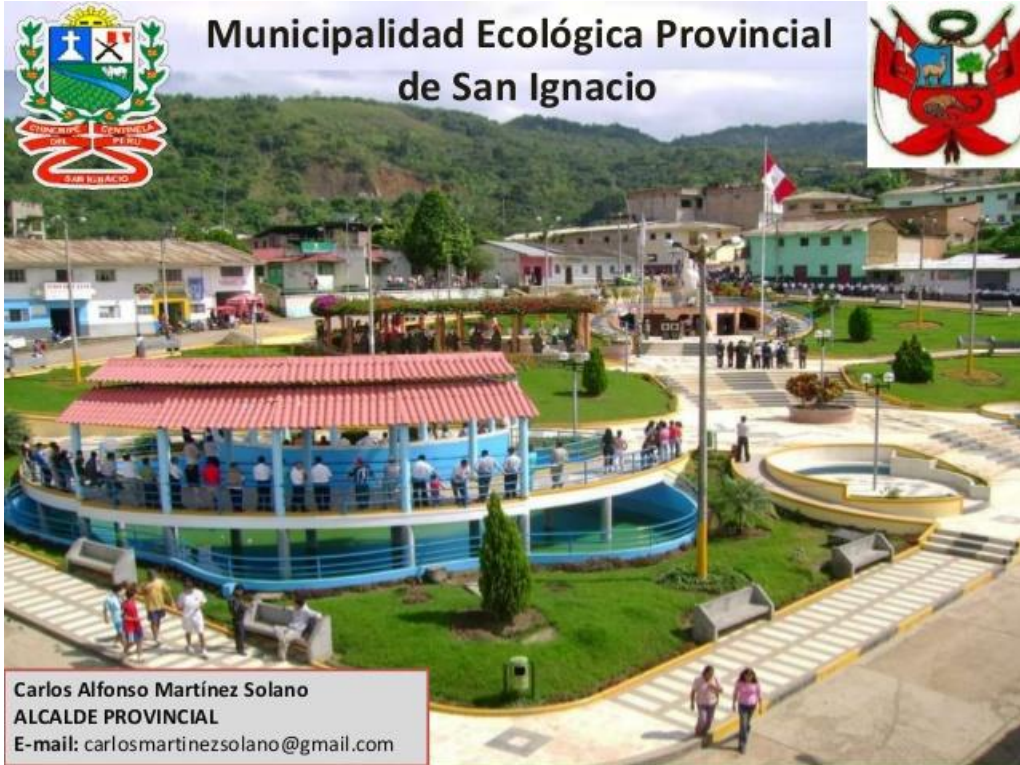
Ítem	Elementos tangibles	Escala				
		1	2	3	4	5
1	La ubicación del centro de gestión tributaria es apropiada para la documentación y pago de tributos que se realizará.					
2	Los materiales tangibles (folletos, carteles, entre otros) con que cuenta la municipalidad para la trasmisión son los apropiados					
<b>Ítem</b>	<b>Fiabilidad</b>					
3	El personal del centro de gestión tributaria brinda el servicio el cual satisface las necesidades del contribuyente.					
4	Cuando la institución le brinda un servicio cumple con los procedimientos de haber ofrecido un buen producto o servicio.					
<b>Ítem</b>	<b>Sensibilidad o capacidad de respuesta</b>					

5	A su parecer la empresa brinda el servicio con la vocación de ayuda al contribuyente.					
6	La entidad de gestión brinda el servicio de manera rápida y precisa, lo cual permita que el contribuyente se encuentre satisfecho por el servicio recibido.					
<b>Ítem</b>	<b>Seguridad</b>					
7	Cuando se tiene un problema tributario tiene la seguridad de que los colaboradores están en la capacidad de resolver los problemas.					
<b>Ítem</b>	<b>Empatía</b>					
8	Las soluciones que brindan los colaboradores frente a una queja permiten satisfacer a los contribuyentes.					
9	A su parecer el empleado se siente comprometido con la institución.					
<b>Ítem</b>	<b>Gestión de Recaudación</b>					
10	La gestión de recaudación de la municipalidad permite que todos los usuarios realicen el pago de sus tributos.					
<b>Ítem</b>	<b>Control de proceso de registro tributario</b>					
11	La municipalidad cuenta con la información sobre los datos y registro de pagos de los contribuyentes.					
<b>Ítem</b>	<b>Programación de información, divulgación y orientación tributaria</b>					
12	Muchas veces la municipalidad difunde información respecto al pago de los tributos					
13	Cuando se tiene una campaña para el pago de tributos la información brindada por el personal es de manera clara y fácil de comprender.					
<b>Ítem</b>	<b>Solución de los reclamos</b>					
14	Cuando solicita un reclamo a la oficina respectiva, estos les fueron resueltos de manera rápida.					
<b>Ítem</b>	<b>Sensibilización de pagos tributarios voluntariamente</b>					
15	La municipalidad muchas veces sensibiliza a las personas para el pago de los tributos					
<b>Ítem</b>	<b>Promoción de cultura tributaria</b>					
16	La municipalidad muchas veces brinda campañas informativas para promover la cultura tributaria					
17	Percibe que la región presenta una alta evasión tributaria.					
<b>Ítem</b>	<b>Actualización de los registros tributarios cancelados</b>					
18	La municipalidad cuenta con el equipo necesario lo cual tiene actualizados el pago de los contribuyentes.					





## Municipalidad Ecológica Provincial de San Ignacio



**Carlos Alfonso Martínez Solano**  
**ALCALDE PROVINCIAL**  
E-mail: [carlosmartinezsolano@gmail.com](mailto:carlosmartinezsolano@gmail.com)



