UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE Y EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, DISTRITO DE MOQUEGUA, 2016

TESIS

PRESENTADO POR:

DANIEL ALBERTO GARCÍA RODRÍGUEZ

Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2016



iploma
cia Rodriguez

014

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN

EL JURADO DICTAMINADOR, SEGÚN RESOLUCIÓN PRESIDENCIAL Nro 0918-2016-UNAM

CONFORMADO POR:

PRESIDENTE: Dr. PEDRO JESUS MAGUERA LUQUE

PRIMER MIEMBRO: Dr. JOSE LUIS MORALES ROCHA

SEGUNDO MIEMBRO: Dr. ROBERTO TITO CONDORI PEREZ

HA CALIFICADO LA TESIS TITULADA:

CALIDAD DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE Y EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO DISTRITO MOQUEGUA 2016

ASESOR: Mgv. GENCIANA SERRUTO MEDINA

TESISTA: BACHILLER: DANIEL ALBERTO GARCIA RODRIGUEZ

TERMINADA LA SUSTENTACIÓN Y DEFENSA DE LA TESIS, DICTAMINA COMO:

APROBADO POR UNANIMIDAD CON EL CALIFICATIVO DE: BUENO OBTENIENDO LA NOTA DE: QUINCE (15)

QUEDANDO EXPEDITO PARA QUE SE LE CONFIERA EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

EN FE DE ELLO QUEDA ASENTADA LA PRESENTE ACTA.

MOQUEGUA, 18 DE OCTUBRE DEL AÑO 2016

Presidente del Jurado

Primer Miembro

Segundo Miembro

Tesista

DEDICATORIA

A Dios nuestro guía para el sendero del bien, a mis padres que me encaminan por el camino correcto y me permiten cumplir con mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

A mis padres Hipólito García y Carmen Rodríguez por su apoyo incondicional para lograr mis sueños y ser orgullo de mi familia.

A los contribuyentes usuarios del impuesto Predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto por brindarme las facilidades para poder desarrollar el presente trabajo de investigación.

A todas las personas que contribuyeron al desarrollo del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación parte de la necesidad de calcular la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de recaudación de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, por tal motivo tuvo como objetivo determinar y analizar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de recaudación de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Se trata de una investigación de tipo correlacional con un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 86 usuarios pertenecientes a los mismos contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; a los cuales se aplicó dos cuestionarios de encuesta denominados: cuestionario de encuesta de calidad de atención (12 ítems), y el cuestionario de encuesta del nivel de recaudación (10 ítems), en ambos instrumentos se utilizó una escala de Likert con 5 opciones de respuesta. El análisis y la interpretación de los datos obtenidos se realizaron a través de la forma lógica deductiva, mediante el uso de tablas de frecuencia siempre y figuras estadísticas porcentuales. Para probar la hipótesis se realizó el análisis de Chi-Cuadrado de Pearson por el método asintótico, la cual mostró un p-valor=0,000, este resultado indica que hay evidencia estadística para

afirmar que existe relación directa y significativa (p=0,000) entre la calidad de atención y el nivel de recaudación de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

PALABRAS CLAVE: Calidad de atención, nivel de recaudación, relación.

ABSTRACT

This research work from the need to calculate the relationship between the quality of care and the level of revenue from taxpayers property tax of the Provincial Municipality Mariscal Nieto, for that reason aims to determine and analyze the relationship between the quality of care and the level of collection of property tax payers of the Provincial Municipality Mariscal Nieto. This is a correlational research with a non-experimental design, sample consisted of 86 users belonging to the same taxpayers property tax of the Provincial Municipality Mariscal Nieto; questionnaire survey of quality of care (12 items), and the survey questionnaire level of collection (10 items), in both instruments a Likert scale was used with five options: to which two survey questionnaires called applied answer. The analysis and interpretation of the data were performed through deductive logic way, by using frequency tables provided statistics percentage figures. To test the hypothesis analysis Pearson Chi- Square by the asymptotic method was performed, which showed a p-value = 0.000, this result indicates that there is statistical evidence to say that there is a direct and significant relationship (p = 0.000) between quality of care and the level of collection of property tax payers of the Provincial Municipality Mariscal Nieto.

KEYWORDS: Quality of Care, Level Collection, Relationship.

CONTENIDO

DEDICATORIA III
AGRADECIMIENTO IV
RESUMEN V
ABSTRACT VI
CONTENIDO VIII
ÍNDICE DE TABLAS XI
ÍNDICE DE FIGURAS XIII
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 6
1.2.1. Interrogante general. 6
1.2.2. Interrogantes secundarias 6
1.3. JUSTIFICACIÓN 8
1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS 9
1.4.1. Objetivo general 9
1.4.2. Objetivos específicos 9
1.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS 10
1.5.1. Hipótesis general 10
1.5.2. Hipótesis específicas 10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 12
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 12
2.2. BASES TEÓRICAS 20
2.2.1. Calidad de atención 20
2.2.1.1. Dimensiones de la calidad de atención 21
2.2.1.2. Enfoque por demanda mejorar la atención 22
2.2.1.3. Características de la atención 23

2.2.2. Marco legal del impuesto predial 25
2.2.2.1. Hecho gravado 25
2.2.2.2. Predios urbanos y rústicos.....26
2.2.2.3. Acreedor del impuesto predial.....31
2.2.2.4. Deudor del impuesto predial.....32
2.2.2.5. Tasas o alícuotas del impuesto predial.....34
2.2.2.6. Formas de pago del impuesto predial 34
2.2.2.7. Finalidad y distribución del rendimiento del impuesto predial 36
2.2.3. Recaudación:.....37
2.2.3.1. Definición.....37
2.2.3.2. Factores que influyen en la recaudación 39
2.2.3.3. Nivel de recaudación en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto……35
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 44
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 46
3.1. TIPO Y DISEÑO 46
3.1.1. Tipo de investigación 46
3.1.2. Diseño de investigación.....46
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....47
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....48
3.3.1. Definición de variables.....48
3.3.2. Operacionalización de variables 49
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....50
3.4.1. La población.....50
3.4.2. Muestra.....50
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS 51
3.5.1. Técnica 51
3.5.2. Instrumentos 52
3.5.3. Fuentes de información.....52
3.6. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....53
3.6.1. Fiabilidad de los Instrumentos.....53
3.6.2. Validez de los instrumentos.....55
3.7. MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....58

CAPÍTULO IV: PRESENTACION DE RESULTADOS 59
4.1. RESULTADOS 59
4.1.1. Descripción y análisis de los contribuyentes. 59
4.1.2. Análisis de la variable calidad de atención. 65
4.1.3. Análisis de la variable nivel de recaudación 71
4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS 76
4.2.1. Hipótesis general 76
4.2.2. Hipótesis específicas 79
CONCLUSIONES 94
RECOMENDACIONES 96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 98
ANEXOS 103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de recaudación de la Municipalidad Provincial……36

Tabla 2: Operacionalización de variables 49

Tabla 3: Distribución de la muestra según tipo predio, según padrón de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2016..... 51

Tabla 4: Validación del cuestionario de encuesta de la calidad de atención 56

Tabla 5: Validación del cuestionario de encuesta nivel de recaudación 57

Tabla 6: Edad de los contribuyentes del impuesto predial 59

Tabla 7: Sexo de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto 61

Tabla 8: Ocupación de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto 62

Tabla 9: Tipo de predio de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto 64

Tabla 10: Dimensión 1: Confiabilidad..... 65

Tabla 11: Dimensión 2: Respuesta 67

Tabla 12: Dimensión 3: Empatía 68

Tabla 13: Calidad de atención al contribuyente del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto..... 70

Tabla 14: Valorización del pago y disposición a pagar..... 71

Tabla 15: Percepción de importancia del pago..... 73

Tabla 16: Nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto 74
Tabla 17: Tabla cruzada de calidad atención “Nivel de recaudación” 77
Tabla 18: Prueba de chi-cuadrado hipótesis general 78
Tabla 19: Tabla cruzada nivel de recaudación “Confiabilidad” 80
Tabla 20: Prueba de chi-cuadrado hipótesis 1 81
Tabla 21: Tabla cruzada nivel de recaudación “Respuesta” 83
Tabla 22: Prueba de chi-cuadrado hipótesis 2 84
Tabla 23: Tabla cruzada nivel de recaudación “Empatía” 86
Tabla 24: Prueba de chi-cuadrado hipótesis 3 87
Tabla 25: Tabla cruzada calidad de atención “Valorización del pago” 89
Tabla 26: Prueba de chi-cuadrado hipótesis 4 90
Tabla 27: Tabla cruzada calidad de atención “Percepción de importancia del pago 92
Tabla 28: Prueba de chi-cuadrado hipótesis 5 93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipo de diseño 47

Figura 2. Edades de los contribuyentes del impuesto predial 60

Figura 3. Sexo de los contribuyentes del impuesto predial 61

Figura 4. Ocupación de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal. 63

Figura 5. Tipo de predio de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. 64

Figura 6. Dimensión 1: Confiabilidad 66

Figura 7. Dimensión 2: Respuesta 67

Figura 8. Dimensión 3: Empatía 69

Figura 9. Calidad de atención al contribuyente del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. 70

Figura 10. Dimensión 1: Valorización del pago y disposición a pagar 72

Figura 11. Dimensión 2: Percepción de Importancia del Pago 73

Figura 12. Nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto 75

INTRODUCCIÓN

La municipalidad Provincial Mariscal Nieto y las otras municipalidades del Perú, experimentan un problema: la escasa recaudación del impuesto predial, cuyo problema no permite generar ingresos requeridos para la construcción de obras públicas en beneficio de sus pobladores. El incumplimiento del deber tributario no permite que la municipalidad no trabaje eficientemente, asimismo hay un deficiente trabajo de recaudación del impuesto predial y a su vez una escasa voluntad de pago por parte de los ciudadanos.

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos. En el Capítulo I: Planteamiento del problema, se presenta una visión general sobre el tema de la investigación resaltando la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema en la que se detalla la interrogante general y las específicas, la justificación, la formulación del objetivo general y específico y la formulación de la hipótesis general y específica.

En el Capítulo II: Marco teórico, se incluye todos los antecedentes del estudio, las bases teóricas que sustentan esta investigación y la definición de términos.

En el Capítulo III: Marco metodológico, se describirá el tipo y diseño de la investigación, nivel de investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección

de los datos, validación y confiabilidad de los instrumentos y por último los métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos.

En el Capítulo IV: Presentación de resultados, se detallan los resultados de la investigación especificada por las dimensiones de Calidad de Atención y el Nivel de recaudación del impuesto predial, respectivamente; seguidamente se presenta la comprobación de la hipótesis general y las hipótesis específicas. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos respectivos.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El Impuesto Predial es un tributo que grava el valor de los predios urbanos y rústicos en base a su auto valúo; que se obtiene aplicando los aranceles y precios unitarios de construcción que formula el Consejo Nacional de Tasaciones y aprueba el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento todos los años. Su recaudación, administración y fiscalización corresponde a la Municipalidad Distrital donde se ubica el predio. La mayoría de municipalidades no tienen la capacidad de solventar sus gastos en salud, educación e infraestructura de manera sostenible.

Las causas de esta problemática son diversas, aunque la que tiene mayor incidencia es la falta de estrategias tributarias adecuadas que provengan de la política tributaria y se concrete en acciones tributarias municipales que permitan incrementar la recaudación de tributos que corresponden al ente municipal. Asimismo se debería evitar la morosidad con una recaudación oportuna, previa sensibilización en los contribuyentes, para que honren sus compromisos tributarios. Por

lo tanto, los ingresos provenientes de la recaudación del Impuesto Predial constituyen un componente importante para la gestión del desarrollo por parte de los gobiernos locales, las acciones que debe seguir una administración tributaria son las siguientes:

a) Optimizar el cumplimiento voluntario;
b) Fiscalizar periódicamente los predios; y,
c) Actualizar el Padrón de Contribuyentes.

Para llevar a cabo estas acciones es necesario que la administración disponga de la mayor cantidad de información relacionada a los inmuebles de los contribuyentes, número de predios, valores actualizados, entre otros. El no pagar los impuestos y tasas municipales por parte de los contribuyentes conlleva a un desarrollo deficiente de la jurisdicción, siendo la falta de educción y conciencia tributaria una de las causas principales de la evasión del mencionado impuesto.

En la actualidad, las municipalidades en el Perú tienen muy malos resultados en su gestión tributaria, los que se reflejan en los bajos índices de cobranza de tributos de su competencia, la seria limitación de ingresos en la fuente denominada "*recursos propios*" y las carentes

posibilidades de conseguir financiamiento para la ejecución de obras, por esta fuente.

La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto desempeña una serie de funciones, principalmente está la de administrar los servicios que ofrecen en su jurisdicción, de tal manera que la población en general se sienta representada y servida por sus autoridades. En materia tributaria, las municipalidades cuentan con la denominada Potestad Tributaria como herramienta que le permite la creación, modificación, supresión de tasas y contribuciones, ello con respecto al marco normativo propio de los Gobiernos Locales. Nos estamos refiriendo a la propia Constitución Política del Perú de 1993, a la Ley Orgánica de Municipalidades, al Código Tributario y finalmente a la Ley de Tributación Municipal.

La Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto experimenta un problema: la escasa recaudación del impuesto predial, cuyo problema no permite generar los ingresos requeridos para la construcción de obras públicas de beneficio para sus pobladores. La situación de esta municipalidad es lamentable, mantiene niveles de morosidad muy elevados, el incumplimiento del deber tributario no permite que la municipalidad trabaje eficientemente, porque la cantidad de recursos que recauda no es suficiente para satisfacer las necesidades de la

misma ni de la población. Asimismo hay un deficiente trabajo de recaudación del impuesto predial y, a su vez, una escasa voluntad de pago de los ciudadanos. La investigación planteada de esta manera contribuirá a que otras municipalidades puedan implementar una mejora en la atención al usuario de su jurisdicción.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante general

¿Qué relación existe entre calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en el distrito de Moquegua, 2016?

1.2.2. Interrogantes secundarias

a. ¿Qué relación existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?

b. ¿Qué relación existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?

c. ¿Qué relación existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?

d. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la valorización del pago de la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?

e. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la percepción del pago de la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica

El estudio se justifica teóricamente porque es importante para toda institución pública, identificar el grado de la calidad de atención que brinda a los usuarios contribuyentes, para así tomar las medidas correctivas, si fuera el caso y de esta manera se garantice la satisfacción de dichos contribuyentes.

Justificación metodológica

Se justifica metodológicamente al establecerse un estudio de la calidad de atención al contribuyente en la recaudación del impuesto predial con base en lineamientos técnicos y legales, a partir de los resultados del diagnóstico y percepción de involucrados, como son los contribuyentes prediales para poder relacionar las estrategias que permiten ir mejorando la recaudación del impuesto predial, los que se ven reflejados en la propuesta estructurada que se presenta.

Justificación práctica

La presente investigación se orienta a evaluar los factores que influyen en la calidad de atención y que repercuten en la recaudación del impuesto predial; a efectos de generar acciones que constituyan valor para los usuarios, generando confianza y prestigio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016.

1.4.2. Objetivos específicos

a. Determinar el nivel de relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

b. Determinar el nivel de relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

c. Determinar el nivel de relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

d. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la valorización del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

e. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la percepción del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

1.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

a. Existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

b. Existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

c. Existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

d. Existe relación entre la calidad de atención y la valorización del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

e. Existe relación entre la calidad de atención y la percepción del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Respecto a la calidad de atención al usuario y el nivel de recaudación del impuesto predial, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación:

Becerra (2012) realizó la investigación: “Recaudación, formas de pago, impuesto predial en el Perú y distrito de Nuevo Chimbote, 2011-2012”, en la Universidad Nacional del Santa. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

La investigación tuvo como objetivo general, determinar y describir las características de la recaudación y formas de pago del impuesto predial en el Perú y en el distrito de Nuevo Chimbote Período 2011-2012. El tipo y nivel de la investigación fue bibliográfica – descriptiva, para el recojo de información se utilizó la técnica de fichas bibliográficas. El principal resultado es: el impuesto predial es un tributo que se efectúa anualmente por todos los contribuyentes que poseen propiedades urbanas y rústicas. El impuesto predial puede cancelarse de dos formas; al CONTADO, que es hasta el último día hábil del mes de febrero del siguiente ejercicio y FRACCIONADA.

La cual dichos pagos se hacen trimestralmente y en los últimos días hábiles del mes de febrero, mayo, agosto y noviembre, respectivamente y en cuanto a la principal conclusión es: El Estado establece una determinada alícuota porcentual, la cual debe regir para el cálculo de dicho impuesto.

Moquillaza (2008) realizó la investigación: “Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria usando simulación”, en la Universidad Pontificia Católica del Perú. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

El presente trabajo trata el tema del análisis de las colas originadas en las oficinas de una entidad bancaria producto de la configuración propia del sistema encargado de administrarlas, con el fin de realizar mejoras en busca de la disminución del tiempo de espera de los clientes. Esto redundará en aumentar el nivel de satisfacción del cliente, que como se sabe, es un factor muy importante en cualquier empresa, más aun en una dedicada al servicio.

El análisis se centró en las colas generadas únicamente en las ventanillas. Para ello se recopiló toda la información necesaria de la base de datos del Sistema Administrador de Colas y se diseñó un

modelo que replicase la situación actual mediante simulaciones. El programa utilizado para esto fue el software ARENA 9.0.

Finalmente, la combinación de propuestas elegidas será la que represente un menor costo de espera y mejore considerablemente los indicadores de la oficina, gracias a la modificación en los esquemas de atención actuales sin necesidad de incurrir en gastos relacionados a contratar nuevo personal.

Tirado (2014) realizó la investigación: “Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad - Trujillo”, en la Universidad Nacional de Trujillo. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

La presente investigación tiene como propósito sustentar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad –Trujillo. Se ha aplicado una encuesta a los trabajadores y profesionales agremiados; los resultados obtenidos han sido complementados con la aplicación de una entrevista realizada a la Jefa Administrativa y la propia observación directa de la infraestructura física e instalaciones.

Para contrastar la hipótesis se utilizó un diseño de investigación No Experimental (se refiere a que no se aplica un estímulo a la muestra), el diseño transversal o transeccional (se refiere a la relación entre un conjunto de variables en un punto de tiempo) de tipo Explicativo - Correlacional (describen las relaciones entre dos o más variables en un momento dado).

Como resultado del procesamiento y análisis de la información, se han podido lograr los objetivos de la investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis que establece que: “La Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo”.

Al formular las conclusiones, la más importante estipula que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos. Y finalmente, al formular las recomendaciones resalta aquella que propone reforzar las áreas débiles, debiendo: capacitar al personal, mejorar la comunicación con los directivos; asimismo modernizar los programas de cómputo, dándoles un mantenimiento preventivo y mantener actualizadas las bases de datos, que permitan tomar decisiones acertadas.

Sánchez (2012) realizó la investigación: “Caracterización del proceso de recaudo del impuesto predial unificado en el Municipio de Ocaña 2012”, en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. La investigación llegó a las principales conclusiones:

El recaudo de impuestos para maximizar los ingresos propios es una necesidad de las administraciones municipales para lograr el cumplimiento de sus funciones constitucionales. Debido a esto, caracterizar el proceso de recaudo del impuesto predial unificado en el municipio de Ocaña, ha permitido conocer algunos factores que inciden en el pago del impuesto, así como la evolución histórica en el recaudo de este tributo. Igualmente se han podido establecer lineamientos que pueden incidir positivamente en el recaudo del impuesto predial en Ocaña.

Álvarez (2012) realizó la investigación: “Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”, en la Universidad Católica Andrés Bello. La investigación llegó a las principales conclusiones:

Actualmente el Estado Venezolano ha tomado parte en el abastecimiento y venta de alimentos como una política para garantizar la soberanía alimentaria del país. Estas medidas han sido fortalecidas

mediante la creación de nuevas redes de distribución y a través de la nacionalización de antiguas cadenas de supermercados. Dichas políticas inciden directamente en los consumidores por la diversidad, calidad y precios de los productos básicos requeridos por los clientes / ciudadanos a los cuales van dirigidos. Considerando estos factores, surgió la siguiente interrogante ¿cuál será la percepción, por parte de los clientes, de la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del Gobierno? Para el abordaje de la investigación se tomó como referencia la red directa de comercialización tipo II y III de la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos, S.A. (PDVAL) ubicada en el Distrito Capital, en donde se aplicó una encuesta para medir el grado de satisfacción de los clientes y usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido en dichos establecimientos. El estudio desarrollado se enmarcó en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un diseño de campo no experimental y transeccional. Se aplicaron las técnicas de la observación y de la entrevista de tipo estructurada, y como instrumento la encuesta, tomando como base de medición la escala CALSUPER adaptación SERVQUAL para redes de supermercados, que se desarrolló considerando los indicadores de calidad y el impacto de la gestión gubernamental venezolana en el marco de la “Misión Alimentación”. El tamaño de la población estuvo conformado por 2.950 beneficiarios/día. El tamaño de la muestra se determinó de manera probabilística con un nivel de confianza del 95%

y estuvo conformada por 839 clientes que realizaron alguna compra en la red directa PDVAL del Distrito Capital. Los datos que se obtuvieron fueron organizados y agrupados utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas para el análisis de los mismos obteniéndose un índice de calidad de servicio de -1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia delos locales y el tiempo de espera en las cajas.

Reyes (2014) realizó la investigación: “Calidad de Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango”, en la Universidad Rafael Landívar - México. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

La presente investigación de tesis titulada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango” tiene como objetivo general: verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, por lo que se presentan antecedentes de tesis, revistas, páginas de internet y periódicos así como bibliografías de libros, sobre las variables de calidad de servicio y satisfacción del cliente.

En la actualidad la asociación SHARE lucha por mantenerse en la preferencia de sus clientes, por lo que desea tener calidad del servicio para lograr satisfacer a los mismos, debido a esto se realizó una investigación de tipo experimental con el fin de evaluar cómo está la calidad del servicio que brinda esta asociación y con ello verificar el nivel de satisfacción en la que se encuentra, para la recopilación de información se utilizaron como instrumentos, para antes y después del experimento, dos boletas de opinión con preguntas abiertas y cerradas, dirigido al personal y clientes; una entrevista con el coordinador, con el fin de obtener la información necesaria para la investigación para lo cual se contó con la colaboración de los involucrados. Los resultados reflejados indican que la asociación carece de capacitación al personal para mejorar la calidad del servicio, ya que la información sobre los servicios que ofrece es incompleta, hay demoras en gestión administrativa, refleja poca prontitud al momento de atender al cliente. Debido a esta problemática se implementó un programa de calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente. Se capacitó en temas de calidad del servicio a los colaboradores para su adecuada aplicación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

Lovelock (2009) define la calidad de atención al usuario desde dos perspectivas:

La perspectiva trascendental de la calidad es sinónimo de excelencia innata: Una señal de estándares inquebrantables y alto desempeño. Este punto de vista se aplica a la actuación en las artes visuales y plantea que la gente aprende a reconocer la calidad únicamente por medio de la experiencia que obtiene a través de la exposición repetida.

Las definiciones basadas en el usuario: parten de la premisa de que la calidad reside en los ojos del observador. Esas definiciones equiparan la calidad con la satisfacción máxima. Esta perspectiva subjetiva orienta hacia la demanda, reconoce que los distintos usuarios tienen deseos y necesidades diferentes.

La calidad de atención es riesgoso definir, principalmente en términos de satisfacción de los clientes con los resultados relativos a sus expectativas previas, si las expectativas de los usuarios son bajas y la entrega del servicio demuestra ser marginalmente mejor que el bajo nivel que se había esperado, difícilmente podemos afirmar que los consumidores están recibiendo un servicio de buena calidad.

2.2.1.1. Dimensiones de la calidad de atención

Los investigadores argumentan que la naturaleza de los servicio exige un método distintivo para definir y medir su calidad. La naturaleza y multifacética de muchos servicios dificulta la valoración de la calidad del mismo comparado con el de un bien. Debido a que con frecuencia los usuarios participan en la producción de un servicio.

Gronroos (1990) la calidad funcional es necesario hacer distinción entre el proceso de la prestación de calidad funcional y la salida real o resultado del servicio lo que el autor denomina calidad técnica.

Zeitham, Berry y Parasuraman (1993) por medio de investigaciones con grupos identificaron tres dimensiones que utilizan los consumidores para evaluar la calidad de un servicio que son las siguientes:

- Confiabilidad (fiable desempeño preciso)
- Respuesta (prontitud y utilidad)
- Empatía (fácil acceso, buena comunicación y comprensión del usuario)

Gronroos (1990) y otros investigadores también sugieren que la calidad percibida de un servicio es el resultado de un proceso de evaluación donde los usuarios comparan sus percepciones de la prestación del servicio y su resultado, con su expectativa.

2.2.1.2. Enfoque por demanda. Mejorar la atención

Las entidades públicas, por definición, prestan servicios únicos, establecidos por Ley. Secretaría de Gestión Pública (2013) considerando que no existen competencias suficientes en la prestación de estos servicios y que los ciudadanos se ven obligados a

acudir a dichas entidades, se hace necesaria la existencia de incentivos institucionales que motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos.

Se requiere, entonces, que el enfoque existente por oferta cambie a uno por demanda, centrado en la ciudadanía, siendo por tanto necesario definir las prioridades e intervenciones de las entidades a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles.

2.2.1.3. Características de la atención

Las entidades públicas tienen un esquema modular que establece condiciones mínimas como punto de partida y transita en dirección a establecer propuestas para mejorar la atención de la ciudadanía a partir de innovaciones y buenas Prácticas identificadas. Secretaría de Gestión Pública (2013).

En este contexto se presenta las siguientes características:

1. **Gradualidad**

Los estándares se han establecido a partir de un nivel básico que es el mínimo a cumplir por las distintas entidades de los tres niveles de gobierno. En cada nivel se plantea un estado de desarrollo mayor y con una mejor atención a la ciudadanía hasta llegar al nivel avanzado donde se articulan Buenas Prácticas y se potencia el uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

2. **Complementariedad**

Cada estándar incorpora sub elementos o elementos orientadores que son complementarios entre sí, de forma que para lograr el nivel mínimo del estándar, se requiere que al menos en cada sub elemento la entidad deba estar en el nivel básico.

3. Eficacia

El cumplimiento de un determinado nivel (intermedio o avanzado) por parte de la entidad, supone que se cumplan los criterios o se hayan superado aquellos del nivel inmediato anterior.

4. Auto-evaluación

Cada entidad debe hacer un ejercicio de autoevaluación, a fin de determinar el nivel en que se encuentra para cada uno de los sub elementos o elementos orientadores que componen los estándares.

2.2.2. Marco legal del impuesto predial

2.2.2.1. Hecho gravado

El impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Se considera predios a los terrenos, las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes del mismo, que no puedan ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto

corresponde a la municipalidad distrital donde se encuentre ubicado el predio. *Ley de tributación municipal, en el artículo 8° del Capítulo I del Título II.*

2.2.2.2. Predios Urbanos y Rústicos

1. Predio urbano:

Se considera predio a los terrenos, así como a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan parte integrante de ellos y que no pudieran ser separadas, sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo II.A.01 del Capítulo A del Título II.*

a) Terreno urbano: se considera terreno urbano al que está situado en centro poblado y se destine a vivienda, comercio, industria o cualquier otro fin urbano; así como los terrenos sin edificar, siempre que cuenten con los servicios generales propios del centro poblado y los que tengan terminadas y recibidas sus obras de habilitación urbana,

estén o no habilitadas legalmente. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo II.A.02 del Capítulo A del Título II.*

b) Edificaciones: Se entiende por edificaciones a las construcciones o fábricas en general. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo II.A.03 del capítulo A del Título II.*

c) Obras complementarias: Son obras complementarias e instalaciones fijas y permanentes todas las que se encuentran adheridas físicamente al suelo o a la construcción y no pueden ser separadas de estos sin destruir, deteriorar, ni alterar el valor del predio porque son parte integrante y funcional de este, tales como cercos, instalaciones exteriores eléctricas y sanitarias, ascensores, instalaciones contraincendios, instalaciones de aire acondicionado, piscinas, muros de

contención, subestación eléctrica, zonas de estacionamiento, zonas de recreación, y otros que a juicio del perito valuador pueden ser calificados; como tales: *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo II.A.04 del Capítulo A del Título II.*

2. Predio rústico:

Se considera predio rústico a los terrenos ubicados en zona rural dedicados a uso agrícola, pecuario, forestal y de protección y a los eriazos susceptibles de destinarse a dichos usos que no hayan sido habilitados como urbanos ni estén comprendidos dentro de los límites de expansión urbana.

Forman parte del predio rústico, la tierra, el agua y su ecosistema, así como las construcciones e instalaciones fijas y permanentes que existan en él. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo III.A.01 del Capítulo A del Título III*.

a) Terrenos eriazos: se considera terrenos eriazos aquellos que se encuentran sin cultivar por falta o exceso de agua y los terrenos improductivos y terrenos ribereños al mar los ubicados a lo largo del litoral de la República, en la franja de 1 km medido a partir de la línea de la más alta marea. En ambos casos se entiende que estos terrenos estarán situados fuera del área urbana y que no se encuentran comprendidos en las zonas de expansión urbana señalados en los planes urbanos, o en los estudios urbanísticos debidamente aprobados por autoridad competente.

Se debe exceptuar de esta clasificación a los terrenos de forestación y las lomas con pastos naturales dedicados a la ganadería. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo III.A.02 del Capítulo A del Título III.*

b) Construcciones e instalaciones fijas y permanentes: son las edificaciones en general, tales como: viviendas, depósitos, cobertizos, talleres, construcciones para beneficio de productos, plantas industriales, hospitales, campos recreativos, vías, infraestructura de riego, etc. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo III.A.03 del Capítulo A del Título III.*

c) Plantación permanente: se considera plantación permanente al conjunto de vegetales establecidos en un predio rústico que son susceptibles de explotación económica por más de dos campañas agrícolas y que pertenezca a cualquiera de las categorías siguientes:

- Frutales.
- Otras especies cuya producción se mantenga durante más de dos años, sin necesidad de efectuar nueva siembra. No se considera plantación permanente cuando las especies antes citadas se

encuentren aisladamente, pues en este caso su valuación sería individual. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo III.A.04 del Capítulo A del Título III.*

- Plantaciones anuales: son plantaciones anuales aquellas cuyo periodo vegetativo normal es igual o menor de un año. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo III.A.05 del Capítulo A del Título III.*

2.2.2.3. Acreedor del impuesto predial

Acreedor tributario es aquél en favor del cual debe realizarse la prestación tributaria.

El gobierno central, los gobiernos regionales y los gobiernos locales son acreedores de la obligación tributaria, así como las entidades de derecho público con personería jurídica propia, cuando la ley les asigne esa calidad expresamente. *Código Tributario, artículo 4° del Título I del Libro Primero.*

2.2.2.4. Deudor del impuesto predial

Deudor tributario es la persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria como contribuyente o responsable. *Código Tributario, artículo 7° del Título I del Libro Primero.*

El carácter de sujeto del impuesto se atribuirá con arreglo a la situación jurídica configurada al 01 de enero del año a que corresponde la obligación tributaria. Cuando se efectúe cualquier transferencia, el adquirente asumirá la condición de contribuyente a partir del 01 de enero del año siguiente de producido el hecho. *Ley de Tributación Municipal, artículo 10° del Capítulo I.*

Sujetos pasivos del impuesto predial: son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.

Excepcionalmente se considerará como sujetos pasivos del impuesto a los titulares de concesiones otorgadas al amparo del Decreto Supremo Nº 059-96-

PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión, durante el tiempo de vigencia del contrato.

Los predios sujetos a condominio se consideran como pertenecientes a un solo dueño, salvo que se comunique a la respectiva Municipalidad el nombre de los condóminos y la participación que a cada uno corresponda. Los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total.

Cuando la existencia del propietario no pudiera ser determinada, son sujetos obligados al pago del impuesto, en calidad de responsables, los poseedores o tenedores, a cualquier título, de los predios afectos, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes.

Ley de Tributación Municipal, artículo 9° del Capítulo I.

2.2.2.5. Tasas o alícuotas del impuesto predial

El impuesto se calcula aplicando a la base imponible la escala progresiva acumulativa siguiente:

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%

Las municipalidades están facultadas para establecer un monto mínimo a pagar por concepto del impuesto equivalente a 0,6% de la UIT vigente al 01 de enero del año al que corresponde el impuesto. *Ley de Tributación Municipal, artículo 13° del Capítulo I.*

2.2.2.6. Formas de pago del impuesto predial

El impuesto podrá cancelarse de acuerdo a las siguientes alternativas:

a) Al contado, hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año.

b) En forma fraccionada, hasta en cuatro cuotas trimestrales. En este caso, la primera cuota será equivalente a un cuarto del impuesto total resultante y deberá pagarse hasta el último día hábil del mes de febrero. Las cuotas restantes serán pagadas hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre, debiendo ser reajustadas de acuerdo a la variación acumulada del Índice de Precios al Por Mayor (IPM) que publica el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), por el período comprendido desde el mes de vencimiento de pago de la primera cuota y el mes precedente al pago*. Ley de Tributación Municipal, artículo 15° del Capítulo I.*

Tratándose de las transferencias a que se refiere el *inciso b) del artículo 14°,* el transferente deberá cancelar el íntegro del impuesto adeudado hasta el último día hábil del

mes siguiente de producida la transferencia. *Ley de Tributación Municipal, artículo 16° del Capítulo I.*

2.2.2.7. Finalidad y distribución del rendimiento del impuesto predial.

El rendimiento del impuesto constituye renta de la Municipalidad distrital respectiva en cuya jurisdicción se encuentren ubicados los predios materia del impuesto estando a su cargo la administración del mismo.

El 5% del rendimiento del impuesto, se destina exclusivamente a financiar el desarrollo y mantenimiento del catastro distrital, así como a las acciones que realice la administración tributaria, destinadas a reforzar su gestión y mejorar la recaudación. Anualmente, la Municipalidad Distrital deberá aprobar su Plan de Desarrollo Catastral para el ejercicio correspondiente, el cual tomará como base lo ejecutado en el ejercicio anterior.

El 3/1000 (tres por mil) de rendimiento del impuesto será transferido por la Municipalidad Distrital al Consejo Nacional de Tasaciones, para el cumplimiento de las funciones que le corresponde como organismo técnico nacional encargado de la formulación periódica de los aranceles de terrenos y valores unitarios oficiales de edificación, de conformidad con lo establecido en *el Decreto Legislativo Nº 294* o norma que lo sustituya o modifique.

2.2.3. Recaudación

2.2.3.1. Definición

La recaudación fiscal mide la cantidad total de dinero que se consigue con los de impuestos y que será la parte fundamental con la que deberá financiarse los servicios públicos que presta el estado. Para ello, las finanzas cuentan fundamentalmente con las siguientes fuentes:

a) Impuesto sobre la Renta. Cantidades que deben pagar las personas físicas sobre la base de los ingresos que tienen anualmente y que gravan los tres tipos fundamentales de rentas:
b) Rentas del trabajo
c) Rentas del Capital
d) Rentas de actividades empresariales o profesionales
e) Impuesto sobre sociedades. Es un impuesto análogo al impuesto sobre la renta, pero en este caso, sobre las Sociedades Mercantiles y que graba el beneficio obtenido por la sociedad.
f) Impuesto sobre el Valor Añadido. Este impuesto grava el consumo tributándose sobre el precio, una parte del precio que pagan los consumidores finales de los bienes.

Además de estas que son las vías fundamentales de recaudación fiscal, los países pueden imponer:

a) Aranceles, que hacen pagar a productos de importación consiguiendo un doble objetivo: aumentar ingresos y defender a la industria del

país, aunque esto no favorece la competencia internacional de las empresas protegidas.

b) Tasas con las que se grava un servicio y pagan sólo los usuarios, de basuras, universitarias, servicios sanitarios. En muchos casos estas no cubren el coste del servicio, pero sirven como medida reguladora para que no exista abuso por parte de los usuarios.

2.2.3.2. Factores que influyen en la recaudación

CEPAL (2012) los factores que afectan e influyen en la recaudación según el manual los clasifica de la siguiente manera:

a) **La legislación tributaria**: La estructura de los impuestos es fijada por leyes que especifican el objeto del gravamen, su base imponible, las alícuotas, el momento de perfeccionamiento del hecho imponible, las deducciones admitidas y las exenciones, tanto de carácter objetivo como subjetivo.

b) **El valor de la materia gravada**: Es la magnitud, medida en valores monetarios, de los conceptos económicos gravados por la legislación tributaria. Conceptos, tales como: las ventas minoristas, el consumo, las importaciones, los ingresos y bienes de las personas, y las utilidades y activos societarios constituyen, habitualmente, la materia gravada por los impuestos.

c) **Las normas de liquidación e ingreso de los tributos** : Son las normas contenidas tanto en las leyes de procedimiento tributario, que se aplican a la generalidad de los impuestos, como en disposiciones reglamentarias dictadas por las administraciones tributarias, que establecen en forma pormenorizada las prácticas que deben seguirse para el ingreso de los gravámenes.

d) **El incumplimiento en el pago de las obligaciones fiscales**: este factor lo definimos como la omisión del ingreso de las obligaciones tributarias que corresponden ser abonadas en un

período de tiempo. El incumplimiento puede tomar dos formas: que son la mora y la evasión.

e) **Los factores diversos:** Finalmente, para disponer de la totalidad de los elementos que participan en la formación de los valores de recaudación tributaria debe agregarse un conjunto de variables, en general de índole administrativa, entre los que se destacan las transferencias que el organismo recaudador efectúa entre las cuentas bancarias de los impuestos, los ingresos por planes de facilidades de pago y las demoras en la acreditación de pagos, que pueden provocar que su registro se efectúe en un período posterior al de su efectiva realización.

2.2.3.3. Nivel de recaudación en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

En este primer año de gestión la Gerencia de Administración Tributaria ha trabajo en estrecha coordinación con las Sub Gerencia de Recaudación Tributaria, Sub Gerencia de

Fiscalización y Control Tributario, Sub Gerencia de Ejecución Coactiva; volcándose todos los esfuerzos para MEJORAR LA RECAUDACIÓN *TRIBUTARIA, actividad primordial y esencial de la Gerencia de Administración Tributaria para este ejercicio 2015* y que el mismo se ha visto incrementado en comparación con el primer año de las anteriores gestiones*. En el presente ejercicio fiscal se ha logrado superar las metas programadas en el Presupuesto Institucional de Apertura 2015 (PIA) llegando a tener una recaudación de impuestos municipales (Impuesto Predial, Impuesto de Alcabala, Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos) el 100% de lo presupuestado.*

Tabla 1

Nivel de recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

SECTORES	TOTAL DE PREDIOS	% AVANCE	TOTAL RECAUDADO	% RECAUDADO
CERCADO	2817	57,86	820 635,18	43,41
EL SIGLO	790	48,73	86 136,38	4,56
MARISCAL NIETO	1277	36,18	87 838,36	4,65
SAN FRANCISCO	2	0	0,00	0
SAN ANTONIO	64	1,56	6131,00	0,32
CHEN CHEN	2738	26,73	97 202,97	5,14
LOS ÁNGELES	0	0	0,00	0
URBANIZACIÓN – CERCADO	1800	52,44	427 689,73	22,62
PAMPAS DE SAN FRANCISCO	40	0	0	0
RÚSTICOS	2002	33,62	291 212,73	15,4
JUNTA VECINAL ALTO LA VILLA	169	23,67	32 822,83	1,74
PAMPAS DE LA CLEMESÍ	604	72,02	32 678,74	1,73
OTROS	168	22,62	7484,11	0,4
OTROS SECTORES	0	0	562,92	0,03
TOTAL	12 471	375,43	1 890 394,95	100,00

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria 2016 (Actualizado al 31 de diciembre del 2015) padrón municipal de registro de predios

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Acreedor del impuesto predial

Municipalidad en donde se encuentra ubicado el predio, siendo esta encargada de administrar el impuesto.

Base imponible

Es el monto sobre el cual se aplica el porcentaje del impuesto.

Deducción

Beneficio tributario que busca reducir la base imponible del impuesto.

Deudor tributario

Son las personas naturales o jurídicas propietarias del predio.

Impuesto predial

Impuesto que grava el suelo (terreno) y las edificaciones (construcciones) que se levanten sobre él.

Inafectación

No estar obligado a pagar.

Potestad tributaria

Es el poder del Estado para crear y regular un tributo, o para exonerarlo.

Predio rústico

Terrenos que no se encuentran en áreas urbanas y son destinados a la actividad agraria.

Predio urbano

Terrenos que se encuentran en las ciudades, sus edificaciones y sus obras complementarias.

Sistema tributario municipal

Es el conjunto de tributos cuya administración se encuentra a cargo de las municipalidades; además de las normas tributarias municipales y las entidades encargadas de administrar tales tributos.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es Aplicada, que busca medir el nivel de relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de recaudación del impuesto predial.

3.1.2. Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2003) según la clasificación la presente investigación corresponde a una investigación no experimental debido a que no se efectúa manipulación de variable alguna. El estudio está contemplado dentro del diseño de tipo no experimental transversal o transeccional porque la recolección de los datos se hace en un solo momento o en un tiempo único.

A este respecto, hacen una advertencia, Sánchez y Reyes (2003) señalan que la muestra debe ser correctamente seleccionada, para que los resultados a obtenerse puedan proporcionar conclusiones tan válidas como los de un estudio longitudinal, con la ventaja del ahorro de tiempo.

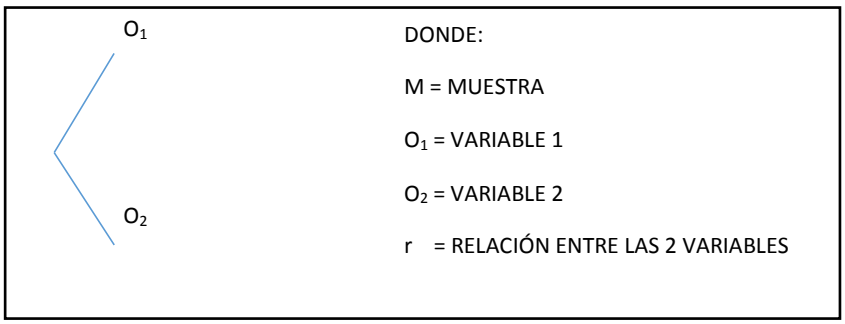


Figura 1. Tipo de diseño
Fuente: Elaboración propia

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio, es una investigación correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

Variable: Calidad de atención

Conjunto de habilidades que el contribuyente percibe de la atención brindada por parte del personal que labora en la institución, del cual se registrarán los datos con el "*Modelo Servqual*" de Zeitham, Berry y Parasuraman (1993) el cual se aplicara a los contribuyentes del impuesto predial del distrito Moquegua.

Variable: Nivel de recaudación

El grado de percepción y valorización acerca del pago del impuesto predial del cual se registrarán los datos con el "Manual de valoración contingente" (MVC) Riera (1994) el cual se aplicó a los contribuyentes del impuesto predial del distrito Moquegua.

3.3.2. Operacionalización de Variables

Tabla 2
Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
Variable 1 "Calidad de Atención"	Conjunto de habilidades que el contribuyente percibe de la atención brindada por parte del personal que labora en la institución Zeitham, Berry y Parasuraman (1993).	➢ Confiabilidad. ➢ Respuesta. ➢ Empatía.	• Cumplimiento de los beneficios ofertados. • Solución rápida a los problemas que pueda tener el cliente. • Fácil acceso, buena comunicación y comprensión del cliente.	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11, 12
Variable 2 "Nivel de Recaudación"	Define el grado de percepción y valorización acerca del pago de tributos, delimita la concientización y calidad de vida respecto a un determinado pago. Riera (1994).	➢ Valorización del pago y disposición a pagar. ➢ Percepción de importancia del pago.	• Procedimientos cobro I. Predial • Situación pago I. Predial • Apreciación del No pago I. Predial • factores socioeconómicos pago I. Predial • Exigencia pago I. Predial • La notificación I Predial • Conocimiento I. Predial • Opinión modalidad I. Predial • Consideración de tarifa I. Predial • Opinión sobre campañas/ Amnistías.	2,3,5,7, 9 1,4, 6,8, 10

Fuente: Elaboración propia

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. La población

Conformado por los contribuyentes del ámbito de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito Moquegua, N= 12,471 contribuyentes prediales, según padrón de la Municipalidad.

3.4.2. Muestra

Resultado de la aplicación de la fórmula para determinar la muestra probabilística resultó. n= 86 predios, (Tipo de predio rústico = 15 y urbano =71) / contribuyentes al 95% de confiabilidad y 8% de error de muestreo.

$$n\circ = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + Z^2 PQ}$$

Donde:

Población (N) = 12471

P (urbano) = 0,83

Q (rústico) = 0,17

Error (E) = 0,08

N° de Significancia (Z) = 1,96

$$n_{0=86}$$

Tabla 3
Distribución de la muestra según tipo predio, según padrón de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2016

TIPO PREDIO	POBLACIÓN		MUESTRA	
	N°	%	N°	%
URBANO	10,351	83%	71	83%
RÚSTICO	2,120	17%	15	17%
TOTAL	12,471	100%	86	100%

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria 2016 (Actualizado al 31 de diciembre del 2015) padrón municipal de registro de predios

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnica

Las técnicas que se utilizaron en la investigación son:

- Encuesta: Permitió recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que estaba en observación en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

- Análisis documental: Permitió obtener información bibliográfica (libros, padrones, tesis, sistemas de información sobre el impuesto predial, etc.), así como los diversos aspectos relacionados con la investigación.

3.5.2. Instrumentos

- Para la Calidad de atención; el instrumento con el cual se registraron los datos fue el "*Modelo Servqual*" de Zeitham, Berry y Parasuraman (1993) el cual se aplicó a los contribuyentes del impuesto predial del distrito Moquegua.

- Para el Nivel de Recaudación; el instrumento para registrar los datos fue el "Manual de valoración contingente" (MVC) Riera (1994) el cual se aplicó a los contribuyentes del impuesto predial del distrito Moquegua.

3.5.3. Fuentes de información

Las principales fuentes de información para el presente trabajo de investigación está conformado por los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto del distrito de Moquegua.

3.6. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos se han validado mediante el juicio de expertos, a quienes se les proporcionó un cuestionario de criterios.

3.6.1. Fiabilidad de los instrumentos

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó el índice de confiabilidad de Cronbach (o), que se determina con la siguiente formula:

$$\propto = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right] \quad [\mathbf{1}]$$

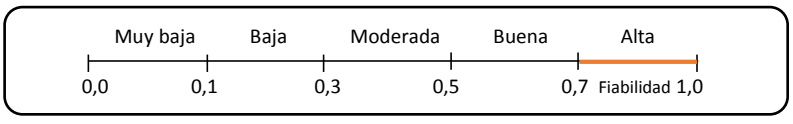
Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

S_i^2= Varianza de cada ítem

S_t^2= Varianza del total



a) Instrumento Calidad de Atención Modelo Servqual Zeitham, Berry y Parasuraman

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad es alto (α = 0,746) esto implica que el instrumento Calidad de Atencion Modelo Servqual de Zeitham, Berry y Parasuraman es confiable.

Estadísticas de fiabilidad de la calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,746	12

b) Instrumento Nivel de Recaudación del impuesto predial Manual de Valoración Contingente Riera

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach es alto (α = 0,713) esto implica que el instrumento : Nivel de Recaudacion del impuesto predial Manual de Valoración Contingente Riera es confiable.

Estadísticas de fiabilidad del nivel de recaudación

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,713	10

3.6.2. Validez de los instrumentos

a) Instrumento Calidad de Atención Modelo Servqual Zeitham, Berry y Parasuraman

Para validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos (ver anexo 05), de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 85,3% y como es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

Tabla de validación de los instrumentos validados por expertos

Instrumento: Calidad de Atención Modelo Servqual Zeitham, Berry y Parasuraman

Tabla 4
Validación del cuestionario de encuesta de la calidad de atención

N° de preguntas	NÚMERO DE EXPERTOS 1	2	3	4	5	∑	%
1	75	65	90	90	90	410	82,00
2	80	70	90	95	90	425	85,00
3	75	80	95	90	90	430	86,00
4	75	70	95	90	95	425	85,00
5	75	65	95	95	95	425	85,00
6	80	70	90	90	90	420	84,00
7	80	80	90	90	95	435	87,00
8	75	75	95	95	95	435	87,00
9	75	75	95	100	90	435	87,00
10	75	75	85	95	95	425	85,00
						TOTAL	853,00

Fuente: Elaboración propia

Operación matemática para determinar el nivel %:

$$\frac{853}{10} = 85{,}3\%$$

b) Instrumento nivel de recaudación del impuesto predial

Manual de Valoración Contingente Riera

Para validad los instrumentos se utilizó el juicio de expertos (ver anexo 05), de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 83,9% y como es mayor de 75 puntos, se validad el instrumento utilizado.

Tabla de validación de los instrumentos validados por expertos

Instrumento: Nivel de recaudación del impuesto predial Manual de Valoración Contingente Riera.

Tabla 5
Validación del cuestionario de encuesta Nivel de Recaudación

N° de preguntas	NÚMERO DE EXPERTOS						
	1	2	3	4	5	∑	%
1	75	70	95	90	85	415	83,00
2	70	65	95	90	90	410	82,00
3	80	70	95	95	90	430	86,00
4	75	65	90	90	85	405	81,00
5	75	65	95	90	90	415	83,00
6	80	75	95	85	95	430	86,00
7	75	75	90	90	90	420	84,00
8	75	75	90	90	90	420	84,00
9	75	75	90	95	95	430	86,00
10	75	75	90	90	90	420	84,00
						TOTAL	839,00

Fuente: Elaboración propia

Operación matemática para determinar el nivel %:

$$\frac{839}{10} = 83{,}9\%$$

3.7. MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

- Para el procesamiento y análisis de datos de ambas variables se utilizaron los cuadros de distribución de frecuencias, gráficos de barras y gráficos de sectores.

- Para establecer la relación entre las variables, se utilizó la prueba estadística de CHI- CUADRADO: Es una distribución cuadrática de la probabilidad que utiliza básicamente variables aleatorias continuas, consiste en establecer un espacio continuo delimitado por la suma de los cuadrados de n variables aleatorias que son independientes entre sí, por tanto para establecer el valor aproximado de una variable X dentro de ese espacio, se procede a incluir una estimación de sus posibles límites que están dados por los distintos «Grados de Libertad» que pueden existir entre las variables aleatorias analizadas que dan origen al referido espacio.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Descripción y análisis de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Tabla 6
Edad de los contribuyentes del impuesto predial

Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
[20-30>	16	18,6	18,6
[31-40>	24	27,9	46,5
[41-50>	37	43,0	89,5
[51--60>	6	7,0	96,5
[61-70>	3	3,5	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

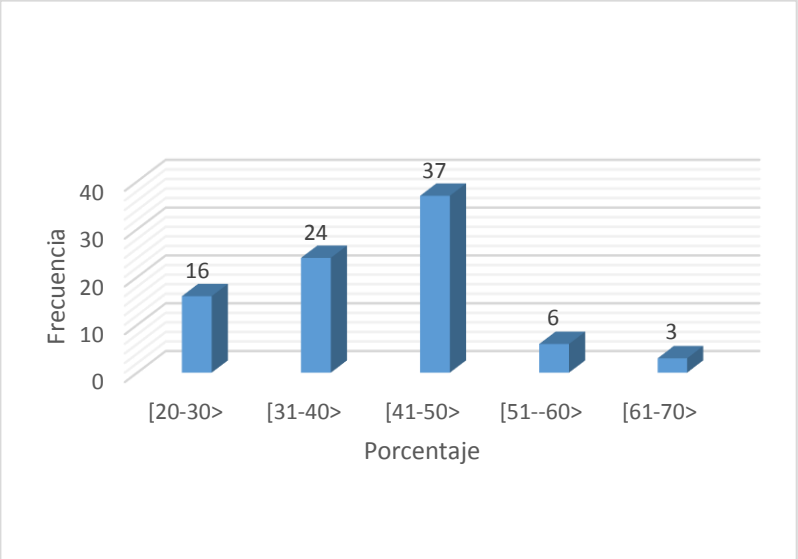


Figura 2. Edades de los contribuyentes del impuesto predial
Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

La edad promedio de los contribuyentes del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto es de 40 años, en la tabla 6 y figura 2 podemos observar que el 18,6 % tienen edades entre 20 y 30 años de edad; el 27,9% tienen edades entre 31 y 40 años; el 43% sus edades se encuentran entre los 41 y 50 años de edad; el 7% se encuentran en la edad de 51 y 60 años; el 3,5% sus edades superan los 61 años de edad. Podemos observar que los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto son más personas adultas que cuyas edades se encuentran entre 41 y 50 años de edad.

Tabla 7

Sexo de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	37	43,0
FEMENINO	49	57,0
Total	86	100,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

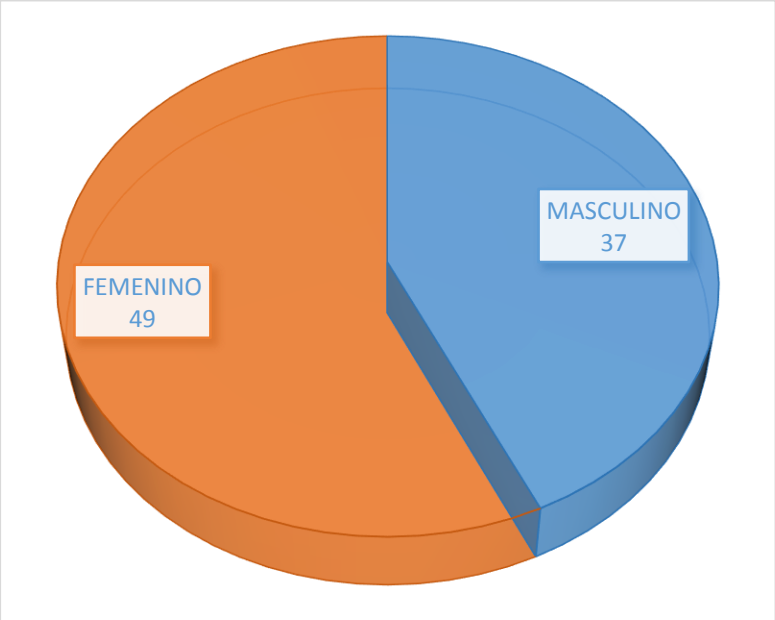


Figura 3. Sexo de los contribuyentes del impuesto predial
Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En los resultados obtenidos en la tabla 7 y figura 3, observamos que el 57% de los contribuyentes del impuesto predial entrevistados para la presente investigación son de sexo femenino y el 43% de sexo masculino. Es decir, que en las entrevistas hubo más predominación del sexo femenino.

Tabla 8
Ocupación de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ADMINISTRATIVO	11	12,8	12,8
AGRICULTOR	11	12,8	25,6
AMA DE CASA	5	5,8	31,4
COMERCIANTE	14	16,3	47,7
CONSTRUCCIÓN	4	4,7	52,3
DOCENTE	9	10,5	62,8
ENFERMERA	3	3,5	66,3
FUERZAS ARMADAS	3	3,5	69,8
INDEPENDIENTE	18	20,9	90,7
TRANSPORTE	8	9,3	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

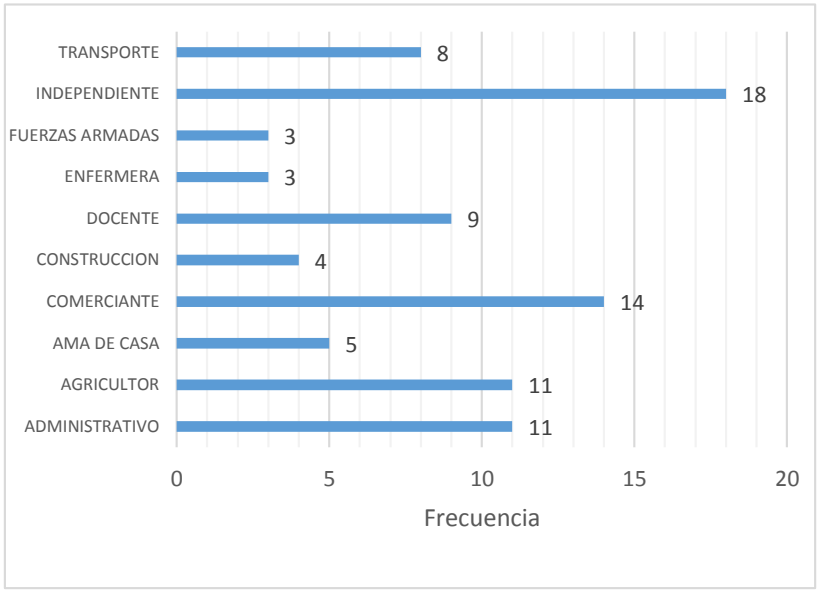


Figura 4. Ocupación de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En los resultados obtenidos en la tabla 8 y figura 4, muestran la Ocupación laboral que tienen los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, por lo que observamos que el 12,8% de los contribuyentes entrevistados laboran en el ámbito administrativo; el 12,8% se dedican a la agricultura; el 5% son amas de casa; el 16,3% se desenvuelven en el comercio; el 4,7% se desempeñan en la construcción; el 10,5% trabajan de docentes; el 3,5 % ejercen la carrera de enfermería; el 3,5% pertenecen a las Fuerzas Armadas; el 20,9% trabaja de

manera independiente y el 8% se dedica al negocio del transporte urbano. Esto refleja que la mayoría de contribuyentes del impuesto predial están dedicados al comercio y laboran de manera independiente.

Tabla 9
Tipo de predio de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

TIPO DE PREDIO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
URBANO	71	82,6	82,6
RURAL	15	17,4	100,0
Total	86	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

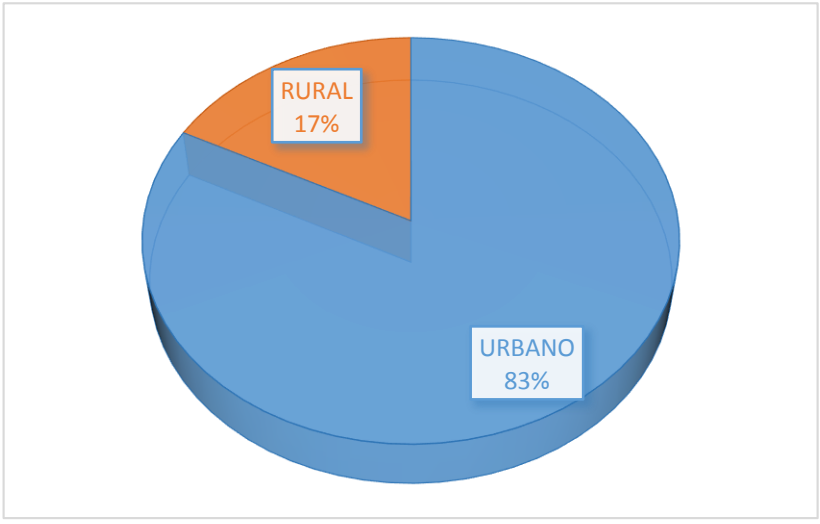


Figura 5. Tipo de predio de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En los resultados obtenidos en la tabla 9 y figura 5, muestran a los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, por lo que observamos que el 83% de los contribuyentes del impuesto predial entrevistados su tipo de predio es urbano, mientras que el 17% de ellos están en la condición de tipo de predio rústico. Esto se refleja en que la mayoría de predios son urbanos.

4.1.2. Análisis de la variable calidad de atención al contribuyente del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Tabla 10
Dimensión 1: Confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	1	1,2	1,2	1,2
REGULAR	57	66,3	66,3	67,4
MALO	27	31,4	31,4	98,8
MUY MALO	1	1,2	1,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

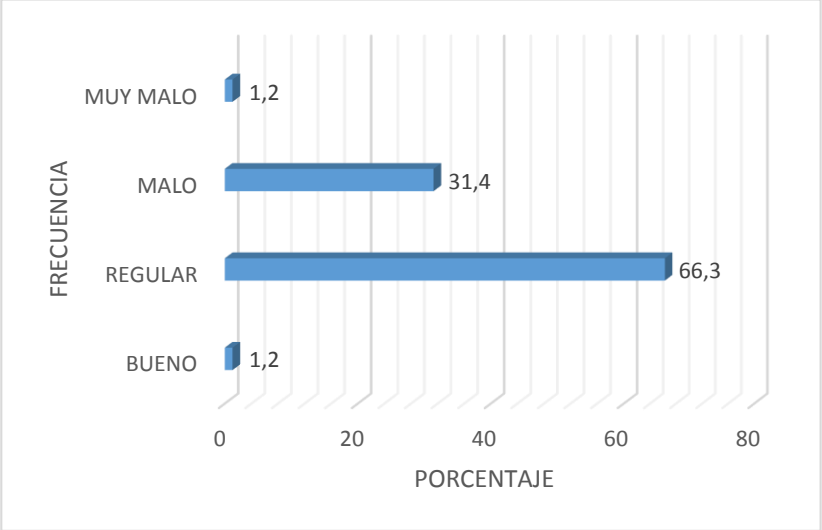


Figura 6. Dimensión 1: Confiabilidad
Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 10 y figura 6 se muestra que el 31% de los entrevistados perciben que es mala la confiabilidad que emiten los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial; el 66 % lo considera que se da en forma regular. Se puede afirmar que la confiabilidad que emite el personal a cargo de cobrar los ingresos por parte del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto predomina de manera regular y mala.

Tabla 11
Dimensión 2: Respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	4	4,7	4,7	4,7
REGULAR	56	65,1	65,1	69,8
MALO	26	30,2	30,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

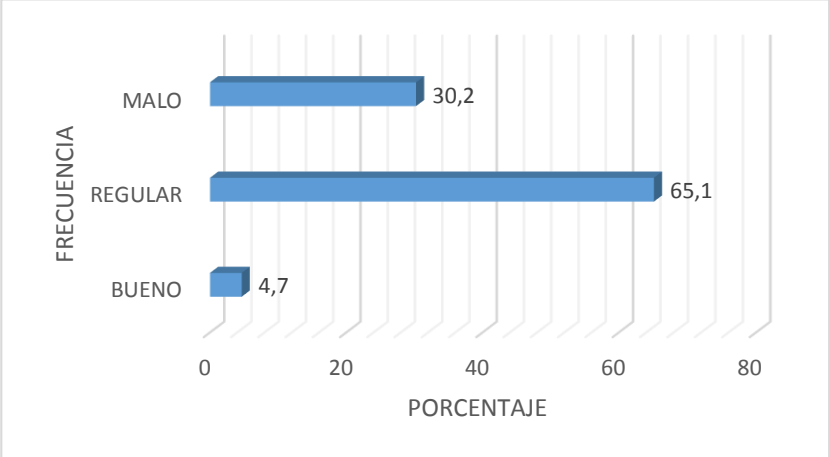


Figura 7. Dimensión 2: Respuesta
Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 11 y figura 7 se muestra que el 30% de los entrevistados perciben que es mala la respuesta que emiten los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial, el 65% lo considera que se da en forma regular. Se puede afirmar que la respuesta que emite el personal a cargo de cobrar los ingresos por parte del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto predomina de manera regular y mala.

Tabla 12
Dimensión 3: Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	8	9,3	9,3	9,3
REGULAR	56	65,1	65,1	74,4
MALO	21	24,4	24,4	98,8
MUY MALO	1	1,2	1,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

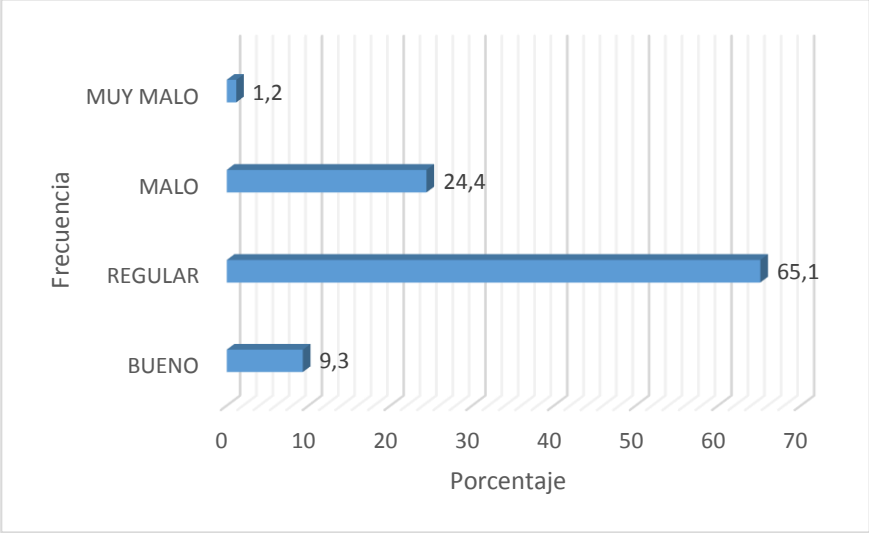


Figura 8. Dimensión 3: Empatía
Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 12 y figura 8 se muestra que el 24% de los entrevistados perciben que es mala la empatía que emiten los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial; el 65% lo considera que se da en forma regular. Se puede afirmar que la empatía que emite el personal a cargo de cobrar los ingresos por parte del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto predomina de manera regular y mala.

Tabla 13
Calidad de atención al contribuyente del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	1	1,2	1,2	1,2
REGULAR	63	73,3	73,3	74,4
MALO	22	25,6	25,6	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

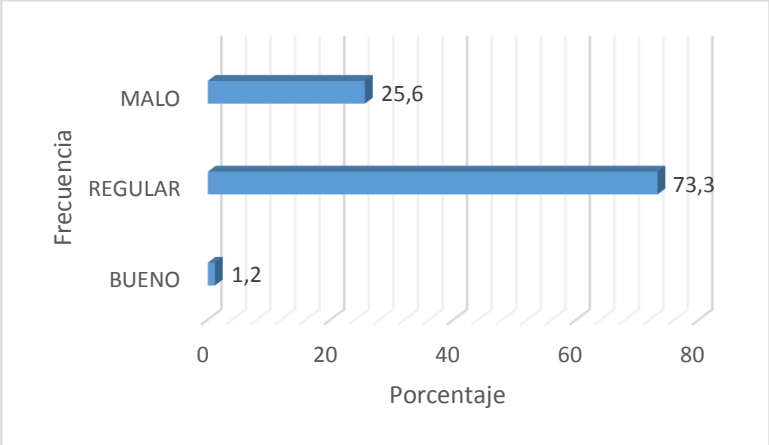


Figura 9. Calidad de atención al contribuyente del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 13 y figura 9 se muestra que el 26% de los entrevistados perciben que es mala la atención al contribuyente que emiten los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial; el 73% lo considera que se da en forma regular. Se puede afirmar que la atención al contribuyente que emite el personal a cargo de cobrar los ingresos por parte del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto predomina de manera regular y mala.

4.1.3. Análisis de la variable nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Tabla 14
Valorización del pago y disposición a pagar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	3	3,5	3,5	3,5
REGULAR	53	61,6	61,6	65,1
MALO	30	34,9	34,9	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

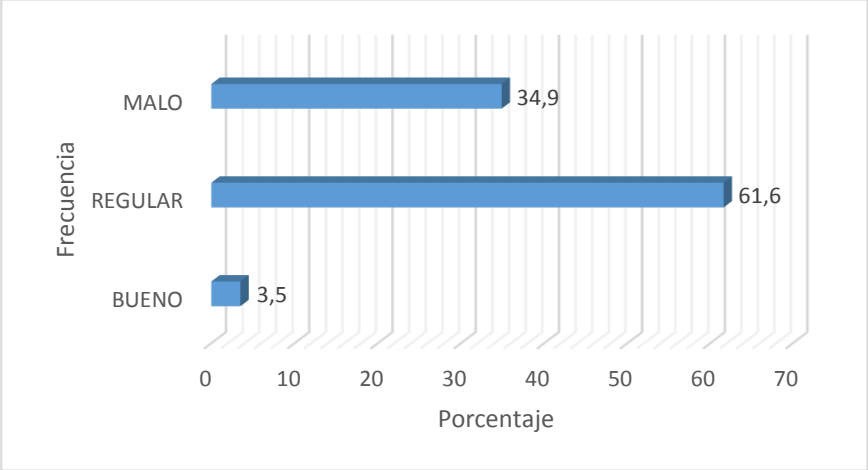


Figura 10. Dimensión 1: Valorización del pago y disposición a pagar
Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 14 y figura 10 se muestra que el 35% de los entrevistados perciben que es mala la valorización y disposición a pagar por parte de los contribuyentes a la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto respecto al cobro del impuesto predial; el 62% lo considera que se da en forma regular. Se puede afirmar que la valorización y disposición a pagar por parte de los contribuyentes a la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto respecto al cobro del impuesto predial predomina de manera regular y mala.

Tabla 15
Percepción de importancia del pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	2	2,3	2,3	2,3
REGULAR	50	58,1	58,1	60,5
MALO	33	38,4	38,4	98,8
MUY MALO	1	1,2	1,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

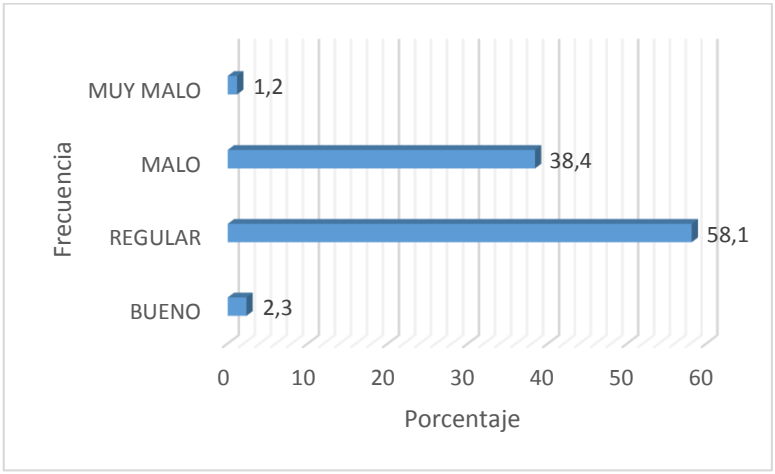


Figura 11. Dimensión 2: Percepción de Importancia del pago
Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 15 y figura 11 se muestra que el 38% de los entrevistados perciben que es mala la percepción de la importancia del pago respecto al cobro del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; el 58% lo considera que se da en forma regular. Se puede afirmar que la percepción de la importancia del pago respecto al cobro del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto predomina de manera regular y mala.

Tabla 16
Nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	1	1,2	1,2	1,2
REGULAR	54	62,8	62,8	64,0
MALO	30	34,9	34,9	98,8
MUY MALO	1	1,2	1,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

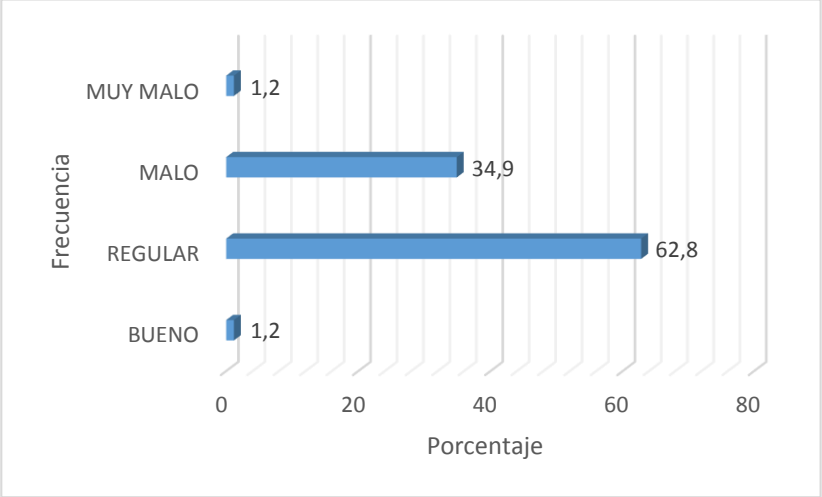


Figura 12. Nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 16 y figura 12 se muestra que el 35% de los entrevistados perciben que es malo el nivel de recaudación respecto al cobro del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; el 63% lo considera que se da en forma regular. Se puede afirmar que el nivel de recaudación respecto al cobro del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto predomina de manera regular y mala.

4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

- **Formulación de hipótesis**

  - H_0: No existe relación entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016.

  - H_i: Existe relación entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016.

- **Estadístico de prueba**

El estadístico utilizado es la Prueba Chi cuadrada prueba de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C}\frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)} \qquad [2]$$

Donde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$\mathrm{E_{ij}}$: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$$E_{ij} = \frac{\text{total fila i} \times \text{total columna j}}{\text{tamaño de muestra}} \qquad [\mathbf{3}]$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 23, se obtuvo:

Tabla 17
Tabla cruzada de calidad atención "nivel de recaudación"

			NIVEL DE RECAUDACIÓN				
			BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	Total
CALIDAD	BUENO	Recuento	1	0	0	0	1
DE		Recuento esperado	0,0	0,6	0,3	0,0	1,0
ATENCIÓN	REGULAR	Recuento	0	41	22	0	63
		Recuento esperado	0,7	39,6	22,0	0,7	63,0
	MALO	Recuento	0	13	8	1	22
		Recuento esperado	0,3	13,8	7,7	0,3	22,0
Total		Recuento	1	54	30	1	86
		Recuento esperado	1,0	54,0	30,0	1,0	86,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Tabla 18
Prueba de chi-cuadrado hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	89,000[a]	6	0,000
Razón de verosimilitud	13,703	6	0,033
Asociación lineal por lineal	2,349	1	0,125
N de casos válidos	86		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,01.
Fuente: Encuesta. Elaboración propia

- **Decisión estadística**

Como p-valor = 0,000 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

- **Formulación de hipótesis**

  - H_0: No existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

  - H_i: Existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

- **Estadístico de prueba**

El estadístico utilizado es la Prueba Chi cuadrada prueba de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C}\frac{\left(O_{ij} - E_{ij}\right)^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)} \qquad [4]$$

Donde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$\mathrm{E_{ij}}$: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$$E_{ij} = \frac{\text{total fila i} \times \text{total columna j}}{\text{tamaño de muestra}} \qquad [5]$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 23,se obtuvo:

Tabla 19

Tabla cruzada nivel de recaudación "confiabilidad"

			CONFIABILIDAD				
			BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	Total
NIVEL DE RECAUDACIÓN	BUENO	Recuento	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	0,0	0,7	0,3	0,0	1,0
	REGULAR	Recuento	0	38	16	0	54
		Recuento esperado	0,6	35,8	17,0	0,6	54,0
	MALO	Recuento	0	18	11	1	30
		Recuento esperado	0,3	19,9	9,4	0,3	30,0
	MUY MALO	Recuento	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	0,0	0,7	0,3	0,0	1,0
Total		Recuento	1	57	27	1	86
		Recuento esperado	1,0	57,0	27,0	1,0	86,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Tabla 20
Prueba de chi-cuadrado hipótesis 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	88,963[a]	9	0,000
Razón de verosimilitud	14,369	9	0,110
Asociación lineal por lineal	2,380	1	0,123
N de casos válidos	86		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,01.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

- **Decisión estadística**

Como p-valor = 0,000 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Hipótesis específica 2

- **Formulación de hipótesis**

  - H_0: No existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

  - H_i: Existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

- **Estadístico de prueba**

El estadístico utilizado es la Prueba Chi cuadrada prueba de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{\left(O_{ij} - E_{ij}\right)^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)} \qquad [6]$$

Donde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$\mathrm{E_{ij}}$: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$$E_{ij} = \frac{\text{total fila i} \times \text{total columna j}}{\text{tamaño de muestra}} \qquad [7]$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 23, se obtuvo:

Tabla 21
Tabla cruzada nivel de recaudación "respuesta"

			RESPUESTA			
			BUENO	REGULAR	MALO	Total
NIVEL DE	BUENO	Recuento	1	0	0	1
RECAUDACIÓN		Recuento esperado	0,0	0,7	0,3	1,0
	REGULAR	Recuento	2	36	16	54
		Recuento esperado	2,5	35,2	16,3	54,0
	MALO	Recuento	1	19	10	30
		Recuento esperado	1,4	19,5	9,1	30,0
	MUY MALO	Recuento	0	1	0	1
		Recuento esperado	0,0	0,7	0,3	1,0
Total		Recuento	4	56	26	86
		Recuento esperado	4,0	56,0	26,0	86,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Tabla 22
Prueba de chi-cuadrado hipótesis 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,388[a]	6	0,002
Razón de verosimilitud	7,364	6	0,288
Asociación lineal por lineal	0,627	1	0,428
N de casos válidos	86		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,05.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

- **Decisión estadística**

Como p-valor = 0,002 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Hipótesis específica 3

- **Formulación de hipótesis**

  - H_0: No existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

  - H_i: Existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

- **Estadístico de prueba**

El estadístico utilizado es la Prueba Chi cuadrada prueba de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C}\frac{\left(O_{ij} - E_{ij}\right)^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)} \qquad [8]$$

Donde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$\mathrm{E_{ij}}$: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$$E_{ij} = \frac{\text{total fila i} \times \text{total columna j}}{\text{tamaño de muestra}} \qquad [\mathbf{9}]$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 23, se obtuvo:

Tabla 23
Tabla cruzada nivel de recaudación "empatía"

			EMPATíA				
			BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	Total
NIVEL DE	BUENO	Recuento	0	1	0	0	1
RECAUDA		Recuento esperado	0,1	0,7	0,2	0,0	1,0
CIÓN	REGULAR	Recuento	4	37	13	0	54
		Recuento esperado	5,0	35,2	13,2	0,6	54,0
	MALO	Recuento	4	18	8	0	30
		Recuento esperado	2,8	19,5	7,3	0,3	30,0
	MUY MALO	Recuento	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	0,1	0,7	0,2	0,0	1,0
Total		Recuento	8	56	21	1	86
		Recuento esperado	8,0	56,0	21,0	1,0	86,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Tabla 24
Prueba de chi-cuadrado hipótesis 3

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87,526[a]	9	0,000
Razón de verosimilitud	12,687	9	0,177
Asociación lineal por lineal	0,789	1	0,374
N de casos válidos	86		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,01.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

- **Decisión estadística**

Como p-valor = 0,000 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Hipótesis específica 4

- **Formulación de hipótesis**

  - H_0: No existe relación entre la calidad de atención y la valorización del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

  - H_i: Existe relación entre la calidad de atención y la valorización del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

- **Estadístico de prueba**

El estadístico utilizado es la Prueba Chi cuadrada prueba de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C}\frac{\left(O_{ij} - E_{ij}\right)^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)} \qquad [10]$$

Donde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$\mathrm{E_{ij}}$: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$$E_{ij} = \frac{\text{total fila i} \times \text{total columna j}}{\text{tamaño de muestra}} \qquad [\mathbf{11}]$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 23, se obtuvo:

Tabla 25
Tabla cruzada calidad de atención "valorización del pago"

			VALORIZACIÓN DEL PAGO Y DISPOSICIÓN A PAGAR			
			BUENO	REGULAR	MALO	Total
CALIDAD DE ATENCIÓN	BUENO	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	0,0	0,6	0,3	1,0
	REGULAR	Recuento	3	40	20	63
		Recuento esperado	2,9	38,8	21,2	63,0
	MALO	Recuento	0	13	9	22
		Recuento esperado	1,0	13,6	7,4	22,0
Total		Recuento	4	53	29	86
		Recuento esperado	4,0	53,0	29,0	86,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Tabla 26
Prueba de chi-cuadrado hipótesis 4

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,993[a]	4	0,000
Razón de verosimilitud	8,632	4	0,071
Asociación lineal por lineal	2,804	1	0,094
N de casos válidos	86		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,05.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

- **Decisión estadística**

Como p-valor = 0,000 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre la calidad de atención y la valorización del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Hipótesis específica 5

- **Formulación de hipótesis**

  - H_0: No existe relación entre la calidad de atención y la percepción del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

  - H_i: Existe relación entre la calidad de atención y la percepción del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

- **Estadístico de prueba**

El estadístico utilizado es la Prueba Chi cuadrada prueba de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)} \qquad [12]$$

Donde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$\mathrm{E_{ij}}$: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$$E_{ij} = \frac{\text{total fila i} \times \text{total columna j}}{\text{tamaño de muestra}} \qquad [\mathbf{13}]$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 23, se obtuvo:

Tabla 27
Tabla cruzada calidad de atención "percepción de importancia del pago"

			PERCEPCIÓN DE IMPORTANCIA DEL PAGO				
			BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	Total
CALIDAD DE ATENCIÓN	BUENO	Recuento	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	0,0	0,6	0,4	0,0	1,0
	REGULAR	Recuento	1	39	23	0	63
		Recuento esperado	2,2	36,6	23,4	0,7	63,0
	MALO	Recuento	1	11	9	1	22
		Recuento esperado	0,8	12,8	8,2	0,3	22,0
Total		Recuento	3	50	32	1	86
		Recuento esperado	3,0	50,0	32,0	1,0	86,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Tabla 28
Prueba de chi-cuadrado hipótesis 5

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,781[a]	6	0,000
Razón de verosimilitud	10,800	6	0,095
Asociación lineal por lineal	2,011	1	0,156
N de casos válidos	86		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,01.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

- **Decisión estadística**

Como p-valor = 0,000 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre la calidad de atención y la percepción del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa y significativa (p = 0,000) entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016. Es decir, a peor calidad de atención al contribuyente, peor es el nivel de recaudación.

2. Existe una relación directa (p = 0,000) entre la confiabilidad y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016. Es decir, la confiabilidad es regular y mala, debido a la poca confianza que emite el personal administrativo al contribuyente en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

3. Existe una relación directa (p = 0,002) entre la respuesta y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016. Es decir, que las respuestas que brindan información, dudas y quejas son regular y mala, debido a la poca capacidad de respuesta que emite el personal administrativo al contribuyente en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

4. Existe una relación directa (p = 0,000) entre la empatía y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016. Es decir, la empatía es regular y mala, debido a la poca cercanía que brinda el personal administrativo al contribuyente en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

5. Existe una relación directa (p = 0,000) entre la valorización del pago y la calidad de atención al contribuyente del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016. Es decir, la Valorización del pago es regular y mala, debido a la poca recaudación que el contribuyente realiza en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

6. Existe una relación directa (p = 0,000) entre la calidad de atención y la percepción del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Es decir, la percepción del pago es regular y mala, debido a la poca información de la importancia del pago por parte de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto hacia los contribuyentes.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda establecer un proceso formal de inducción en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, para dar a conocer los objetivos, visión, la misión y los valores de la Municipalidad. Se recomienda a su vez recalcar las funciones principales y secundarias del área con relación al impuesto predial.

2. Desarrollar un manual de atención al usuario en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, el cual contenga la descripción de puestos específicamente de cada área y estipular las modalidades de atención al usuario y asimismo cómo desenvolverse en cada una de ellas.

3. Se recomienda que el jefe tome el rol de guía e instructor para ayudar a los trabajadores administrativos, a hacer una mejor tarea y desarrollar habilidades. Al mismo tiempo se recomienda que el jefe encargado se involucre más en el trabajo diario de su personal y que mejore la imagen, tratando de interactuar en forma más directa para brindar confianza y motivación a su equipo de trabajo de cada una de sus oficinas de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

4. Implementar políticas de capacitación, formación académica constante que permita reforzar, innovar e incrementar nuevos conocimientos orientados a una mejor atención y labor en las tareas encomendadas.

5. Contemplar la importancia de la promoción institucional con respecto al pago del impuesto predial, que genere una cultura tributaria para un mejor desarrollo, el mismo que inducirá al ciudadano hacer mejor pagador.

6. Se recomienda que la Municipalidad Mariscal Nieto, persuada de manera constante al contribuyente, en el aspecto de una notificación más uniforme en el distrito y centros poblados de su jurisdicción, en las cuales acompañen información sobre la importancia del pago del impuesto predial para una sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez Leda, C. (2012). *Satisfaccion de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales.* Andrés Bello-México: Universidad Católica Andrés Bello.

Becerra Gallardo, J. L. (2012). *Recaudacion, formas de pago, impuesto predial en el Perú y distrito de Nuevo Chimbote 2011-2012.* Chimbote - Perú: Universidad Nacional de Chimbote.

CEPAL. (2012). *Manual N°62 Factores de Recaudación de tributos.* Santiago - Chile.

Gronroos, C. (1990). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios.*

Hernández Fernández y Baptista. (2003). *Metodología de la Investigación 3(ed) .* México: Mc Graw-Hill.

Hoffman Douglas y Bateson Jhon. (2011). *Marketing de Servicios y Estrategias 4(ed) .* México: Artgraph.

Lovelock, C. (2009). *Marketing de Servicio Personal, Tecnología y estrategia-Integración de Calidad de servicio y productividad, 6(ed).* México: Pearson Educación.

Moquillaza Clemente, L. (2008). *Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria usando simulación.* Lima - Perú: Universidad Pontificia Católica del Perú.

Pere Riera. (1994). *Manual de valoración Contingente (MVC).* California.

Perú, Leyes y Decretos. (1993). *Constitución Política del Perú.* Perú: Diario Oficial el Peruano.

Perú, Leyes, y Decretos. (1997). *Ley N°26836 " Precisan la base imponible para el pago del impuesto predial correspondiente a terminales, pistas de aterrizaje y demás terrenos de los aeropuertos de la República.* Perú: Diario Oficial el Peruano.

Perú, Leyes y Decretos. (1998). *Ley N° 26979 " Ley de procedimiento de Ejecución Coactiva.* Perú: Diario Oficial el Peruano.

Perú, Leyes y Decretos. (2003). *Ley N°27972 "Ley Orgánica de Municipalidades".* Perú: Diario Oficial el Peruano.

Perú, Leyes y Decretos. (2004). *Decreto Supremo N°156-2004-EF.* Perú: Ley de Tributación Municipal.

Perú, Leyes y Decretos. (2007). *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú.* Perú.

Perú, Leyes y Decretos. (2011). *Ley N°27037 "Ley de promoción de inversión en la Amazonía".* Perú: Diario Oficial el Peruano.

Perú, Leyes y Decretos. (2012). *Ley N°29973 "Ley General de la persona con discapacidad".* Perú: Diario Oficial el Peruano.

Perú, Leyes y Decretos. (2013). *Decreto Supremo N° 133-2013-EF.* Perú: Código Tributario.

Peru, Leyes y Decretos. (2014). *Decreto legislativo 776 "Ley de tributación municipal".* Perú.

Porter, M. (2002). *Ventaja competitiva - posicionamiento de servicios competitivos 11(ed).* México: Continental SA.

Reyes Hernández, S. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share.* México: Universidad Rafael Landivar.

Sánchez Becerra, C. (2012). *Caracterización del proceso de recaudo del impuesto predial unificado en el Municipio de Ocoña.* Ocoña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocoña.

Sánchez y Reyes. (2003). *Metodología y diseños en la investigación científica.* Lima: Universidad Ricardo Palma.

Secretaría Gestión Pública. (2013). *Manual para mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.* Perú.

Tirado Vega, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Zeitham, Berry y Parasuraman. (1993). *Modelo SERVQUAL de Calidad de Atención, Estudio para determinar la Atención y el Servicio.* Madrid.

Zeithaml y Bitner, M. (2001). *Marketing de servicios un enfoque de integración del cliente en la empresa 2(ed).* México: Graw- Hill.

ANEXOS

ANEXO 1 BASE DE DATOS

N°	SEXO	EDAD	EDAD2	OCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCION	PROACTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V1	TIPO_PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPAÑAS	V2	D1_V2	D2_V2
1	1	48	3	CONSTRUCCION	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4
2	2	27	1	COMERCIANTE	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	1	46	3	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
4	2	27	1	ADMINISTRATIVO	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	1	42	3	CONSTRUCCION	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	4	4	4
6	1	57	4	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	2	49	3	DOCENTE	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
8	1	41	3	ADMINISTRATIVO	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
9	2	48	3	AGRICULTOR	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4
10	1	26	1	ADMINISTRATIVO	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
11	1	64	5	ADMINISTRATIVO	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
12	2	46	3	COMERCIANTE	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3
13	1	34	2	COMERCIANTE	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	3	4
14	1	41	3	TRANSPORTE	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	1	4	4	4	3	4	5	3	3	2	3	4	3	4
15	1	36	2	FUERZAS ARMADAS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	1	2	3	5	4	5	5	3	2	3	2	3	4	3
16	1	36	2	ADMINISTRATIVO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
17	2	36	2	ADMINISTRATIVO	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3
18	2	36	2	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3

N°	SEXO	EDAD	EDAD2	OCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCION	PROACTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V1	TIPO_PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPAÑAS	V2	D1_V2	D2_V2
19	2	33	2	AMA DE CASA	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3
20	2	42	3	COMERCIANTE	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	1	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
21	2	36	2	ENFERMERA	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	1	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3
22	2	31	2	DOCENTE	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3
23	1	44	3	FUERZAS ARMADAS	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
24	2	44	3	COMERCIANTE	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	4	3	4
25	2	37	2	ENFERMERA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	1	2	2	5	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2
26	2	46	3	AMA DE CASA	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	2	5	3	5	4	3	3	2	3	3	3	3
27	1	32	2	INDEPENDIENTE	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3
28	2	43	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3
29	1	30	1	COMERCIANTE	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	2	5	3	3	3
30	2	32	2	INDEPENDIENTE	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
31	1	28	1	ADMINISTRATIVO	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3
32	2	43	3	ENFERMERA	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	1	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	2	49	3	DOCENTE	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	2	3	4	2	5	4	3	3	3	4
34	1	39	2	TRANSPORTE	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3
35	2	25	1	AMA DE CASA	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4
36	1	29	1	TRANSPORTE	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5

N°	SEXO	EDAD	EDAD2	OCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCION	PROACTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V1	TIPO_PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPAÑAS	V2	D1_V2	D2_V2
37	2	26	1	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	4	5	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3
38	2	32	2	INDEPENDIENTE	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
39	1	32	2	CONSTRUCCION	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
40	1	33	2	TRANSPORTE	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
41	2	50	3	COMERCIANTE	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
42	1	48	3	CONSTRUCCION	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	5	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3
43	1	28	1	INDEPENDIENTE	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
44	1	46	3	AGRICULTOR	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3
45	2	32	2	AMA DE CASA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	1	52	4	INDEPENDIENTE	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	1	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4
47	1	42	3	TRANSPORTE	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
48	2	52	4	AGRICULTOR	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4
49	2	48	3	INDEPENDIENTE	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3
50	1	48	3	INDEPENDIENTE	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
51	2	42	3	INDEPENDIENTE	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4
52	2	36	2	FUERZAS ARMADAS	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
53	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	1	41	3	TRANSPORTE	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4

N°	SEXO	EDAD	EDAD2	OCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCION	PROACTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V1	TIPO_PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPAÑAS	V2	D1_V2	D2_V2
55	2	27	1	ADMINISTRATIVO	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3
56	2	48	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
57	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4
58	2	28	1	ADMINISTRATIVO	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
59	2	49	3	INDEPENDIENTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
60	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
61	1	48	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
62	2	45	3	DOCENTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
63	1	51	4	ADMINISTRATIVO	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
64	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
65	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
66	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
67	2	26	1	INDEPENDIENTE	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
68	2	56	4	AGRICULTOR	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
69	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
70	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4
71	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3
72	2	39	2	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3

N°	SEXO	EDAD	EDAD 2	OCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCION	PROACTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V1	TIPO_PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPAÑAS	V2	D1_V2	D2_V2
72	2	39	2	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3
73	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
74	1	42	3	AGRICULTOR	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3
75	1	47	3	INDEPENDIENTE	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
76	2	62	5	COMERCIANTE	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
77	1	41	3	TRANSPORTE	3	4	5	4	3	5	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
78	2	33	2	DOCENTE	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
79	2	38	2	DOCENTE	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
80	2	28	1	ADMINISTRATIVO	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
81	2	32	2	INDEPENDIENTE	5	4	5	5	3	3	5	4	4	1	3	1	5	4	2	4	1	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4
82	1	31	2	COMERCIANTE	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1	5	4	5	3	3	5	3	3	3	2	4	4	4
83	1	26	1	TRANSPORTE	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2
84	2	22	1	AMA DE CASA	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3
85	2	43	3	INDEPENDIENTE	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	1	2	2	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3
86	2	37	2	INDEPENDIENTE	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4

ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PREG. GENERAL: ¿Qué relación existe entre calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016? **PREG. ESPECIFICAS:** a. ¿Qué relación existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto? b. ¿Qué relación existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto? c. ¿Qué relación existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto? d. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la valorización del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto? e. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la percepción del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?	**OBJ. GENERAL:** Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016 **OBJ. ESPECÍFICOS** a. Determinar el nivel de relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. b. Determinar el tipo de relación que existe entre el nivel recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. c. Determinar el tipo de relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. d. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la valorización del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto e. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la percepción del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto	**HIP. GENERAL:** Existe relación entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016 **HIP. ESPECÍFICOS** a. Existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. b. Existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. c. Existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. d. Existe relación entre la calidad de atención y la valorización del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. e. Existe relación entre la calidad de atención y la percepción del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.	**Variable 1 "Calidad de Atención"** ➢ Confiabilidad ➢ Respuesta ➢ Empatía **Variable 2 "Nivel de Recaudación"** ➢ Valorización del pago y disposición a pagar . ➢ Percepción de importancia del pago.	**1 Lugar de la Ejecución:** Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2016 **2 Tipo y Diseño** **2.1 tipo de investigación** Investigación aplicada **2.2 diseño de investigación** de Corte Transversal **3 Nivel de investigación** Descriptiva Correlacional **4 Operacionalización de variables** Variable 1: “Calidad de servicio al usuario” Variable 2: “Recaudación impuesto Predial” **5 Población y muestra** **5.1 Población** N= 11,953 contribuyentes prediales, según padrón de la Municipalidad **5.2 Muestra** La muestra probabilística resulto. n= 85, predios / contribuyentes. **6 Técnica de Recolección de información** Encuestas a contribuyentes **7 Instrumentos de recojo de información** Cuestionarios **8 Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos** Cuadros de distribución de frecuencias Gráficos de barras Gráficos de sectores Prueba de hipótesis de independencia Chi cuadrada.

ANEXO 3 CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

DATOS GENERALES

SEXO M ( ) F ( ) EDAD: ___ OCUPACION: _____ FECHA: ___/___/_____

NOTA: al momento de elegir una respuesta marcar con una "X" dentro del recuadro según la opción que usted eligió.

(1) EXELENTE (2) BUENO (3) REGULAR (4) MALO (5) MUY MALO

N°	DIMENSION	PREGUNTA	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
01	Confiabilidad	¿Cómo calificaría usted el cumplimiento de los beneficios ofrecidos por la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
02		¿Cómo consideras la confianza que te emite el trabajador de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
03		¿Cómo es el trato y el desempeño por parte del trabajador de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
04		Califique usted la información brindada por el trabajador es clara y precisa en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto					
05	Respuesta	Como percibe la capacidad de respuesta frente a problemas o dudas por parte del trabajador de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto					
06		¿Cómo evaluarías El desempeño de actividades del trabajador en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
07		¿Cómo calificas La atención que te brinda el trabajador al momento de absolver tus dudas en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
08		¿Cómo consideras tú la pro actividad, asertividad y calidez en el servicio brindado por el trabajador en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
09	Empatía	¿Cómo calificas la comunicación y receptividad de los servicios brindados por el trabajador a usted en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
10		¿Cómo calificarías al trabajador al saber escuchar tu opinión con respecto a tus trámites, dudas, quejas con procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
11		¿Cómo evalúas La solución a sus quejas o reclamos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
12		¿Cómo considerarías la amabilidad, cortesía por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
TOTAL							

ANEXO 4 CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

La encuesta está orientada a conocer cuál es la percepción de los contribuyentes sobre el cobro del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua. La encuesta es anónima, por lo que sus respuestas deberán ser lo más sinceras posibles. Marque una sola alternativa de las preguntas que se presentan a continuación:

Identifique la naturaleza del propietario del predio:

Urbano Rústico

1. **Excelente (1)**
2. **Bueno (2)**
3. **Regular (3)**
4. **Malo (4)**
5. **Muy Malo (5)**

N°	PREGUNTA	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
01	¿Cómo calificarías el nivel de conocimiento de la población con respecto al impuesto predial?					
02	¿Cómo crees que es la situación actual sobre el pago del impuesto predial en tu distrito?					
03	¿Cómo evalúas a los ciudadanos que no hacen derecho del pago del impuesto predial?					
04	¿Cómo considera la tarifa del impuesto predial en su vivienda?					
05	¿Cómo calificaría el uso de lo recaudado por el impuesto predial por el pago que realiza?					
06	Evalúe como es la notificación de deuda del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
07	Cómo evalúa el proceso de pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto					
08	¿Cómo Califica usted las modalidades de pago del impuesto predial?					
09	¿Cómo considerarías los niveles socioeconómicos en el distrito de Moquegua?					
10	¿Cómo evaluaría las campañas / amnistías tributarias de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
TOTAL						

ANEXO 5 FICHAS DE VALIDACIÓN

FICHA DE VALIDACION
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016"

1.1. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: CALIDAD DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE "MODELO SERVQUAL DE VALRIE ZEITHAM, LEONARD BERRY & PARASURAMAN "

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															X					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.															X					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																X				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores															X					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															X					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación															X					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 77

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular X Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Edilberto Wilfredo Saira Quispe	**DNI N°**	04429271
Dirección domiciliaria:	Calle Manco Cápac D-7	**Teléfono/Celular:**	931829660
Título profesional	Contador Publico		
Grado Académico:	Magister		
Mención:	Gestión Pública		

Firma
Lugar y fecha: 01-09-2016

FICHA DE VALIDACION
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016"

1.1. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: CALIDAD DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE "MODELO SERVQUAL DE VALRIE ZEITHAM, LEONARD BERRY & PARASURAMAN "

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	15	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																			X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	X			

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Aleides Nisnor Sánchez Tarra	**DNI N°**	31041659
Dirección domiciliaria:	calle I/o # 311 2do piso	**Teléfono/Celular:**	950021738
Título profesional	Abogado		
Grado Académico:	Magister en Derecho		
Mención:	Derecho Privado		

Firma
Lugar y fecha: ..01/09/2016.....

FICHA DE VALIDACION
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016"

1.1. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: CALIDAD DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE "MODELO SERVQUAL DE VALRIE ZEITHAM, LEONARD BERRY & PARASURAMAN "

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado													X							
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables														X						
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica														X						
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad													X							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación														X						
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores															X					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															X					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación															X					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 73

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular (d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	TEOFILO LAURACIO TICONA	**DNI N°**	01767102
Dirección domiciliaria:	Av 25 de Noviembre C-9	**Teléfono/Celular:**	953502268
Título profesional	CONTADOR PÚBLICO		
Grado Académico:	DOCTOR EN CONTABILIDAD, DR EN ADMINISTRACIÓN		
Mención:			

UNIVERSIDAD "JOSE CARLOS MARIÁTEGUI"
Dr. TEÓFILO LAURACIO TICONA
Director de la Escuela Profesional de Contabilidad
Firma
Lugar y fecha: 01-09-2016

FICHA DE VALIDACION

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016"

1.1. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: CALIDAD DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE "MODELO SERVQUAL DE VALRIE ZEITHAM, LEONARD BERRY & PARASURAMAN "

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. COHERENCIA	Entre los índices indicadores																			X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena (e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	ENRIQUE ABELARDO TATANI PEÑA	**DNI N°**	04410060
Dirección domiciliaria:	VILLA HERMOSA D-1	**Teléfono/Celular:**	953686010
Título profesional	LICENCIADO ADMINISTRACION EMPRESA		
Gradò Académico:	DOCTOR CIENCIAS		
Mención:	ECONOMIA Y GESTION.		

Firma

Lugar y fecha: 16/08/2016

FICHA DE VALIDACION
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016"

1.1. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: CALIDAD DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE "MODELO SERVQUAL DE VALRIE ZEITHAM, LEONARD BERRY & PARASURAMAN "

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																			X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósto del diagnóstico.																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena ~~e)~~ Muy buena

Nombres y Apellidos:	JORGE JINCHUÑA HUALLPA	**DNI N°**	00506008
Dirección domiciliaria:	VILLA SAMAC C-10	**Teléfono/Celular:**	952546536
Título profesional	CONTADOR PUBLICO		
Grado Académico:	MAESTRO EN CIENCIAS		
Mención:	CONTABILIDAD AUDITORIA		

Firma
Lugar y fecha: 23/08/2016

FICHA DE VALIDACION
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016"

1.2. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: NIVELES DE RECAUDACION DEL IMPUESTO " MANUAL DE VALORACION CONTINGENTE (MVC) DE RIERA "

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables														X						
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															·	X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.															X					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																X				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos															X					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores															X					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															X					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación															X					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 76

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Edilberto Wilfredo Saira Quispe	**DNI N°**	04429271
Dirección domiciliaria:	Calle Manco Capac D-7	**Teléfono/Celular:**	931829660
Título profesional	Contador Publico		
Grado Académico:	Magister		
Mención:	Gestión Publica		

Firma

Lugar y fecha: 01-09-2016

FICHA DE VALIDACION
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016"

1.2. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: NIVELES DE RECAUDACION DEL IMPUESTO " MANUAL DE VALORACION CONTINGENTE (MVC) DE RIERA "

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																		X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Aleides Nicanor Sánchez Parra	**DNI N°**	31041659
Dirección domiciliaria:	Calle S/o #311	**Teléfono/Celular:**	950021758
Título profesional	Abogado		
Grado Académico:	Magister		
Mención:	Derecho Privado		

Lugar y fecha: 01.09.2018 Firma

FICHA DE VALIDACION
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016"

1.2. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: NIVELES DE RECAUDACION DEL IMPUESTO " MANUAL DE VALORACION CONTINGENTE (MVC) DE RIERA "

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagogica																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores																		X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena ~~e)~~ Muy buena

Nombres y Apellidos:	ENRIQUE ABELARDO YAMANI YEZA	**DNI N°**	04410060
Dirección domiciliaria:	VILLA HERMOSA D-1	**Teléfono/Celular:**	953636060
Título profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACION EMPRESAS		
Grado Académico:	DOCTOR CIENCIAS		
Mención:	ECONOMÍA Y GESTION		

Firma

Lugar y fecha: 16/08/2016

FICHA DE VALIDACION
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016"

1.2. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: NIVELES DE RECAUDACION DEL IMPUESTO " MANUAL DE VALORACION CONTINGENTE (MVC) DE RIERA "

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Está expreeado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagogica																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																	X			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores																		X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena (X) Muy buena

Nombres y Apellidos:	JORGE JINCHUÑA HUALLPA	**DNI N°**	00506008
Dirección domiciliaria:	VILLA SINMAC C-10	**Teléfono/Celular:**	952546536
Título profesional	CONTADOR PUBLICO		
Grado Académico:	MAESTRO EN CIENCIAS		
Mención:	CONTABILIDAD AUDITORIA		

Firma

Lugar y fecha: Moquegua, 23/08/2016

FICHA DE VALIDACION
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016"

1.2. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: NIVELES DE RECAUDACION DEL IMPUESTO " MANUAL DE VALORACION CONTINGENTE (MVC) DE RIERA "

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado														X						
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables													X							
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica														X						
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X							
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad													X							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación														X	X					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos															X					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores															X					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responce al propósto del diagnóstico.															X					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación															X					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 68

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular (d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	TEOFILO LAURACIO TICONA — **DNI N°** 01467102
Dirección domiciliaria:	AV 25 de Noviembre C-9 — **Teléfono/Celular:** 953502268
Título profesional	CONTADOR PÚBLICO
Grado Académico:	DOCTOR EN CONTAB, DOCTOR EN ADMINISTRACION
Mención:	

UNIVERSIDAD "JOSÉ CARLOS MARIATEGUI"
Firma
Dr. TEOFILO LAURACIO TICONA
Docente Ordinario
Lugar y fecha: Moq 02-12-16

ANEXO 6 AUTORIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO PARA PODER REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE MARISCAL NIETO

El Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, que suscribe, expide la presente:

AUTORIZACIÓN

Al Sr. DANIEL ALBERTO GARCÍA RODRÍGUEZ, con DNI N° 71821160, bachiller de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua, para que pueda recabar información genérica y estadística de los tributos municipales que administra la Gerencia a fin de proseguir su estudio profesional, por lo que se le deberá otorgar las facilidades correspondientes. El interesado deberá observar la reserva tributaria individual de los contribuyentes de acuerdo a ley y asimismo deberá indicar en su trabajo universitario la fuente de información.

Se expide la presente a solicitud del interesado según expediente N° 36258 para los fines que convenga.

Moquegua, 27 de octubre de 2016

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO MOQUEGUA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO
MOQUEGUA

Lic. Fernando A. Laguna Arias
GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

ANEXO 7 TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS ÍTEMS DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

ITEM 1 ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED EL CUMPLIMIENTO DE LOS BENEFICIOS OFRECIDOS POR LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXELENTE	1	1,2	1,2	1,2
	BUENO	14	16,3	16,3	17,4
	REGULAR	44	51,2	51,2	68,6
	MALO	25	29,1	29,1	97,7
	MUY MALO	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 2 ¿CÓMO CONSIDERAS LA CONFIANZA QUE TE EMITE EL TRABAJADOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXELENTE	1	1,2	1,2	1,2
	BUENO	5	5,8	5,8	7,0
	REGULAR	57	66,3	66,3	73,3
	MALO	22	25,6	25,6	98,8
	MUY MALO	1	1,2	1,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 3 ¿CÓMO ES EL TRATO Y EL DESEMPEÑO POR PARTE DEL TRABAJADOR DE LA MUNICIPALIDAD MARISCAL NIETO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	10	11,6	11,6	11,6
	REGULAR	47	54,7	54,7	66,3
	MALO	24	27,9	27,9	94,2
	MUY MALO	5	5,8	5,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 4 CALIFIQUE USTED LA INFORMACIÓN BRINDADA POR EL TRABAJADOR ES CLARA Y PRECISA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	7	8,1	8,1	8,1
	REGULAR	44	51,2	51,2	59,3
	MALO	34	39,5	39,5	98,8
	MUY MALO	1	1,2	1,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 5 ¿CÓMO PERCIBE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA FRENTE A PROBLEMAS Y DUDAS POR PARTE DEL TRABAJADOR DE LA MUNICIPALIDAD MARISCAL NIETO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	11	12,8	12,8	12,8
	REGULAR	54	62,8	62,8	75,6
	MALO	20	23,3	23,3	98,8
	MUY MALO	1	1,2	1,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 6 ¿CÓMO EVALUARÍAS EL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES DEL TRABAJADOR EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	10	11,6	11,6	11,6
	REGULAR	48	55,8	55,8	67,4
	MALO	26	30,2	30,2	97,7
	MUY MALO	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 7 ¿CÓMO CALIFICAS LA ATENCIÓN QUE TE BRINDA EL TRABAJADOR AL MOMENTO DE ABSOLVER TUS DUDAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARSICAL NIETO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	8	9,3	9,3	9,3
	REGULAR	56	65,1	65,1	74,4
	MALO	21	24,4	24,4	98,8
	MUY MALO	1	1,2	1,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 8 ¿CÓMO CONSIDERAS TU LA PROACTIVIDAD, ASERTIVIDAD Y CALIDEZ EN EL SERVICIO BRINDADO POR EL TRABAJADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	11	12,8	12,8	12,8
	REGULAR	50	58,1	58,1	70,9
	MALO	24	27,9	27,9	98,8
	MUY MALO	1	1,2	1,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 9 ¿CÓMO CALIFICAS LA COMUNICACIÓN Y RECEPTIVIDAD DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL TRABAJADOR A USTED EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	15	17,4	17,4	17,4
	REGULAR	50	58,1	58,1	75,6
	MALO	19	22,1	22,1	97,7
	MUY MALO	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 10 ¿CÓMO CALIFICARÍAS AL TRABAJADOR AL SABER ESCUCHAR TU OPINION CON RESPECTO A TUS TRÁMITES, DUDAS, QUEJAS CON PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD MARISCAL NIETO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXELENTE	1	1,2	1,2	1,2
	BUENO	17	19,8	19,8	20,9
	REGULAR	45	52,3	52,3	73,3
	MALO	22	25,6	25,6	98,8
	MUY MALO	1	1,2	1,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 11 ¿CÓMO EVALUAS LA SOLUCIÓN A SUS QUEJAS O RECLAMOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	12	14,0	14,0	14,0
	REGULAR	46	53,5	53,5	67,4
	MALO	26	30,2	30,2	97,7
	MUY MALO	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 12 ¿CÓMO CONSIDERAS LA AMABILIDAD, CORTESIA POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXELENTE	1	1,2	1,2	1,2
	BUENO	18	20,9	20,9	22,1
	REGULAR	47	54,7	54,7	76,7
	MALO	18	20,9	20,9	97,7
	MUY MALO	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ANEXO 8 TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS ÍTEMS DE LA VARIABLE NIVEL DE RECAUDACION

ITEM 1 ¿CÓMO CALIFICARÍAS EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA POBLACION CON RESPECTO AL IMPUESTO PREDIAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXELENTE	1	1,2	1,2	1,2
	BUENO	10	11,6	11,6	12,8
	REGULAR	45	52,3	52,3	65,1
	MALO	25	29,1	29,1	94,2
	MUY MALO	5	5,8	5,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 2¿CÓMO CREES QUE ES LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE EL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL EN TU DISTRITO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	7	8,1	8,1	8,1
	REGULAR	46	53,5	53,5	61,6
	MALO	28	32,6	32,6	94,2
	MUY MALO	5	5,8	5,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM3 ¿CÓMO EVALUAS A LOS CIUDADANOS QUE NO HACEN DERECHO DEL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	3	3,5	3,5	3,5
	REGULAR	36	41,9	41,9	45,3
	MALO	34	39,5	39,5	84,9
	MUY MALO	13	15,1	15,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM4 ¿CÓMO CONSIDERA LA TARIFA DEL IMPUESTO PREDIAL EN SU VIVIENDA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	11	12,8	12,8	12,8
	REGULAR	42	48,8	48,8	61,6
	MALO	29	33,7	33,7	95,3
	MUY MALO	4	4,7	4,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 5 ¿CÓMO CALIFICARÍA EL USO DE LO RECAUDADO POR EL IMPUESTO PREDIAL POR EL PAGO QUE REALIZA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	8	9,3	9,3	9,3
	REGULAR	34	39,5	39,5	48,8
	MALO	38	44,2	44,2	93,0
	MUY MALO	6	7,0	7,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 6 EVALUE COMO ES LA NOTIFICACIÓN DE DEUDA DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EXELENTE	1	1,2	1,2	1,2
	BUENO	6	7,0	7,0	8,1
	REGULAR	31	36,0	36,0	44,2
	MALO	36	41,9	41,9	86,0
	MUY MALO	12	14,0	14,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 7 ¿CÓMO EVALUA EL PROCESO DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVICNIAL MARSICAL NIETO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	10	11,6	11,6	11,6
	REGULAR	52	60,5	60,5	72,1
	MALO	21	24,4	24,4	96,5
	MUY MALO	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 8 ¿CÓMO CALIFICA USTED LAS MODALIDADES DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	7	8,1	8,1	8,1
	REGULAR	49	57,0	57,0	65,1
	MALO	28	32,6	32,6	97,7
	MUY MALO	2	2,3	2,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM 9 ¿CÓMO CONSIDERAS LOS NIVELES SOCIOECONOMICOS EN EL DISTRITO DE MOQUEGUA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	18	20,9	20,9	20,9
	REGULAR	35	40,7	40,7	61,6
	MALO	32	37,2	37,2	98,8
	MUY MALO	1	1,2	1,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ITEM10 ¿CÓMO EVALUA LAS CAMPAÑAS/ AMNISTIAS TRIBUTARIAS DE LA MUICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	13	15,1	15,1	15,1
	REGULAR	42	48,8	48,8	64,0
	MALO	28	32,6	32,6	96,5
	MUY MALO	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia