



UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
DEL PERÚ

Facultad de Administración y Negocios

Trabajo de Investigación:

**“Gestión de la Calidad en el Servicio de  
Administración Tributaria del Impuesto  
Predial de la Municipalidad de Santa  
Anita al 2019”**

Autores:

MENDOZA GALLEGOS, Edith Carla - 1525361

GUARDAMINO ROMAN, Pablo Cesar - 1525362

Para Obtener el grado de Bachiller en:

**Administración de Negocios**

Lima, Julio del 2019

## **DEDICATORIA:**

En primer lugar, dedicamos este trabajo a Dios por darnos salud e inteligencia, además de la oportunidad de tener educación superior, que es un privilegio en nuestra familia. A nuestros padres por ser nuestra fuente de motivación constante. A cada uno de nuestros hermanos que nos inspiran a seguir adelante a pesar de las dificultades y a nuestros docentes que durante todo el ciclo académico nos han inspirado a dar lo mejor de nosotros.

Edith y Pablo

## **AGRADECIMIENTO**

El presente agradecimiento menciona a todas y cada una de las personas, docentes y asesores que contribuyeron en el logro del presente trabajo sin ellos hubiera sido imposible el culminarlos por esto el total agradecimiento por el equipo que se formó y contribuyo a las expectativas del estudio.

# ÍNDICE

PORTADA	
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
INDICE	
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1 Antecedentes	4
1.1.1 Investigaciones Internacionales	4
1.1.2 Investigaciones nacionales	5
1.2 Bases Teóricas	7
1.3 Justificación de la Investigación	11
1.4. Problema de investigación	12
1.4.1 Definición de términos	13
1.5. Problema	14
1.5.1 Problema General	14
1.5.2 Problemas Específicos	14
1.6 Objetivos	15
1.6.1 Objetivo General	15
1.6.2 Objetivos Específicos	15
1.7 Hipótesis	16
1.7.1 Hipótesis General	16
1.7.2 Hipótesis Específicos	16
1.8 Alcances y Limitaciones	17
1.8.1 Alcances.	17
1.8.2 Limitaciones	17
CAPÍTULO II: MÉTODO	18
2.1. Tipo de Investigación	18
2.2. Población y Muestra de Estudio	18
2.2.1 Población.	18

2.2.2 Muestra de estudio	18
2.2.3 Criterios de inclusión y exclusión.	19
2.3. Variables de Estudio	19
2.4. Operacionalización de las Variables	20
2.5. Matriz de Consistencia	22
2.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	24
2.6.1 Técnica de recolección de datos: la encuesta	24
2.6.2 Instrumento de recolección de dato: Escala de Likert	24
2.6.3. Encuesta sobre Sistema de gestión de la calidad	25
2.6.4. Cuestionario sobre Servicio de Administración Tributaria	26
2.6.5. Matriz de mapeo de la encuesta	28
<b>CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>30</b>
3.1. Resultados de la Variable Dependiente: Sistema de Gestión de Calidad	30
3.2. Resultados de la Variable Independiente: Servicio de Administración Tributaria	40
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>53</b>
4.1 Conclusiones	53
4.2 Recomendaciones	54
<b>CAPÍTULO V: BIBLIOGRAFIA</b>	<b>60</b>
<b>CAPITULO VI: ANEXOS</b>	<b>62</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b>	
Tabla 1	10
Tabla 2	30
Tabla 3	31
Tabla 4	32
Tabla 5	33
Tabla 6	34
Tabla 7	35
Tabla 8	36
Tabla 9	37
Tabla 10	38
Tabla 11	39
Tabla 12	40
Tabla 13	41

Tabla 14	42
Tabla 15	43
Tabla 16	44
Tabla 17	45
Tabla 18	46
Tabla 19	47
Tabla 20	48
Tabla 21	50
Tabla 22	51
Tabla 23	52

#### INDICE DE FIGURAS Figura

Figura 1	10
Figura 2	30
Figura 3	31
Figura 4	32
Figura 5	33
Figura 6	34
Figura 7	35
Figura 8	36
Figura 9	37
Figura 10	38
Figura 11	39
Figura 12	40
Figura 13	41
Figura 14	42
Figura 15	43
Figura 16	44
Figura 17	45
Figura 18	46
Figura 19	47
Figura 20	49
Figura 21	50

Figura 22	51
Figura 23	52

## **RESUMEN**

La aplicación de un SGC (servicio de gestión de calidad) en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la percepción de los contribuyentes de la Municipalidad de Santa Anita al 2019, siendo su objetivo responde en determinar la influencia en la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial en la percepción del contribuyente. Así mismo se emplea el estudio el método hipotético deductivo, diseño no experimental, de corte transversal. Siendo la población total, los colaboradores internos del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad de Santa Anita al 2019, siendo un total de 35 trabajadores, por ello se trabajó con el total de la población por ser pequeña la población.

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio, dicho instrumento responde a la técnica de la encuesta por consiguiente el instrumento es el cuestionario con Escala de Likert. Se concluye que la aplicación de un sistema de gestión de calidad en el SAT influye en la percepción del vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.

Palabras Claves: Gestión de la calidad y Servicio de Administración Tributaria.



## **ABSTRACT**

The application of a QMS (quality management service) in the Tax Administration service of the Property Tax influences the perception of the taxpayers of the Municipality of Santa Anita to 2019, being its objective responds to the influence on the application in the application of a SGC is the Tax Administration service of the Property Tax in the taxpayer's perception. The study is also used The hypothetical deductive method, non-experimental design, cross-sectional. Being the total population, the internal collaborators of the Tax Administration Service of the Municipality of Santa Anita to 2019, being a total of 35 workers, in terms of the total population because the population is small.

Regarding the reliability of the instruments, the duration of the content has been demonstrated, using the Expert Opinion technique and its instrument is the Expert opinion report of the study variables, said instrument responds to the survey technique to determine The instrument is the questionnaire with Likert Scale. It is concluded that the application of a quality management system in the SAT influences the perception of the neighbor of the Municipality of Santa Anita to 2019.

Keywords: Quality Management and Tax Administration Service.

## **INTRODUCCIÓN**

Actualmente las políticas de calidad que apuntan a la mejora continua y la competitividad empresarial en las entidades públicas responden a procedimientos discontinuos o poco entendibles al momento de llevarlos a la práctica esto mismo traduciéndose en la insatisfacción, reclamos y quejas de los usuarios, clientes o contribuyentes en el pago de tributos o impuestos así mismo, por ello el saber aplicar las normas instructivas traería múltiples beneficios para la gestión de la organización, ante el mercado, ante los clientes y usuarios. Para las entidades gubernamentales, la aplicación de estándares propicia que los ciudadanos a quienes sirven puedan sentir que existe transparencia, además de mejorar la confianza de los ciudadanos en sus instituciones; también permite elevar los niveles de satisfacción de los servicios entregados, entre otros. Por ello es importante que las entidades gubernamentales conozcan el fin último de los SGC. Sin embargo en Lima, son pocas las entidades gubernamentales, como los municipios, que han certificado sus procesos a través de un SGC, se resumen importante como los sistemas de gestión de la calidad pueden aportar en la mejora de los servicios de Administración Tributaria del Impuesto Predial de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes**

#### **1.1.1 Investigaciones Internacionales**

López y Roa (2016). Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K LTDA. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.

En este estudio se busca establecer el modelo bajo el cual mide la satisfacción del cliente y realiza análisis de los resultados de dicha medición, se evalúa la conformidad del servicio y se pueden obtener hallazgos de acciones preventivas, correctivas o de mejora. Objetivo General: Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en la compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. El tipo de investigación es mixto, de tipo cualitativo y cuantitativo complementaria. Se realizará entrevistas de esta manera realizaremos la observación y análisis de la información proporcionada con el fin de entenderla dentro del contexto y que sea presentada oportuna, sustentada y fidedignamente en el proyecto, de igual manera para aterrizar la investigación y bajo la orientación de la norma ISO 9001:2015, luego se aplica la metodología cuantitativa en análisis de datos. La muestra: está representada por 21 clientes actuales siendo la misma el tamaño de la población, por ello no se tiene en cuenta un tamaño de muestra; por tanto, la encuesta es aplicada a la población total para obtener un mayor nivel de confianza. En los resultados las evidencias aportan a resultados similares equitativos poco significativos entre las variables asignadas en el análisis. Por tanto, se recomienda que la empresa genere mayor importancia a un aspecto en específico es un error pues así no lo entiende el cliente y lo que se estaría haciendo es tener brechas aún más grandes.

Se puede conllevar a grandes beneficios que serían notables en cualquier empresa si los sistemas de gestión en la calidad se aplican con conocimiento oportuno, puesto que al estandarizar

sus procesos y hacerlos más eficientes, puede mejorar la cultura tributaria de sus usuarios. Báez (2013) afirma que en las entidades gubernamentales realizar dicha gestión aplica a una labor de complejidad alta, no es sencillo ahondar en una triada donde la ingeniería industrial, la gestión pública y los conocimientos de índole académico se pongan de acuerdo en su estructura y actividades para que los diseños en la implementación de los modelos de gestión basados en ISO 9001 puedan efectuarse de manera eficiente y conlleve a mejorar la gestión pública como tal, pero si el caso amerita la buena triada en suma aportaría a mejorar los índices de desempeño, actividades que responden a la eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión pública.

Arévalo (2016). Diagnóstico y Plan de mejoramiento para la cancelación puntual de los impuestos prediales urbanos en la ilustre Municipalidad del Cantón Pasaje provincia de el Oro.

Este estudio busca una propuesta de Plan de Mejora para la recaudación de impuestos prediales urbanos en el Municipio del Cantón pasaje. Se emplea la metodología documentaria para la clasificación de Archivos en el departamento de Administración Tributaria donde se realiza la recaudación del monto de Predios Urbanos y Rurales, para los pagos puntuales que se han realizado en tiempos discontinuos. La muestra es probabilística, de 395 contribuyentes con pagos irregulares, por lo que serán usando como instrumentación los cuestionarios, fichas bibliográficas, y cuadros de clasificación. En los resultados se evidencia que el 69,25% no cancelan sus impuestos por el desconocimiento de los beneficios que se les puede otorgar el pagar a tiempo y el 30,75% si conoce acerca de estos beneficios.

### **1.1.2 Investigaciones Nacionales**

Cáceres, Flores y Gutiérrez (2017). Gestión de la calidad en las empresas de transmisión de energía eléctrica en el Perú. El presente estudio identifica la percepción de los colaboradores de las empresas de transmisión de energía eléctrica del Perú y de las que realizan el AOyM, sobre la gestión de la calidad; e identificar los principales factores motivacionales que llevaron a implementar un sistema de gestión de la calidad y cómo este ha influido en el desarrollo de su

organización. Metodología: El estudio a realizarse es cualitativo del tipo descriptivo porque busca describir la percepción de las empresas de transmisión de energía eléctrica en el Perú y de las que realizan su AOyM, destacando los factores de éxito y motivaciones, para la obtención de sus modelos de gestión de calidad. Se utilizaron entrevistas semiestructuradas cuyos resultados definen los principales factores motivacionales que llevaron a implementar un sistema de gestión de la calidad y cómo este ha influido en el desarrollo de las organizaciones de los entrevistados. Los resultados del trabajo apuntan a implementar sistemas de controles internos para cada área ejecutable.

Entre las investigaciones realizadas en el Perú la más proximal en semejanza responde a un estudio realizado por García, J. (2016), que resalta en el distrito de San Martín de Porres en la Influencia del servicio de atención en la satisfacción del contribuyente mencionando que en determinada municipalidad se genera demasiados reclamos en los contribuyentes siendo las principales quejas por el tiempo transcurrido en el servicio de atención, también el poco nivel de información y capacitación que se evidencia en los colaboradores de la municipalidad, el no atender en los tiempos y falta de puntualidad, por otro lado se evidencia que no se respeta las normas y procedimientos internos en el comportamiento laboral del empleado no tomando los criterios y reglas del servicio.

El no tener claramente definido y estandarizado el MOF y tener poca claridad en los procesos internos en la resolución de problemas o situaciones para atender con veracidad y eficacia al contribuyente, los mismos no prestan también una cultura tributaria en los pagos oportunos de sus tributos. Chávez, G. (2017) hace referencia a la formalización de las empresas como herramientas clave constituidas en las actividades económicas de un mercado por ello trae consigo beneficios para las MYPES de carácter laboral, financiero – contable, administrativo y tributario, teniendo mayor apertura a las ventas y a otros mercados por la confianza de estar constituida, siendo estos factores que alimentan a crecer el negocio. En el Distrito existen 11,599 empresas que atienden a una actividad comercial. (p.42)

Es importante que las entidades del estado cumplan con publicar con honestidad y veracidad sus gastos e ingresos, pero deben brindar un servicio de calidad, así esta segunda actividad todavía no tenga un método de control establecido como lo tienen los presupuestos de ingresos y egresos. Acosta, E. (2017) respalda mencionando que la municipalidad en cuestión tiene a su disposición diversos recursos financieros, materiales y humanos, pero existe un total desconocimiento por parte de las autoridades , más aún en el público usuario contribuyente, en como dichos recursos son debidamente utilizados porque no existe evaluación ni verificación de ellos en la gestión de la municipalidad, más aún no responde a un planeamiento, control y verificación de recursos y por ende la poca facultad en la toma de decisiones. (p. 53).

Otro aspecto importante por el cual se debe aplicar un SGC responde al cliente interno, teniendo claro sus lineamientos dentro de la organización, puede ejercer con mayor confianza sus funciones y por ende la cultura organizacional mejora. Moya, J. (2017) manifiesta que es importante empoderar a los colaboradores para responder y atender todas y cada una de las situaciones y actividades en las prestaciones de servicio requeridas para la institución , siendo competentes a nivel administrativo laboral, emocional actitudinal y socialmente responsables, pero eso dependerá de las adecuadas políticas de dirección que persigan objetivos estratégicos claros y confiables, pero es uno de los aspectos que se adolece en la capacidad de gestión. (p.64).

## **1.2. Bases Teóricas**

Las municipalidades de San Isidro y San Borja ya han implementado la ISO 9001, logrando ser reconocidas como organismos gubernamentales mejores evaluados en temas relacionados a la gestión sus procesos estandarizados han logrado equilibrar los tiempos de demora en los documentos y entregas de los mismos así como también mejorar los servicios de atención al cliente, estos dos municipios apuntan a normas institucionales con carácter internacional al estandarizar sus procesos siendo ampliamente visibles en la mejora continua y actividades funcionales descritas como organismos gubernamentales frente a los demás municipios. Pérez, V. (2006) considera que una de las razones puede ser que los clientes dan mayor importancia a los

atributos relacionados con los servicios prestados que a los mismos productos finales, orientando a las instituciones en sostener su ventaja competitiva a través de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Es clave mencionar que atendiendo correctamente cada uno de los procedimientos se puede apuntar a la mejora continua a su vez que resalta la imagen institucional y el sentido de pertenencia de los clientes internos también.

Lizarzaburu, E. (2016) plantea los beneficios al implementar sistemas de gestión de la calidad en la mejora continua de la calidad destinados tanto a servicios como productos, por otro lado, la atención e información prestada al cliente y su debida orientación con amabilidad y buen criterio socio emocional integrándose la transparencia propia en los mismos procesos impactando en los objetivos trazados y cumpliendo con los estatutos normas y leyes vigentes. Es importante manifestar que la integración a estos sistemas aporta de manera significativa no sólo en la cultura de la organización sino en el clima del mismo al interactuar con los colaboradores en un clima y entorno claro de información y de buen trato, la integración y trabajo en equipo se vierte fortalecida por ello la productividad y eficiencia vera sus frutos al igual que en la reducción de costos y satisfacción en el trabajo. La aplicación de un SGC mejora los procesos, lineamientos, a través de la aplicación del mismo, pero no garantiza que el usuario cambie su cultura tributaria y que la organización alcance sus metas de recaudación.

Bitner y Hubbert (1994) responden al relacionar el servicio de atención que se brinda con la calidad de servicio percibido y buscan constatarlo si influyen una de la otra; es decir si esta calidad atendiendo en un precedente o un subsecuente de la satisfacción, es importante denotar que los clientes no saben diferenciar entre servicio y calidad como también en calidad y satisfacción. (p. 61).

## **Sistema**

Evans (2005), considera que “un sistema es un conjunto de funciones o actividades dentro de una organización interrelacionadas para lograr los objetivos”.

Feigenbaum (1997), menciona que “los sistemas para la calidad se inician con el principio básico de control total de calidad, ya que la satisfacción del cliente no se puede lograrse mediante la concentración en una sola área de la compañía o la planta por la importancia que cada fase tiene por derecho propio”.

## **Calidad**

Alcalde (2008) afirma lo siguiente; “Para comenzar con el análisis de la norma ISO 9001 conviene analizar el concepto de calidad con el cual se vincula. La calidad tiene que ver con cuán adecuado es un producto o servicio para el uso que se pretende hacer de él; en otras palabras, para aquello que desea el cliente. Implica tratar de satisfacer las necesidades de los consumidores y, en la medida de lo posible, superar sus expectativas.

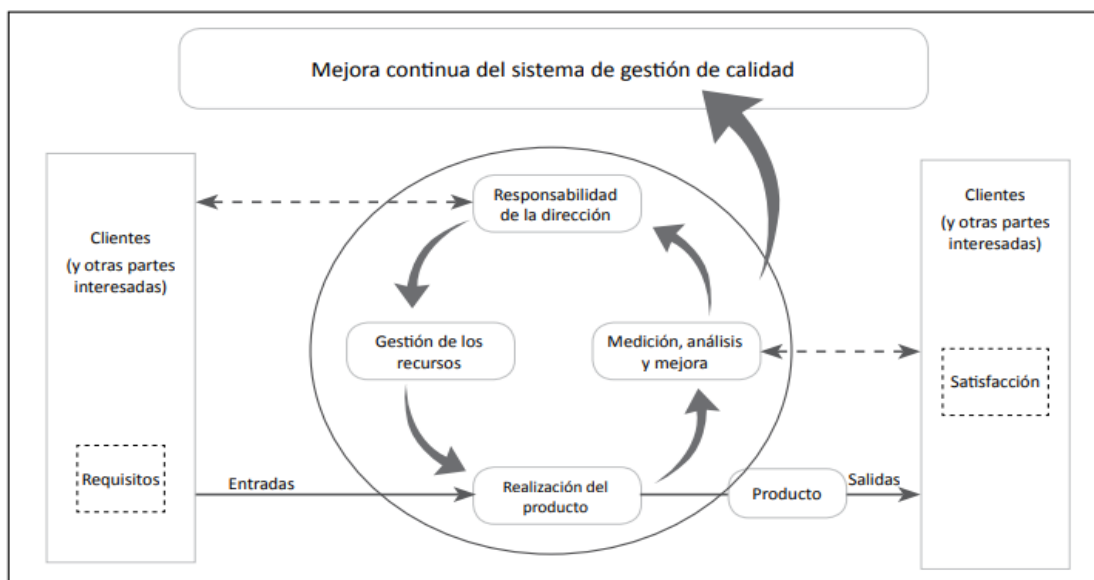
Por otro lado, Cuatrecasas (2012), afirma que la calidad es: “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (p. 575).

De igual manera, Feigenbaum (1983) menciona que la calidad tiene que ver con: “las características provenientes de mercadeo, ingeniería, manufactura y mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente” (p. 7).



La ISO 9001:2000, “el Sistema de Gestión de la Calidad en su conjunto de actividades que se relacionan o interactúan como un proceso que transforma los elementos de entrada en resultados”. (ISO 9000:2004).

Figura 1



Fuente: Comité Técnico ISO/TC 176 (2005, p. 3).

### Cuadro Comparativo de Modelos de calidad

Tabla 1

	Iberoamericano	EFQM	Baldrige	Deming	ISO 9001
<b>Enfoque</b>	Facilitadores de la organización y procesos y resultados	Facilitadores de la organización y liderazgo, clientes y resultados	Liderazgo del cliente, apoyo a la organización, medición y benchmarking	Orientación al cliente, mejora continua, la calidad es determinada por el sistema y los resultados son a largo plazo	Enfocado al cliente, personas y procesos, liderazgo, compromiso, mejora, toma de decisiones, evidencia y gestión de relaciones
<b>Sistema de Retroalimentación</b>	1. Enfoque 2. Desarrollo 3. Evaluación y Revisión	4. Enfoque, 5. Estrategia, 6. Despliegue 7. Evaluación y Revisión	1. Enfoque 2. Desarrollo 3. Evaluación y Revisión	1. Planear 2. Hacer 3. Verificar 4. Actuar	1. Planear 2. Hacer 3. Verificar 4. Actuar
<b>Aplicación geográfica</b>	Ibero América	Europa	EE.UU.	Japón	A nivel mundial
<b>Coste</b>	Medio-Alto	Medio-Alto	Medio-Alto	Elevado	Bajo-medio

Fuente: De Nieves y Ros (2006, p.3).

Después del análisis del cuadro comparativo de cuadros de calidad se pudo observar que:

### **1.3 Justificación de la Investigación**

El estudio en cuestión es conveniente en la medida de atender las múltiples quejas y reclamos que presenta este organismo gubernamental, el atender las necesidades de los clientes contribuyentes nos prepara para la toma de decisiones, explicando la importancia de aplicar sistemas de calidad como el ISO 9001 en sus diferentes servicios brindados. Por ello los beneficiados serán tanto los colaboradores de la municipalidad como el cliente contribuyente final, teniendo un alcance social en todo el distrito para los vecinos del mismo. En definitiva, el atender los procesos administrativos, estandarizando sus requerimientos para atender los problemas existentes en el distrito tendrá implicancias trascendentales de credibilidad y confianza a sus autoridades.

Por otro lado, las implicaciones teóricas y de conocimiento que pueda aportar dicho estudio estará analizado en cómo estos sistemas de calidad influyen en una realidad como la nuestra y si esta se aplica a las teorías que existen y antecedentes de investigación estudiadas, cada realidad es completamente distinta por tanto se llenara vacíos de conocimiento que pueden responder a diversos factores. De esta forma se aporta a como estudiar mejor la población. Es importante mencionar que el presente estudio aplica como ejemplo y guía para atender la misma situación problemática en otros distritos cuyas entidades gubernamentales estén pasando por situaciones similares más aun enfocando el fenómeno migratorio a Lima que afecta significativamente en diversos ámbitos ya sea sociales, geográficos, etc.

Finalmente, se busca comprobar a través de métodos cuantificables que tan efectiva es la certificación y aplicación ISO 9001 en los diferentes servicios que las entidades gubernamentales prestan a la ciudadanía como la municipalidad de Santa Anita.

#### **1.4. Problema de investigación**

En el Perú existe una población de 1640 municipalidades distritales, de las cuales 161 municipalidades distritales pertenecen al departamento de la ciudad Lima. INEI (2015). De las 161 municipalidades distritales en Lima, en la actualidad solo 3 han obtenido la certificación ISO 9001 de Gestión de calidad.

La Municipalidad de San Isidro en la actualidad ya tiene certificados 5 de sus procesos, entre los cuales se encuentran la Gerencia de Autorizaciones y Control Urbano, la Gerencia de Administración Tributaria, la Gerencia de Desarrollo Humano y la Secretaría General.

La Municipalidad de San Borja tiene certificado con ISO 9001 la Plataforma de Atención al Ciudadano y la Municipalidad de Comas tiene certificado el proceso de Licencia de Funcionamiento, el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones y anuncios publicitarios, 3 trámites en uno solo. Jorge Guzmán (2018).

El resultado observable de las municipalidades distritales antes mencionados que han aplicado ISO 9001 en sus procesos ha sido positivo. Es decir, han generado mayor confianza en los usuarios, han incrementado sus recaudaciones, han logrado mejorar la cultura tributaria en los usuarios que antes no se percibía, entre otros.

Entonces, podemos definir que la Gestión de la Calidad es un conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad. La ISO 9001 es la gestión internacional que garantiza una estandarización de los procesos y su mejora continua. En servicios Administrativos, la gestión de la calidad es un proceso que optimiza y estandariza todo tipo de servicio aplicable a distintas instituciones o empresas.

Por otro lado la Municipalidad de Santa Anita también logro certificar su proceso de atención al usuario con la ISO 9001 en el 2018.

Sin embargo, en el servicio de administración tributaria en la atención al usuario de la Municipalidad de Santa Anita se ha detectado que dicho proceso no se ha aplicado debidamente en sus servicios, provocando malestar y generando desconfianza en los vecinos de dicho distrito.

De continuar con esta situación de desconfianza, la municipalidad no va a poder cumplir con sus metas de recaudación en el Impuesto predial (65.3%), en Arbitrios municipales (55%), en reducción del índice de morosidad (45%) y la satisfacción en el servicio (80%) que se plantean cada año, debido a que no toman medidas serias para mejorar el servicio de atención al usuario en Administración tributaria.

Es necesario entonces aplicar un SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD estandarizado internacionalmente, como la ISO 9001 – 2015, para así mejorar la percepción del contribuyente.

#### **1.4.1 Definición de términos**

El Sistema de Gestión de calidad, del portal web de la ISO 9001, define lo siguiente que un:

Sistema de Gestión de Calidad se refiere al conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad (“Iso 9001 calidad”, 2019).

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con lo que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios (“Estructura de la norma ISO 9001:2015”, 2019).

Con respecto a la definición del Servicio de Administración Tributaria del Impuesto Predial, el portal web del SAT de la Municipalidad Metropolitana de Lima, menciona que es un impuesto que se recauda, desde las municipalidades y que ellas están prestas a administrarlas y fiscalizarlas en dependencia de la ubicación del predio. Así mismo cada municipalidad aplica el valor de los

predios rústicos y urbanos basándose en un autovalúo que se obtiene de los predios unitarios y aranceles de construcción que han sido aprobados por el Ministerio de Vivienda.

## **1.5. Problema**

### **1.5.1 Problema general**

¿Cómo influye la aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial en la percepción del vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019?

### **1.5.2 Problema Específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cómo influye la aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial en la dimensión calidad percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019?

#### **Problema específico 2**

¿Cómo influye la aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial en la dimensión satisfacción del cliente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019?

#### **Problema específico 3**

¿Cómo influye la aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial en la dimensión Servicios al contribuyente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019?

#### **Problema específico 4**

¿Cómo influye la aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial en la dimensión Control y Cobranza de la deuda percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019?

### **1.6. Objetivos**

#### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar que la aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial influye en la percepción del vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.

#### **1.6.2. Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar que la aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial influye en la dimensión de Calidad percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.

##### **Objetivo específico 2**

Determinar que la aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial influye en la dimensión satisfacción del cliente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.

##### **Objetivo específico 3**

Determinar que la aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial influye en la dimensión Servicios al contribuyente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar que la aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial influye en la dimensión Control y Cobranza de la deuda percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.

### **1.7. Hipótesis**

#### **1.7.1 Hipótesis general**

La aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la percepción del vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.

#### **1.7.2 Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

La aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial influye en la dimensión calidad percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.

##### **Hipótesis específica 2**

La aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial influye en la satisfacción del cliente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.

##### **Hipótesis específica 3**

La aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial influye en la dimensión Servicios al contribuyente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.

##### **Hipótesis específica 4**

La aplicación de un SGC en el SAT del Impuesto predial influye en la dimensión Control y Cobranza de la deuda percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.

## **1.8 Alcances y Limitaciones**

### **1.8.1 Alcances.**

El desarrollo del marco teórico, el planteamiento del problema, los problemas, los objetivos e hipótesis entre otros temas que se consideran en este trabajo de investigación, comprende al personal que conforman los diversos órganos de la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

### **1.8.2 Limitaciones**

Relacionados con el tiempo, porque no se pudieron desarrollar entrevistas con los clientes internos, por la disponibilidad de horarios diferenciados, estos se cruzaban con nuestros horarios laborables. Por ello, solo se utilizó el instrumento de la encuesta.

Relacionado a gastos económicos, para el desarrollo de este trabajo de investigación solo se contó con el aporte de los investigadores, creciendo significativamente los gastos al no tener apoyo de otras instituciones.



## **CAPÍTULO II: MÉTODO**

### **2.1. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es el método hipotético deductivo, diseño no experimental, de corte transversal cuantitativo al analizar datos que se van a dejar en porcentajes por la cantidad de encuestados, se busca saber las diferencias significativas a cada ítem de respuesta otorgada, así mismo verifica el nivel de influencia entre las variables en criterios de asociación o relación, sirviendo para interpretar resultados.

Es correlacional porque busca entender la relación de las variables como interviene una en la otra.

### **2.2. Población y Muestra de Estudio**

#### **2.2.1 Población.**

La población para la presente investigación estará conformada por los todos los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria que suman un total de 35 trabajadores.

Como la población siendo finita responde a un criterio de 35 colaboradores, entonces se trabaja con la población total. Es decir, la población va ser igual a la muestra.

#### **2.2.2 Muestra de estudio**

Al ser la población accesible, debido al número de unidades que la integran (35 trabajadores del SAT de la MDSA), resulta accesible en su totalidad, por ello no será necesario extraer una muestra.

### **2.2.3 Criterios de inclusión y exclusión.**

#### **Criterio de inclusión:**

- ✓ Todos los trabajadores del área de Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad de Santa Anita.

#### **Criterios de Exclusión:**

- ✓ Trabajadores de áreas distintas al SAT de MDSA
- ✓ Trabajadores de otras municipalidades.
- ✓ Proveedores
- ✓ Subcontratados
- ✓ Entre otros

## **2.3. Variables de Estudio**

### **Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad**

Definición Conceptual. – Se define como aquel sistema estandarizado que proyecta la estructura de los documentos, responsabilidades y distintos procedimientos que se requieren para la eficiencia y eficacia de la calidad.

### **Variable dependiente: Servicio de Administración Tributaria del Impuesto Predial**

“Es el ente encargado por el ejecutivo nacional para realizar la recaudación ejecutar procedimientos de verificación y fiscalización de los tributos controlando y ejerciendo una inspección sobre las actuaciones de los entes pasivos, está facultado para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias según normas y leyes establecidas luego de determinado el hecho imponible.”

## 2.4. Operacionalización de las Variables

MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
TEMA: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA AL 2019								
Variable	Dimensiones	Indicadores	TÉCNICA CUANTITATIVA – ENCUESTA INSTRUMENTO: CUESTIONARIO - ESCALA DE LICKER					
			ITEMS	TA	DA	N	ED	TD
<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Calidad	Nivel de cumplimiento de entrega	1. Sabe Ud. Si la Municipalidad ha establecido, documentado e implementado un SGC en el SAT.					
			2. Cree Ud. que la Municipalidad fomenta proyectos de mejora de SGC a nivel técnico y administrativo					
			3. Cree Ud. que la Municipalidad se toma en serio la capacitación de su personal técnico y administrativo					
			4. En su opinión, considera que su jefe inmediato y sus colegas identifican los procesos de medición, análisis, mejora, estrategia y dirección.					
		Índice de No Conformidad	5. Cree Ud. que son eficientes los procesos de Gestión de la calidad aplicados en la municipalidad.					
			6. Cree Ud. que se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos.					
			7. Considera que la Municipalidad ha cumplido con el plan operativo 2018.					
	satisfacción del Cliente	Nivel de Atención de Quejas y Reclamos	8. Considera Ud. que la Municipalidad toma decisiones y medidas para lograr la satisfacción de los usuarios.					
			9. Considera Ud. que la Municipalidad toma decisiones y medidas para atender y solucionar oportunamente las quejas de los usuarios.					
			10. Conoce Ud. El proceso para la atención de quejas y reclamos.					

Variable	Dimensiones	Indicadores	TÉCNICA CUANTITATIVA – ENCUESTA INSTRUMENTO: CUESTIONARIO - ESCALA DE LICKER					
			ITEMS	TA	DA	N	ED	TD
<b>Servicio de Administración Tributaria</b>	Servicios al Contribuyente	Atención al contribuyente	1. Considera que es confiable la información otorgada en el módulo de atención del SAT.					
		Orientación al contribuyente	2. Cree Ud. que los requisitos para la realización de un trámite son claros y sencillos.					
		Quejas y reclamos del contribuyente	3. Cree Ud. que el SAT recibe y tramita oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes.					
			4. Cree Ud. que el SAT pone en conocimiento a los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de quejas, reclamos y/o sugerencias dentro del plazo establecido.					
	Control y Cobranza de la Deuda	Registro de la deuda	5. Cree Ud. que el SAT mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas al momento de ser solicitados.					
		Recaudación tributaria	6. Cree Ud. que la recaudación tributaria y no tributaria se ha incrementado este año en el SAT.					
			7. Cree Ud. que los impuestos establecidos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados.					
		Cobranza	8. Cree Ud. que las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias están bien planificadas.					
			9. Cree Ud. que las famosas amnistías tributarias, permiten que los contribuyentes traten de ponerse al día en sus deudas					
		Control	10. Cree Ud. que existe control en las cobranzas que realizan					
		Cultura Tributaria	11. Cree Ud. Cree Ud. que recibe información adecuada de los impuestos establecidos.					
			12. Cree Ud. que en el módulo de atención del SAT, te brinda información correcta sobre la deuda coactiva.					

## 2.5. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TEMA: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA AL AÑO 2019					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cómo influye la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial en la percepción del vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019?	Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la percepción del vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	La aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la percepción del vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	Sistema de Gestión de Calidad	Calidad	Nivel de cumplimiento de entrega
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b>			Índice de no conformidad
¿Cómo influye la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial en la dimensión calidad percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019?	Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial en la dimensión calidad percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	La aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión calidad percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.		satisfacción del Cliente	Nivel de Atención de Quejas y Reclamos
¿Cómo influye la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial en la dimensión satisfacción del cliente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019?	Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión satisfacción del cliente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	La aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión satisfacción del cliente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.			

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cómo influye la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial en la dimensión Servicios al contribuyente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019?	Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión Servicios al contribuyente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	La aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión Servicios al contribuyente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	Servicio de Administración	Servicios al Contribuyente	Atención al contribuyente
					Orientación al contribuyente
					Quejas y reclamos del contribuyente
¿Cómo influye la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial en la dimensión Control y Cobranza de la deuda percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019?	Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión Control y Cobranza de la deuda percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	La aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión Control y Cobranza de la deuda percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	Tributaria	Control y Cobranza de la deuda	Registro de la deuda
					Recaudación tributaria
					Cobranza
					Control
					Cultura Tributaria

## **2.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **2.6.1 Técnica de recolección de datos: la encuesta**

La técnica de recolección de datos que se ha utilizado en este trabajo de investigación es la encuesta, y al respecto el autor García Ferrando (1993), define lo siguiente:

«Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características».

### **2.6.2 Instrumento de recolección de dato: Escala de Likert**

El instrumento de recolección de datos utilizado para este trabajo de investigación fue la escala de Likert. Al respecto la web técnicas-de-estudio menciona lo siguiente:

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones.

### 2.6.3. Encuesta sobre Sistema de gestión de la calidad



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**I. INTRODUCCION:**

Buenos días/tardes/noches. Estamos realizando una investigación acerca de opinión/percepción/perspectiva/...etc. Sobre la aplicación de un SGC en la Municipalidad de Santa Anita y necesitamos de su colaboración para dar respuesta a las siguientes preguntas.

**II. DATOS DE CLASIFICACION:**

Marque con una x en el recuadro, indicando el área de Gerencia de rentas al que pertenece:

Subgerencia de administración tributaria ( )

Subgerencia de control y recaudación ( )

Subgerencia de fiscalización tributaria ( )

**III. CUESTIONARIO:**

1. Sabe Ud. Si la Municipalidad ha establecido, documentado e implementado un SGC en el SAT.

SI ( )

NO ( ) fin de la encuesta

2. Cree Ud. que la Municipalidad fomenta proyectos de mejora de SGC a nivel técnico y administrativo

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

3. Cree Ud. que la Municipalidad se toma en serio la capacitación de su personal técnico y administrativo

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

4. En su opinión, considera que su jefe inmediato y sus colegas identifican los

procesos de medición, análisis, mejora, estrategia y dirección.

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

5. Cree Ud. que son eficientes los procesos de Gestión de la calidad aplicados en la municipalidad.

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

6. Cree Ud. que se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos.

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

7. Considera que la Municipalidad ha cumplido con el plan operativo 2018.

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

8. Considera Ud. que la Municipalidad toma decisiones y medidas para lograr la satisfacción de los usuarios.

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

9. Considera Ud. que la Municipalidad toma decisiones y medidas para atender y solucionar oportunamente las quejas de los usuarios.

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

10. Conoce Ud. El proceso para la atención de quejas y reclamos.

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )



**2.6.4. Cuestionario sobre Servicio de Administración Tributaria**



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS**

**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**I. INTRODUCCION:**

Buenos días/tardes/noches. Estamos realizando una investigación acerca de opinión/percepción/perspectiva/...etc. Sobre la aplicación de un SGC en la Municipalidad de Santa Anita y necesitamos de su colaboración para dar respuesta a las siguientes preguntas.

**II. DATOS DE CLASIFICACION:**

**Marque con una x en el recuadro, indicando el área de Subgerencia al que pertenece:**

Subgerencia de administración tributaria ( )

Subgerencia de control y recaudación ( )

Subgerencia de fiscalización tributaria ( )

**III. CUESTIONARIO:**

**1. Considera que es confiable la información otorgada en el módulo de atención del SAT.**

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**2. Cree Ud. que los requisitos para la realización de un trámite son claros y sencillos.**

**Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:**

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**3. Cree Ud. que el SAT recibe y tramita oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes.**

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**4. Cree Ud. que el SAT pone en conocimiento a los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de quejas, reclamos y/o sugerencias dentro del plazo establecido.**

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**5. Cree Ud. que el SAT mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas al momento de ser solicitados.**

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**6. Cree Ud. que la recaudación tributaria y no tributaria se ha incrementado este año en el SAT.**

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**7. Cree Ud. que los impuestos establecidos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados.**

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**8. Cree Ud. que las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias están bien planificadas.**

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**9. Cree Ud. que las famosas amnistías tributarias, permiten que los contribuyentes traten de ponerse al día en sus deudas**

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**10. Cree Ud. que existe control en las cobranzas que realizan.**

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**11. Cree Ud. Cree Ud. que recibe información adecuada de los impuestos establecidos.**

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

**12. Cree Ud. que en el módulo de atención del SAT, te brinda información correcta sobre la deuda coactiva.**

Marque con una "x" la alternativa que considere pertinente:

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

## 2.6.5. Matriz de mapeo de la encuesta

MAPEO DE LA ENCUESTA									
VARIABLE	PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	TIPO DE PREGUNTA			RELACIÓN CON OBJETIVOS				
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CERRADA	MIXTA	ABIERTA	OBJETIVO GENERAL Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la percepción del vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	OBJETIVO ESPECÍFICO 1 Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión calidad percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión satisfacción del cliente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	OBJETIVO ESPECÍFICO 3 Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión Servicios al contribuyente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	OBJETIVO ESPECÍFICO 4 Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión Control y Cobranza de la deuda percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.
DIMENSIÓN 1	<b>Calidad</b>								
INDICADOR 1	<b>Nivel de cumplimiento de entrega</b>								
PREGUNTA 1	Sabe Ud. Si la Municipalidad ha establecido, documentado e implementado un SGC en el SAT.	x			x				
PREGUNTA 2	Cree Ud. que la Municipalidad fomenta proyectos de mejora de SGC a nivel técnico y administrativo	x			x				
PREGUNTA 3	Cree Ud. que la Municipalidad se toma en serio la capacitación de su personal técnico y administrativo	x			x				
INDICADOR 2	<b>Índice de No Conformidad</b>								
PREGUNTA 4	En su opinión, considera que su jefe inmediato y sus colegas identifican los procesos de medición, análisis, mejora, estrategia y dirección.	x			x				
PREGUNTA 5	Cree Ud. que son eficientes los procesos de Gestión de la calidad aplicados en la municipalidad.	x				x			
PREGUNTA 6	Cree Ud. que se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos.	x				x			
PREGUNTA 7	Considera que la Municipalidad ha cumplido con el plan operativo 2018.	x				x			
DIMENSIÓN 2	<b>satisfacción del Cliente</b>								
INDICADOR 1	<b>Nivel de Atención de Quejas y Reclamos</b>								
PREGUNTA 8	Considera Ud. que la Municipalidad toma decisiones y medidas para lograr la satisfacción de los usuarios.	x					x		
PREGUNTA 9	Considera Ud. que la Municipalidad toma decisiones y medidas para atender y solucionar oportunamente las quejas de los usuarios.	x					x		
PREGUNTA 10	Conoce Ud. El proceso para la atención de quejas y reclamos.	x					x		

MAPEO DE LA ENCUESTA									
VARIABLE	PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	TIPO DE PREGUNTA			RELACIÓN CON OBJETIVOS				
	SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	CERRADA	MIXTA	ABIERTA	OBJETIVO GENERAL Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la percepción del vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	OBJETIVO ESPECÍFICO 1 Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión calidad percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión satisfacción del cliente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	OBJETIVO ESPECÍFICO 3 Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión Servicios al contribuyente percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.	OBJETIVO ESPECÍFICO 4 Determinar que la aplicación de un SGC en el servicio de Administración Tributaria del Impuesto predial influye en la dimensión Control y Cobranza de la deuda percibido por el vecino de la Municipalidad de Santa Anita al 2019.
DIMENSIÓN 1	<b>Servicios al Contribuyente</b>								
INDICADOR 1	<b>Atención al contribuyente</b>								
PREGUNTA 1	Considera que es confiable la información recibida en el módulo de atención del SAT.	X						X	
INDICADOR 2	<b>Orientación al contribuyente</b>								
PREGUNTA 2	Cree Ud. que los requisitos para la realización de un trámite son claros y sencillos	X						X	
INDICADOR 3	<b>Quejas y reclamos del contribuyente</b>								
PREGUNTA 3	Cree Ud. que el SAT recibe y tramita oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes.	X						X	
PREGUNTA 4	Cree Ud. que el SAT pone en conocimiento a los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de quejas, reclamos y/o sugerencias dentro del plazo establecido.	X						X	
DIMENSIÓN 2	<b>Control y Cobranza de la Deuda</b>								
INDICADOR 1	<b>Registro de la deuda</b>								
PREGUNTA 5	Cree Ud. que el SAT mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas al momento de ser solicitados.	X							X
INDICADOR 2	<b>Recaudación tributaria</b>								
PREGUNTA 6	Cree Ud. que la recaudación tributaria y no tributaria se ha incrementado este año en el SAT.	X							X
PREGUNTA 7	Cree Ud. que los impuestos establecidos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados.	X							X
INDICADOR 3	<b>Cobranza</b>								
PREGUNTA 8	Cree Ud. que las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias están bien planificadas.	X							X
PREGUNTA 9	Cree Ud. que las famosas amnistías tributarias, permiten que los contribuyentes traten de ponerse al día en sus deudas	X							X
INDICADOR 4	<b>Control</b>								
PREGUNTA 10	Cree Ud. que existe control en las cobranzas que realizan	X							X
INDICADOR 5	<b>Cultura Tributaria</b>								
PREGUNTA 11	Cree Ud. Cree Ud. que recibe información adecuada de los impuestos establecidos.	X							X
PREGUNTA 12	Cree Ud. que en el módulo de atención del SAT, te brinda información correcta sobre la deuda coactiva.	X							X

### CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Resultados de la Variable Dependiente: Sistema de Gestión de Calidad

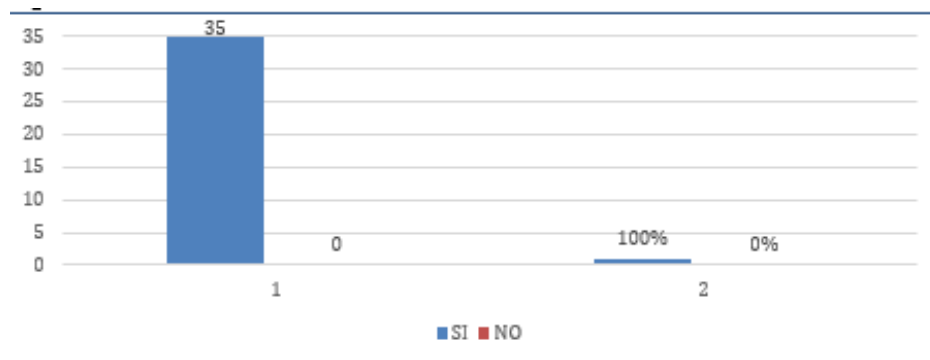
PREGUNTA 1: Sabe Ud. Si la Municipalidad ha establecido, documentado e implementado un SGC en el SAT.

Tabla 2

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
SI	35	100%
NO	0	0%
	35	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 2



Fuente: Elaboración propia

La figura 2 muestra el resultado en base al número de trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita del SAT, de esta manera se puede mostrar que del total de 35 encuestas, 35 personas respondieron “si” la Municipalidad ha establecido, documentado e implementado un SGC en el SAT, denotando conocimiento en el tema y nos permitió continuar con la encuesta, porque si la respuesta hubiese sido “no”, hubiese culminado la encuesta con ese encuestado.

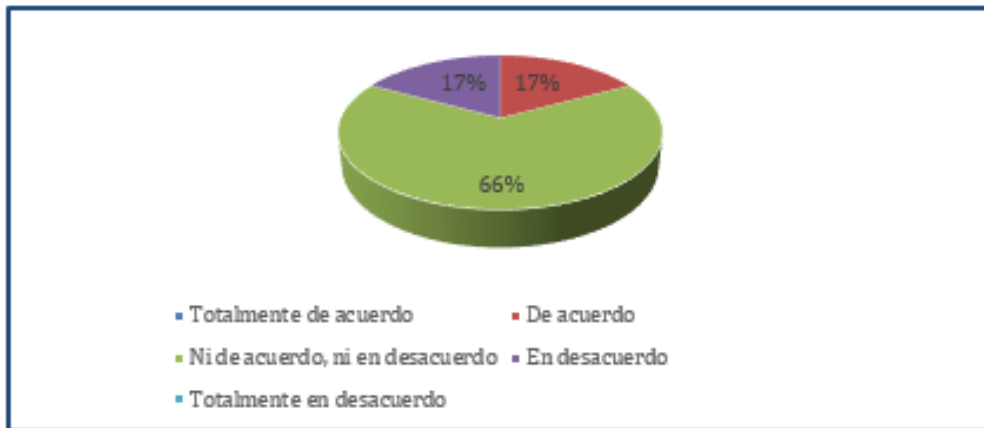
PREGUNTA 2: Cree Ud. que la Municipalidad fomenta proyectos de mejora de SGC a nivel técnico y administrativo

Tabla 3

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo		0%
De acuerdo	6	17%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	66%
En desacuerdo	6	17%
Totalmente en desacuerdo		0%
	35	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 3



Fuente: Elaboración propia

La figura 3 permite visualizar los resultados en porcentajes donde se consulta si la Municipalidad fomenta proyectos de mejora de SGC a nivel técnico y administrativo y se puede observar que 66% de los encuestados manifiesta “nulo”, es decir que ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 17% marco “de acuerdo”, al igual que otro 17% marco “en desacuerdo”.

Al apreciar los resultados de la pregunta 2 se deduce que los trabajadores no perciben que se esté creando proyectos de mejora o también puede que la municipalidad no esté aplicando mejora continua después de haber obtenido su ISO.

PREGUNTA 3: Cree Ud. que la Municipalidad se toma en serio la capacitación de su personal técnico y administrativo

Tabla 4

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo		0%
De acuerdo	2	6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	40%
En desacuerdo	15	43%
Totalmente en desacuerdo	4	11%
	35	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 4



Fuente: Elaboración propia

La figura 4 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si la Municipalidad se toma en serio la capacitación de su personal técnico y administrativo y se puede observar que un 43% de los encuestados manifiesta estar “en desacuerdo” y 40% manifiesta “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y un 11% marcó que estaba en “total desacuerdo”. Tan solo 6% de los encuestados marcó estar “de acuerdo”.

Casi la media de los trabajadores percibe a la municipalidad sin seriedad por ello las capacitaciones que deben de llevar es importante como parte de la filosofía de SGC.

Por otro lado, un 40% de los encuestados se muestra indiferente de si llevar o no una capacitación.

PREGUNTA 4: En su opinión, considera que su jefe inmediato y sus colegas identifican los procesos de medición, análisis, mejora, estrategia y dirección.

Tabla 5

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	7	20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	63%
En desacuerdo	6	17%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	35	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 5



Fuente: Elaboración propia

La figura 5 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si el jefe inmediato y sus colegas identifican los procesos de medición, análisis, mejora, estrategia y dirección y se puede observar que el 63% de los encuestados manifiesta “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y 20% manifiesta “de acuerdo”, por otro lado un 17% marcó que estaba “en desacuerdo”.

De nuevo, se puede apreciar que más de la mitad de trabajadores de la municipalidad, que representan el 63%, son indiferentes con los procesos de SGC.

Solo un 20% reconoce estar de acuerdo, es decir que si tienen conocimientos de los procesos.



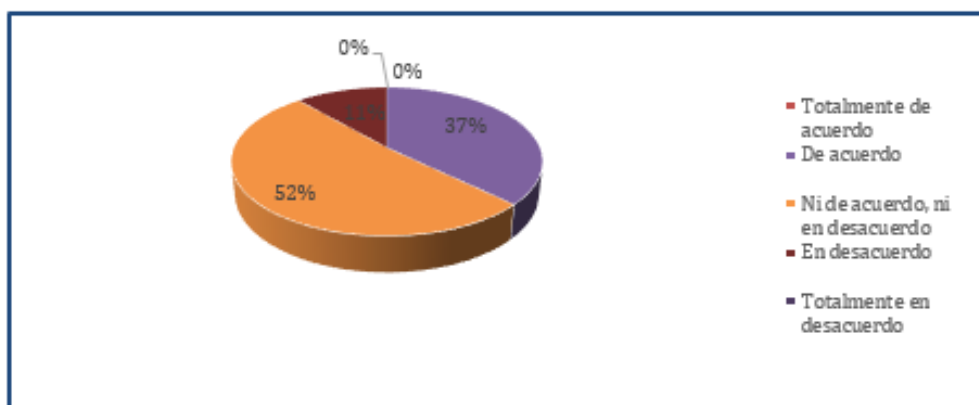
PREGUNTA 5: Cree Ud. que son eficientes los procesos de Gestión de la calidad aplicados en la municipalidad.

Tabla 6

	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	13	37%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	51%
En desacuerdo	4	11%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	35	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 6



Fuente: Elaboración propia

La figura 6 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si son estos procesos aplicados en la municipalidad y se puede observar que el 37% de los encuestados manifiesta “de acuerdo”, 51% manifiesta “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, también, un 11% marcó que estaba “en desacuerdo”.

Se puede apreciar que más de la mitad de trabajadores de la municipalidad, que representan el 51%, son indiferentes con los procesos de SGC.

Solo un 37% reconoce estar de acuerdo, y considera que son eficientes los procesos de gestión de calidad.

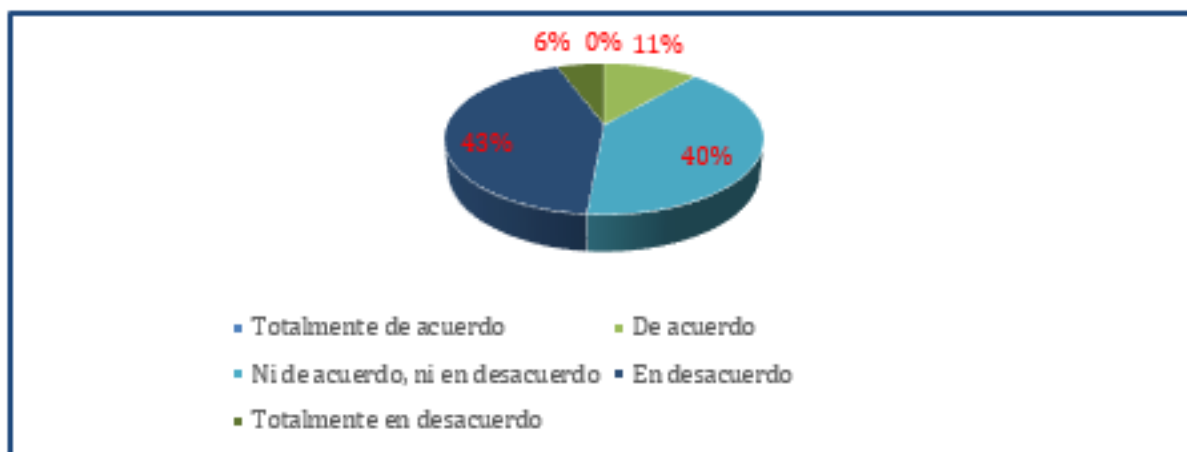
PREGUNTA 6: Cree Ud. que se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos.

Tabla 7

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	11%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	40%
En desacuerdo	15	43%
Totalmente en desacuerdo	2	6%
	35	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 7



Fuente: Elaboración propia

La figura 7 muestra resultados en porcentajes donde se consulta sobre la disponibilidad de recursos de todos los procesos y se puede observar que el 43% de los encuestados manifiesta “desacuerdo”, 40% manifiesta “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, en respuesta un 11% marcó que estaba “de acuerdo” y el 6% marco que estaba “totalmente en desacuerdo”.

El 43% de trabajadores de la municipalidad, considera en desacuerdo que se cuente con recursos para apoyar los procesos de operaciones.

PREGUNTA 7: Considera que la Municipalidad ha cumplido con el plan operativo 2018.

Tabla 8

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	51%
En desacuerdo	14	40%
Totalmente en desacuerdo	2	6%
	35	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 8



Fuente: Elaboración Propia

La figura 8 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si considera el plan operativo 2018 y se puede observar que el 51% de los encuestados manifiesta “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, 40% manifiesta “en desacuerdo”, por consiguiente, un 6% marcó que estaba “totalmente en desacuerdo”.

Se puede apreciar que más de la mitad de trabajadores de la municipalidad, que representan el 51%, son indiferentes con el cumplimiento del plan operativo de la Municipalidad de Santa Anita.

Solo un 3% reconoce estar de acuerdo, y considera que si se cumplió el plan operativo 2018

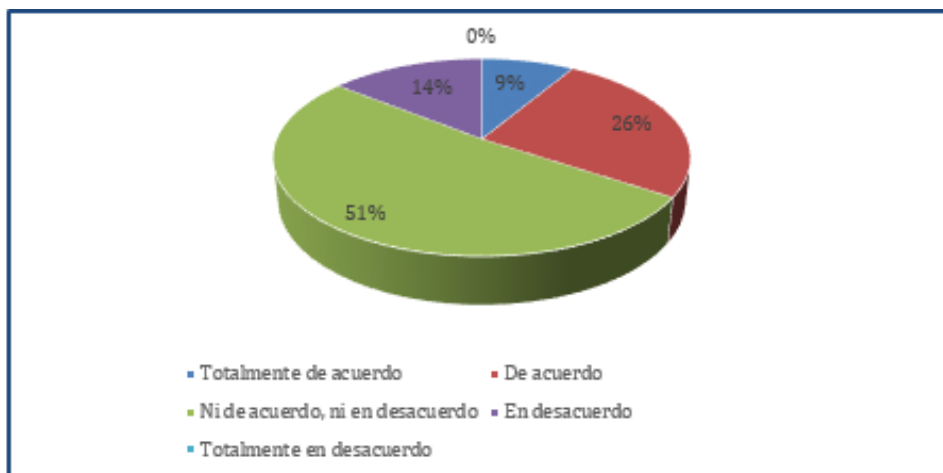
PREGUNTA 8: Considera Ud. que la Municipalidad toma decisiones y medidas para lograr la satisfacción de los usuarios.

Tabla 9

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	9%
De acuerdo	9	26%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	51%
En desacuerdo	5	14%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	35	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 9



Fuente: Elaboración Propia

La figura 9 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si la Municipalidad toma decisiones y medidas para lograr la satisfacción de los usuarios y se puede observar que el 51% de los encuestados manifiesta “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y 26% manifiesta “de acuerdo”, por otro lado un 14% marcó que estaba “en desacuerdo” y un 9% marco “totalmente de acuerdo”.

Más de la mitad de trabajadores de la municipalidad, que representan el 51%, se encuentra indiferente a la consulta.

Solo un 9% reconoce estar de acuerdo, es decir que la Municipalidad si toma decisiones y medida para lograr la satisfacción de los clientes.

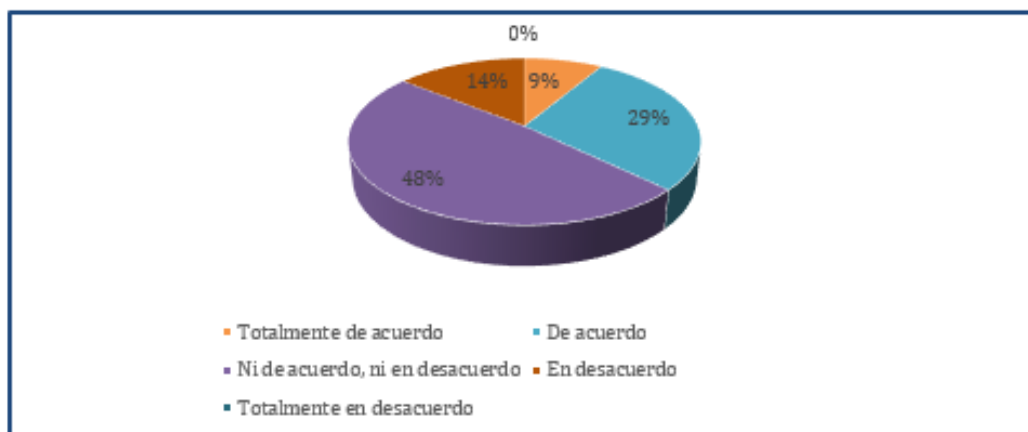
PREGUNTA 9: Considera Ud. que la Municipalidad toma decisiones y medidas para atender y solucionar oportunamente las quejas de los usuarios.

Tabla 10

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	9%
De acuerdo	10	29%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	49%
En desacuerdo	5	14%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	35	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 10



Fuente: Elaboración Propia

La figura 10 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si la Municipalidad toma decisiones y medidas para atender y solucionar oportunamente las quejas de los usuarios y se puede observar que el 49% de los encuestados manifiesta “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, 29% manifiesta “de acuerdo”, también, un 14% marcó que estaba “desacuerdo” y un 9% en “totalmente de acuerdo”.

Los trabajadores de la municipalidad, que representan el 49%, son indiferentes que se tome decisiones y medidas para atender y solucionar oportunamente las quejas de los usuarios.

Solo un 9% reconoce estar “totalmente de acuerdo”, y considera que si se toma decisiones y medidas para atender y solucionar oportunamente las quejas de los usuarios.

PREGUNTA 10: Conoce Ud. El proceso para la atención de quejas y reclamos.

Tabla 11

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	11%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	40%
En desacuerdo	14	40%
Totalmente en desacuerdo	3	9%
	35	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 11



Fuente: Elaboración Propia

La figura 10 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si se conoce el proceso para la atención de quejas y reclamos, se puede observar que el 40% de los encuestados manifiesta “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, 40% manifiesta “desacuerdo”, por otro lado un 9% marcó que estaba “totalmente en desacuerdo”.

Se observa que los trabajadores de la municipalidad, que representan el 40%, son indiferentes a la consulta conocen el proceso para la atención de quejas y reclamos

Solo un 9% reconoce estar “totalmente en desacuerdo”, y considera que conoce el proceso para la atención de quejas y reclamos, que estos no están claros.

### 3.2. Resultados de la Variable Independiente: Servicio de Administración Tributaria

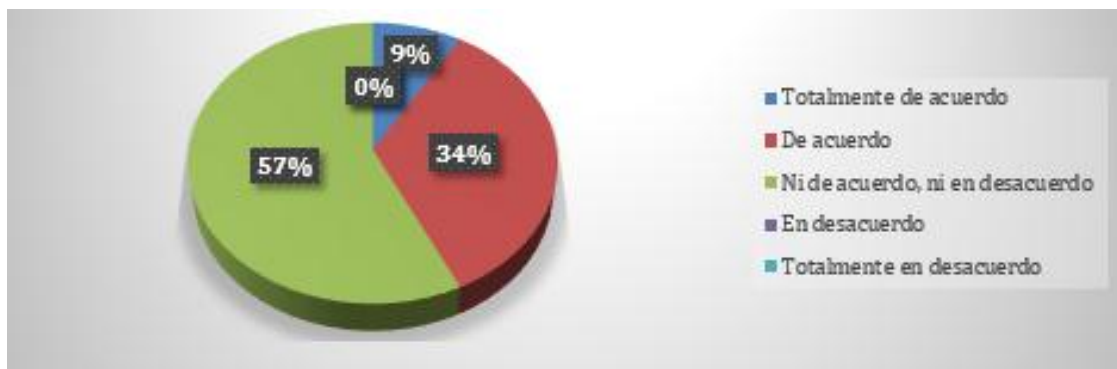
PREGUNTA 1: Considera que es confiable la información otorgada en el módulo de atención del SAT.

Tabla 12

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	9%
De acuerdo	12	34%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	57%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 12



Fuente: Elaboración Propia.

La figura 12 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si es confiable la información otorgada en el módulo de atención del SAT., se puede observar que el 57% de los encuestados manifiesta "ni de acuerdo, ni desacuerdo", el 34% manifiesta "de acuerdo", por otro lado un 9% marcó que estaba "totalmente de acuerdo".

Al apreciar los resultados de la pregunta N° 1 se deduce que más de la mitad de trabajadores manifiesta dudas de la información que pueden obtenerse en la plataforma de atención del SAT.

Por otro lado, también está relacionada al objetivo de identificar la percepción de los trabajadores del área Administración de la Municipalidad de Santa Anita para conocer qué tan confiable es la información otorgada por el módulo de atención den SAT.

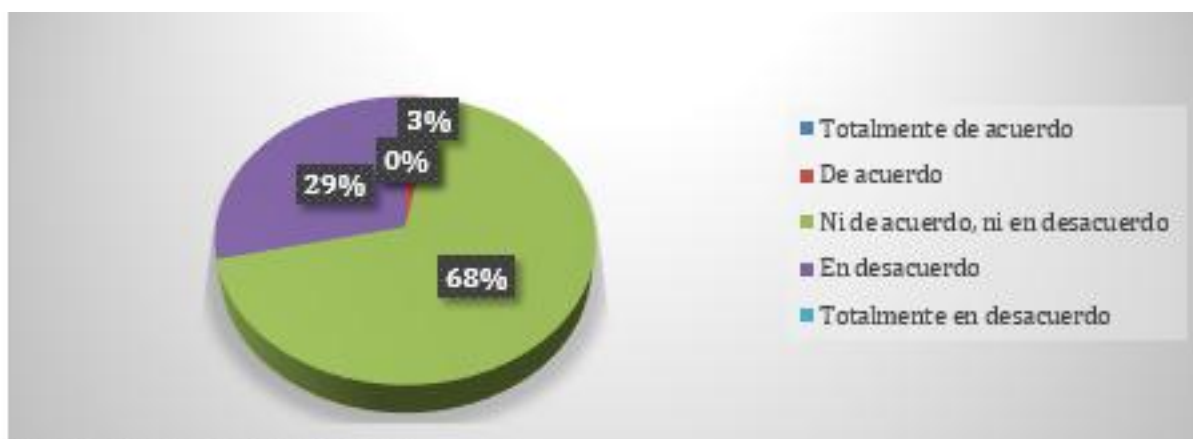
PREGUNTA 2: Cree Ud. que los requisitos para la realización de un trámite son claros y sencillos.

Tabla 13

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	69%
En desacuerdo	10	29%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 13



**Fuente: Elaboración Propia.**

La figura 13 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si los requisitos para la realización de un trámite son claros y sencillos, se puede observar que el 69% de los encuestados manifiesta “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, el 29% manifiesta “desacuerdo”, por otro lado un 3% marcó que estaba “de acuerdo”.



En los resultados de la pregunta N° 2 se deduce que más de la mitad de trabajadores considera que los requisitos para realizar un trámite no son claros y sencillos, sería muy burocráticos.

La pregunta N° 2 está relacionada al objetivo de identificar la percepción de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Santa Anita para conocer qué tan claros y sencillos son la realización de un trámite.

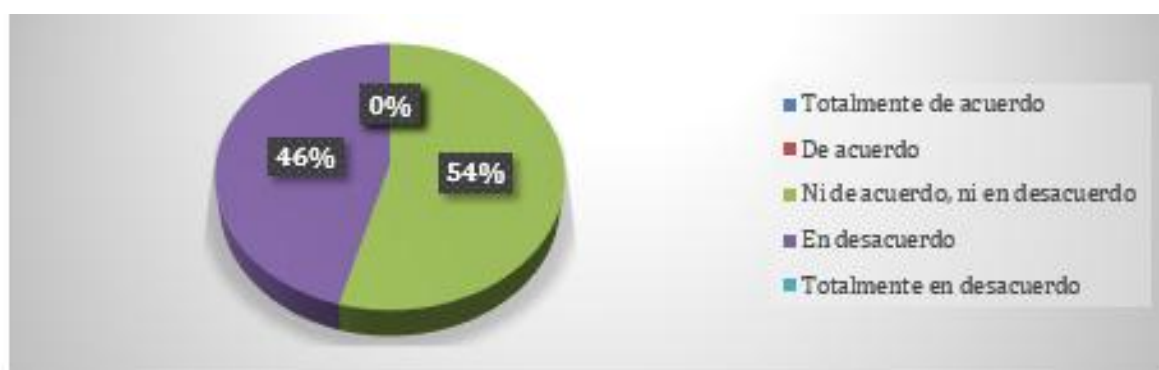
PREGUNTA 3: Cree Ud. que el SAT recibe y tramita oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes.

Tabla 14

	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	54%
En desacuerdo	16	46%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 14



**Fuente: Elaboración Propia.**

La figura 14 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si el SAT recibe y tramita oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes, se pudo observar que el

54% de los encuestados manifiesta “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, el 46% manifiesta “desacuerdo”.

Por ello, al percibir que la mayoría de las respuestas eran neutras, se consultó al encuestado la razón y se pudo conocer que las quejas y/o sugerencias de los contribuyentes si son tramitadas, pero no siempre se tramitan oportunamente.

Cabe precisar que la pregunta N° 3 está relacionada al objetivo de identificar la percepción de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Santa Anita y conocer si el SAT recibe y tramita oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes.

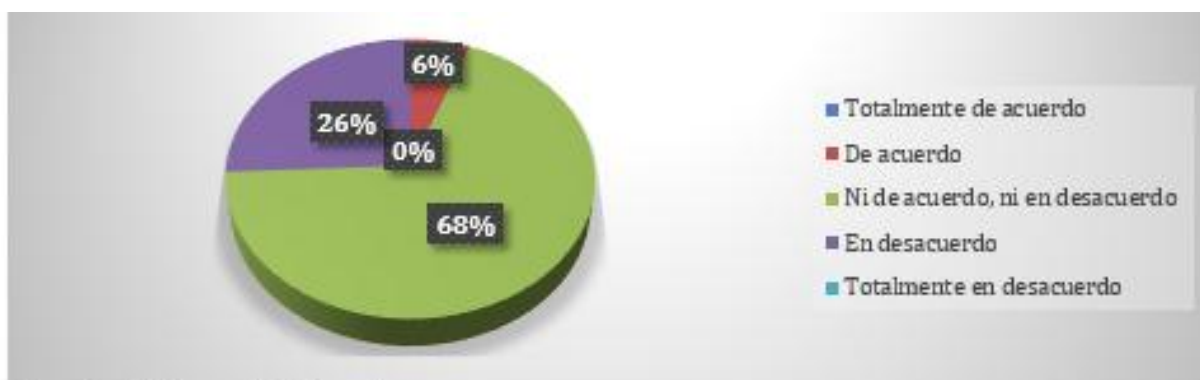
PREGUNTA 4: Cree Ud. que el SAT pone en conocimiento a los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de quejas, reclamos y/o sugerencias dentro del plazo establecido.

Tabla 15

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
	0	0%
De acuerdo	2	6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	69%
En desacuerdo	9	26%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total encuestados	35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 15



Fuente: Elaboración Propia

La figura 15 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si el SAT pone en conocimiento a los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de quejas, reclamos y/o sugerencias dentro del plazo establecido, se puede observar que el 68% de los encuestados manifiesta “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, el 26% manifiesta “desacuerdo”, por otro lado un 6% marcó que estaba “de acuerdo”.

La pregunta N° 4 está relacionada al objetivo de identificar la percepción de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Santa Anita para conocer si el SAT pone en conocimiento a los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas como consecuencia de quejas, reclamos y/o sugerencias.

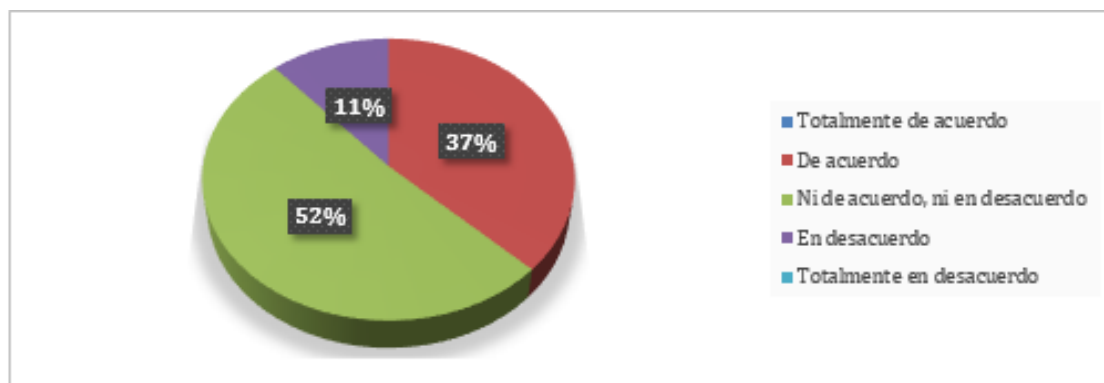
PREGUNTA 5: Cree Ud. que el SAT mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas al momento de ser solicitados.

Tabla 16

	N° PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	11%
De acuerdo	18	51%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	37%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	35	

Fuente: Encuestas realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 16



Fuente: Elaboración Propia.

La figura 16 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si el SAT mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas al momento de ser solicitados, se evidencia que el 52% de los encuestados están “de acuerdo”, por otro lado, un 37% marcó “ni de acuerdo, ni desacuerdo” y un 11% marcó que estaba “totalmente de acuerdo”.

Al apreciar los resultados de la pregunta N° 5 se deduce que más de la mitad de trabajadores considera que el SAT si mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas al momento de ser solicitados.

La pregunta N° 5 está relacionada al objetivo de identificar la percepción de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Santa Anita para conocer si el SAT mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas al momento de ser solicitados.

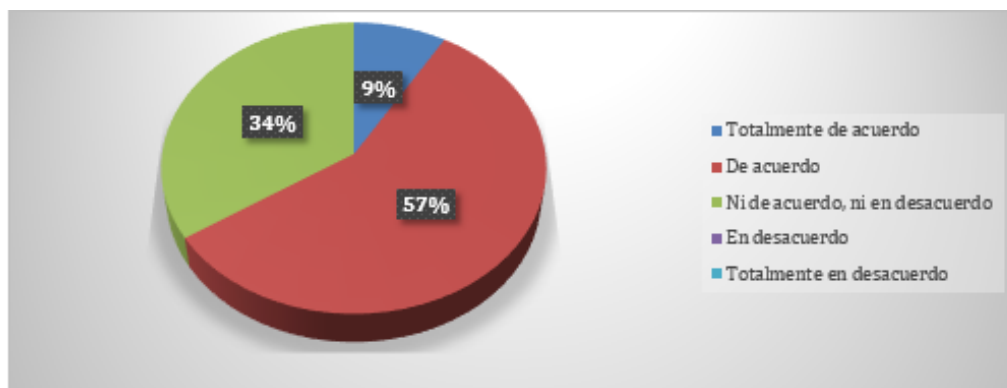
PREGUNTA 6: Cree Ud. que la recaudación tributaria y no tributaria se ha incrementado este año en el SAT.

Tabla 17

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	9%
De acuerdo	20	57%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	34%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
	35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 17



Fuente: Elaboración Propia.

La figura 17 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si la recaudación tributaria y no tributaria se ha incrementado este año en el SAT, se puede observar que el 57% de los encuestados manifiesta “de acuerdo”, el 34% manifiesta “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, un 9% marcó que estaba “totalmente de acuerdo”.

Los resultados de la pregunta N° 6 se deduce que la recaudación tributaria del 2018 fue mayor en comparación de años anteriores.

La pregunta N° 6 está relacionada al objetivo de identificar la percepción de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Santa Anita para conocer si la recaudación tributaria y no tributaria se ha incrementado este año en el SAT.

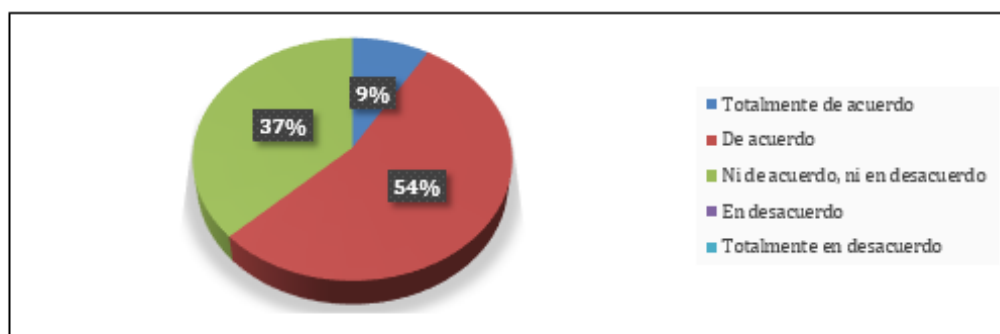
PREGUNTA 7: Cree Ud. que los impuestos establecidos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados.

Tabla 18

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	9%
De acuerdo	19	54%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	37%
En desacuerdo		0%
Totalmente en desacuerdo		0%
	35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 18



Fuente: Elaboración Propia.

La figura 18 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si los impuestos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados, se puede observar que el 54% de los encuestados manifiesta “de acuerdo”, el 37% manifiesta “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, así mismo, un 9% marcó que estaba “totalmente de acuerdo”.

Al analizar los resultados de la pregunta N° 7 se deduce que más de la mitad de trabajadores considera que los impuestos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados

La pregunta N° 7 está relacionada al objetivo de identificar la percepción de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Santa Anita para conocer si los impuestos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados.

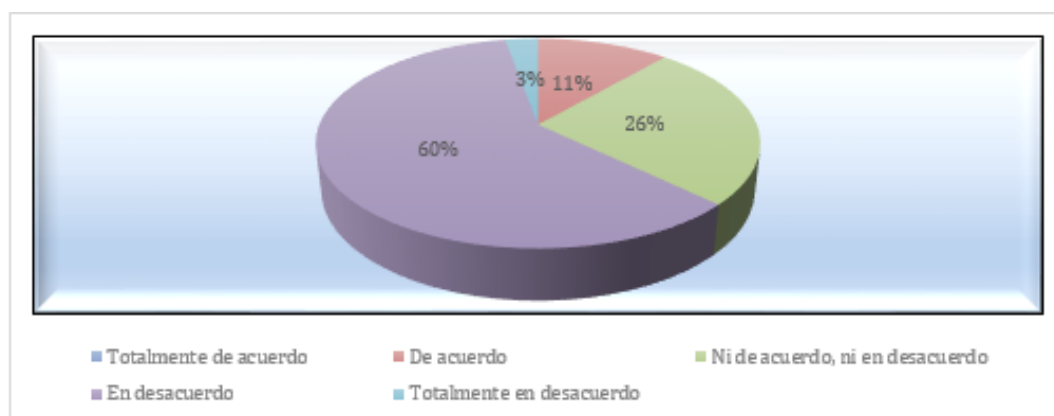
PREGUNTA 8: Cree Ud. que las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias están bien planificadas.

Tabla 19

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo		0%
De acuerdo	4	11%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	26%
En desacuerdo	21	60%
Totalmente en desacuerdo	1	3%
	35	100%

Fuente: Encuestas realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 19



Fuente: Elaboración Propia.

La figura 19 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias están bien planificadas, se puede observar que el 60% de los encuestados manifiesta “en desacuerdo”, el 26% manifiesta “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, por otro lado un 11% marcó que estaba “de acuerdo”,

Al apreciar los resultados de la pregunta N° 8 se deduce que más de la mitad de trabajadores considera que las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias no están bien planificadas, esto debido a que la cantidad de deuda por cobrar todavía es alto.

Si bien es cierto que el año pasado alcanzaron la meta de recaudación, todavía tienen una lista grande de morosos.

La pregunta N° 8 está relacionada al objetivo de identificar la percepción de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Santa Anita para conocer si las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias están bien planificadas.

PREGUNTA 9: Cree Ud. que las famosas amnistías tributarias, permiten que los contribuyentes traten de ponerse al día en sus deudas

Tabla 20

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	11	31%
De acuerdo	21	60%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	9%
En desacuerdo		0%
Totalmente en desacuerdo		0%
	35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 20



**Fuente: Elaboración Propia**

La figura 20 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si las famosas amnistías tributarias, permiten que los contribuyentes traten de ponerse al día en sus deudas, se puede observar que el 60% de los encuestados manifiesta “de acuerdo”, el 31% manifiesta “totalmente de acuerdo”, por otro lado un 9% marcó que estaba “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Los resultados de la pregunta N° 9 se deduce que más de la mitad de trabajadores considera que las amnistías tributarias, permiten que los contribuyentes traten de ponerse al día en sus deudas.

La pregunta N° 9 está relacionada al objetivo de identificar la percepción de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Santa Anita para conocer si las famosas amnistías tributarias, permiten que los contribuyentes traten de ponerse al día en sus deudas.



PREGUNTA 10: Cree Ud. que existe control en las cobranzas que realizan

Tabla 21

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo		0%
De acuerdo	7	20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	40%
En desacuerdo	14	40%
Totalmente en desacuerdo		0%
	35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 21



Fuente: Elaboración Propia.

La figura 21 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si Cree Ud. que existe control en las cobranzas que realizan, se puede observar que el 40% de los encuestados manifiesta “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 40% manifiesta “en desacuerdo”, por otro lado un 20% marcó que estaba “de acuerdo”.

Los resultados de la pregunta N° 10 se deduce que de trabajadores tiene dudas referentes a la administración correcta del control de cobranzas que se realizan.

La pregunta N° 10 está relacionada al objetivo de identificar la percepción de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Santa Anita para conocer si existe control en las cobranzas.

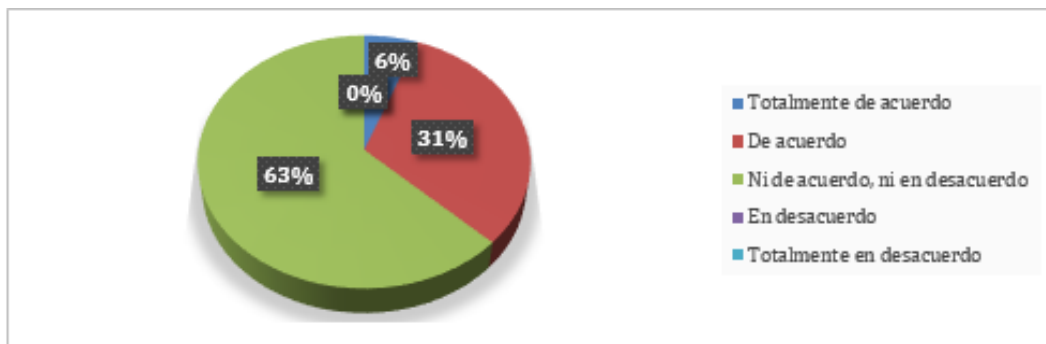
PREGUNTA 11: Cree Ud. Cree Ud. que recibe información adecuada de los impuestos establecidos.

Tabla 22

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	6%
De acuerdo	11	31%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	63%
En desacuerdo		0%
Totalmente en desacuerdo		0%
	35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Tabla 22



Fuente: Elaboración Propia.

La figura 22 muestra resultados en porcentajes donde se consulta sí que recibe información adecuada de los impuestos establecidos, se puede observar que el 63% de los encuestados manifiesta “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 31% manifiesta “de acuerdo”, un 6% marcó que estaba “totalmente de acuerdo”.

Al apreciar los resultados de la pregunta N° 11 se deduce que más de la mitad de trabajadores tienen dudas sobre la información recibida de los impuestos establecidos.

La pregunta N° 11 está relacionada al objetivo de identificar la percepción de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Santa Anita para conocer si recibe información adecuada de los impuestos establecidos.

PREGUNTA 12: Cree Ud. que, en el módulo de atención del SAT, te brinda información correcta sobre la deuda coactiva.

Tabla 23

	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo		0%
De acuerdo	19	54%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	40%
En desacuerdo	2	6%
Totalmente en desacuerdo		0%
	35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Santa Anita

Figura 23



Fuente: Elaboración Propia.

La figura 23 muestra resultados en porcentajes donde se consulta si el módulo de atención del SAT, te brinda información correcta sobre la deuda coactiva, se puede observar que el 54% de los encuestados manifiesta “de acuerdo”, el 40% manifiesta “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, por otro lado un 6% marcó que estaba “en desacuerdo”.

Los resultados de la pregunta N° 12 se evidencia que más de la mitad de trabajadores considera que, en el módulo de atención del SAT, te brinda información correcta sobre la deuda coactiva.

La pregunta N° 12 está relacionada al objetivo de identificar la percepción de los trabajadores del área Administrativa de la Municipalidad de Santa Anita para conocer si el módulo de atención del SAT, te brinda información correcta sobre la deuda coactiva.

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

**4.1.1. Conclusión de los resultados del indicador 1, “Nivel de cumplimiento de entrega”,** que los trabajadores de la MDSA sí reconocen que se ha obtenido una certificación ISO 9001 de Gestión de Calidad, pero no sienten que después de la obtención del ISO se esté manteniendo la “filosofía del ISO” que es la mejora continua.

Esta figura se reafirma en la pregunta 3 de nuestro cuestionario, puesto que se consulta al cliente interno si cree que la Municipalidad se toma en serio el capacitarlos, a lo que un considerable 43% de los encuestados, es decir casi la mitad, respondió que no y además perciben que sus jefes inmediatos tampoco dominan los procesos.

Cabe mencionar que estos resultados corresponden al objetivo general.

**4.1.2. Conclusión de los resultados del indicador 2, “Índice de No Conformidad”,** que responde al objetivo específico 1, se evidenció que los procesos que actualmente tienen son eficientes solo para un 33% de los encuestados, pero para un 51% es indiferente a la pregunta y prefiere no definir una respuesta. Por otro lado, se evidenció que el cliente interno no cree que la gerencia municipal esté determinado en disponer de recursos para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos aprendidos después de la obtención de la certificación. Por ello se le consultó si creían haber cumplido con el plan operativo 2018, de los cuales más de la mitad no quiso, de nuevo, confirmar una respuesta.

**4.1.3. Conclusión de los resultados del indicador 3, “Nivel de Atención de Quejas y Reclamos”,** que la gerencia municipal no está comunicando ni aplicando correctamente su política interna, porque más de la mitad de los clientes internos no quisieron confirmar si

se tomaban medidas para el logro de satisfacción de los usuarios. Los clientes internos perciben que se cumple, pero no hay calidad en la entrega.

Por otro lado, también se evidenció que las medidas para atender y solucionar oportunamente las quejas de los usuarios, se realizan pero no con la premura deseada.

Además se consultó por el proceso para la atención de quejas y reclamos y se evidenció que el proceso si existe, pero el cliente interno no quiso confirmar que lo esté utilizando correctamente, puesto que manifestaron que no era entendible y más bien les resultaba engorroso el proceso.

Cabe mencionar que estos resultados corresponden al objetivo específico 2,

**4.1.4. Conclusión de los resultados del indicador 4, “Atención al contribuyente”,** que 34% de los clientes internos si confirma que la información que brindan en el módulo de atención del SAT es confiable. Sin embargo un 57%, es decir, más de la mitad de trabajadores no quiso confirmar si la información que brindan al vecino santanicense es confiable o no.

Se percibe que los trabajadores del SAT no quieren ser responsables de los logros y errores de su organización. Además se percibe que más de la mitad, no muestra identidad con la institución puesto que las respuestas a preguntas que involucran sus funciones, no fueron respondidas.

**4.1.5. Conclusión de los resultados del indicador 5, “Orientación al contribuyente”,** que los requisitos para la realización de un trámite no son sencillos, puesto que los propios trabajadores consideran que son burocráticos.

**4.1.6. Conclusión de los resultados del indicador 6, “Quejas y reclamos del contribuyente”,** que el SAT si recibe y tramita las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes, pero no siempre se tramitan oportunamente y como toda entidad gubernamental, por ley tiene el cuaderno de reclamos y el buzón de sugerencias, pero el

proceso de atención es burocrático y algo lento, por lo que manifiestan que ha generado malestar en los usuarios, ocasionando que los resultados a reclamos, por lo general estén fuera del plazo establecido por la misma institución.

Cabe mencionar que los resultados de los indicadores 4, 5 y 6 corresponden al objetivo específico 3.

**4.1.7. Conclusión de los resultados del indicador 7, “Registro de la deuda”,** que el SAT si mantiene un registro actualizado y ordenado de las deudas e infracciones administrativas de sus contribuyentes.

**4.1.8. Conclusión de los resultados del indicador 8, “Recaudación tributaria”,** que la municipalidad alcanzo su meta de recaudación tributaria en el 2018, debido a la estrategia aplicada de beneficios tributarios y descuentos por pronto pago, sin embargo, perciben que el vecino no tiene una cultura tributaria de pago puntual, puesto que casi siempre espera las amnistías tributarias. Es por ello que para lograr su meta de recaudación, la municipalidad lanzo varias amnistías tributarias durante todo el año 2018.

**4.1.9. Conclusión de los resultados del indicador 9, “Cobranza”** que a pesar de haber logrado su meta de recaudación el año 2018, se evidencia que la lista de morosos es grande todavía.

El vecino santanitense no tiene implícito una cultura tributaria y esto también pudo ser ocasionado por anteriores gestiones municipales que fueron denunciados por malversación de fondos.

Sin embargo, se evidencia que la efectividad de las amnistías tributarias puesto que el vecino si paga sus deudas cuando la municipalidad emite las amnistías.

**4.1.10. Conclusión de los resultados del indicador 10, “Control”** que los trabajadores tienen dudas referentes a la administración correcta del control de cobranzas que se realizan.

**4.1.11. Conclusión de los resultados del indicador 11, “Cultura Tributaria”** que la municipalidad ha implementado procesos de cobranza tributaria pero aún no trabajan un plan para lograr una cultura tributaria. Esto se evidencia en la cantidad de morosos que tiene la municipalidad de Santa Anita. El vecino de Santa Anita por lo general hace efectivo el pago de sus tributos cuando reciben una ejecución coactiva, puesto que no percibe que sea justo el pago de impuestos por los antecedentes de corrupción de los municipios.

Cabe mencionar que los resultados de los indicadores 7, 8, 9, 10 y 11, corresponden al objetivo específico 4.

Finalmente, la aplicación de un sistema de Gestión de calidad aplicado en municipalidades como la MDSA, ha proporcionado asesoramiento y herramientas de gestión que aplicados de forma continua pueden pretender alcanzar Calidad y satisfacción en el cliente, sin embargo, la obtención de un ISO de calidad no siempre garantiza que se logre. Al respecto, Gonzales Ortiz y Claret Oscar (2016) afirman lo siguiente:

“La calidad no se decreta, la calidad se crea y se produce. En el mejor de los casos la aplicación de las normas ISO 9000 y el establecimiento de un sistema de calidad basado en las mismas, puede servir como una guía o un medio de control de la calidad establecida o simplemente, para asegurarle al comprador del producto o servicio que este ha sido producido o que se está prestando el servicio con procesos, sistemas y procedimientos previamente controlados, lo que obviamente no garantiza en ningún momento un producto o servicio final de calidad.(p. 20).

## 4.2 Recomendaciones

1. Se recomienda a la gerencia municipal revisar los lineamientos de la ISO 9001 de Gestión de calidad obtenida y replantear todo lo aprendido durante el proceso de obtención de la ISO.
2. La gerencia municipal adaptar una filosofía de “mejora continua” que implica seguir con la aplicación de procesos y replantearlos y que no sea solo por la obtención de la certificación ya que está demostrado a través de los resultados que han obtenido otros municipios con la aplicación continua de procesos aprendidos por la ISO 9001, si es posible lograr resultados positivos de satisfacción del cliente interno y externo.
3. Se debe definir a un responsable o responsables de hacer seguimiento que los jefes y colaboradores realmente estén cumpliendo con lo acordado en sus procesos y sus planes operativos, puesto que el cliente interno percibe que solo se esté trabajando para “el papel”.
4. Es recomendable revisar el proceso de atención de quejas y reclamos que tienen actualmente.
5. Se debe entrenar y capacitar a sus clientes internos en la correcta utilización del procedimiento mencionado.
6. Se recomienda a la gerencia municipal con colaboración de sus colaboradores replantear el proceso y entrenarse para un uso eficiente.
7. Es importante considerar el tomar medidas para mejorar la identidad de la organización, puesto que aproximadamente la mitad de sus colaboradores no se involucran con los logros y errores de su organización.
8. Se debe replantear los procesos de requisitos para la realización de un trámite.
9. Se necesita implementar la plataforma online para trámites, como lo han hecho otras municipalidades con éxito.
10. Debe de sistematizarse el expediente de reclamo y todo el proceso del mismo para optimizar tiempos creando plataformas interactivas al contribuyente.
11. Es recomendable implementar una plataforma online para que el propio usuario pueda hacerles seguimiento a sus gestiones.



12. Con carácter de urgencia se necesita la elaboración de un plan de cultura tributaria para concientizar y educar al vecino con el pago puntual de tributos y no solo de incentivos y descuentos, puesto que puede jugar en contra de una recaudación puntual, debido a que el vecino estar esperando por el descuento, antes que el pago puntual de sus deberes.
13. Se recomienda capacitación constante de educación tributaria para los clientes internos con el objetivo que puedan ser promotores directos de la cultura tributaria.

## CAPÍTULO V: BIBLIOGRAFIA

- Gómez Panana, S. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*. Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Acosta, E. (2017). *La Auditoría Integral y la Gestión Administrativa en la Municipalidad De San Martin de Porres*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Contabilidad con Mención en Auditoria) Escuela de Posgrado de la Universidad de Inca Garcilaso De La Vega. Lima, Perú.
- López y Roa (2016). *Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K LTDA. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015* (Proyecto de Grado). Universidad Libre Facultad de Ingeniería Programa de Ingeniería Industrial, Bogotá, D.C.
- Arévalo Luna, G.B. (2016) *Diagnóstico y plan de mejoramiento para la cancelación puntual de los impuestos prediales urbanos en la Ilustre Municipalidad del cantón Pasaje provincia de El Oro* (Tesis de Grado) UTMACH, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Machala, Ecuador.
- Alcalde San Miguel, P. (2008). *Calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos, 575.
- Feigenbaum, A. (1983). *Control total de la calidad* (3a ed.). Nueva York: McGraw-Hill.
- ISO (2018). *The Integrated Use of Management System Standards (IUMSS)*. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards.htm>
- Servicio de Administración Tributaria de Lima (2019), *Información de Impuesto Predial y Arbitrios*. Recuperado de <https://www.sat.gob.pe/websitev9/TributosMultas/PredialyArbitrios/Informacion>
- Báez, L. (2013). Mejoramiento de la gestión pública con ISO 9001:2008, estudio de caso. *Scientia et Technica Año XVIII*, 18 (1), 126-131.
- Balluerka, N, and Vergara, A. (2002). *Diseños de Investigación Experimental en Psicología*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Bitner, M. and Hubbert, A. (1994). *Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality*. London: Sage Publications, Inc.

- Chávez, G. (2017). *Cultura Tributaria y su relación con la formalización de las Mypes de comercialización de productos de primera necesidad del distrito de San Martín de Porres, del periodo 2016* (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público) Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- García, J. (2016). *Influencia del servicio de atención en la satisfacción del contribuyente de la municipalidad distrital de San Martín De Porres, durante el II Trimestre 2016*

## CAPITULO VI: ANEXOS



### ANEXO 6

#### Declaración de Autenticidad y No Plagio (Grado Académico de Bachiller)

Por el presente documento, yo Pablo Cesar Guardamino Roman,  
identificado/a con DNI N° 44070997, egresado de la carrera de  
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS,  
informo que he elaborado el Trabajo de Investigación denominado  
" GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA  
ADMINISTRACION TRIBUTARIA DEL IMPUESTO  
PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA  
AL 2019 ",  
para optar por el Grado Académico de Bachiller en la carrera de  
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS,  
declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el/los autor/es que lo suscribe/n y afirmo  
que no existe plagio de ninguna naturaleza. Así mismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han  
sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas  
por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet.

Así mismo, afirmo que soy responsable solidario de todo su contenido y asumo, como autor, las  
consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este  
compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de  
incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la  
Universidad Tecnológica del Perú y a lo estipulado en el Reglamento de SUNEDU.

LIMA, 19 de JULIO de 2019.

Pablo Cesar Guardamino Roman  
(firma)

## ANEXO 6

**Declaración de Autenticidad y No Plagio  
(Grado Académico de Bachiller)**

Por el presente documento, yo EDITH CARLA MENDOZA GALLEGOS,  
identificado/a con DNI N° 41768904, egresado de la carrera de  
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS,  
informo que he elaborado el Trabajo de Investigación denominado  
"GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA  
ADMINISTRACION TRIBUTARIA DEL IMPUESTO  
PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA  
AL 2019",  
para optar por el Grado Académico de Bachiller en la carrera de  
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS,  
declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el/los autor/es que lo suscribe/n y afirmo  
que no existe plagio de ninguna naturaleza. Así mismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han  
sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas  
por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet.

Así mismo, afirmo que soy responsable solidario de todo su contenido y asumo, como autor, las  
consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este  
compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de  
incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la  
Universidad Tecnológica del Perú y a lo estipulado en el Reglamento de SUNEDU.

LIMA, 19 de JULIO de 2019.



(firma)

Validación por criterios de jueces



.....  
.....

**Datos de los Jueces:**

**Nombres y Apellidos** **Firmas**

JUEZ 1..... Luis CASANOVA ASTORZA .....  
.....

JUEZ 2..... .....  
.....

Cercado de Lima, 22 de JUNIO de 2019

.....  
.....

**Datos de los Jueces:**

**Nombres y Apellidos** **Firmas**

JUEZ 1..... CESAR BRAVO HINCEPO .....  
.....

JUEZ 2..... .....  
.....

Cercado de Lima, 22 de 06 de 2019

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN (TOTALES POR ÍTEM)						
ÍTEM5	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	Nº DE JUECES POR ÍTEM
ÍTEM 1		1	1			2
ÍTEM 2		2				2
ÍTEM 3		2				2
ÍTEM 4			2			2
ÍTEM 5		2				2
ÍTEM 6	1	1				2
ÍTEM 7	2					2
ÍTEM 8	2					2
ÍTEM 9	1	1				2
ÍTEM 10	2					2
ÍTEM 11	1	1				2
ÍTEM 12	2					2
ÍTEM 13	1	1				2
ÍTEM 14		2				2
ÍTEM 15		2				2
ÍTEM 16		1		1		2
ÍTEM 17			1		1	2
ÍTEM 18	2					2
ÍTEM 19		1		1		2
ÍTEM 20		1	1			2
ÍTEM 21			1	1		2
ÍTEM 22	2					2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>44</b>
<b>%</b>	<b>0.23</b>	<b>0.30</b>	<b>0.11</b>	<b>0.07</b>	<b>0.02</b>	<b>100</b>

**Matriz de validación: Matriz de validación de la Variable Dependiente: Sistema de Gestión de Calidad**

BASE DE DATOS DE ENCUESTA 1										
P E R S O N A S	1.- Sabe Ud. Si la Municipalidad ha establecido / documentado e implementado un SGC en el SAT.	2. Cree Ud. que la Municipalidad fomenta proyectos de mejora de SGC a nivel técnico y administrativo	3. Cree Ud. que la Municipalidad se toma en serio la capacitación de su personal técnico y administrativo	4. En su opinión, considera que su jefe inmediato y sus colegas identifican los procesos de medición, análisis, mejora, estrategia y dirección.	5. Cree Ud. que son eficientes los procesos de Gestión de la calidad aplicados en la municipalidad.	6. Cree Ud. que se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos.	7. Considera que la Municipalidad ha cumplido con el plan operativo 2018.	8. Considera Ud. que la Municipalidad toma decisiones y medidas para lograr la satisfacción de los usuarios.	9. Considera Ud. que la Municipalidad toma decisiones y medidas para atender y solucionar oportunamente las quejas de los usuarios.	10. Conoce Ud. El proceso para la atención de quejas y reclamos.
1	1	4	3	4	2	4	3	5	4	1
2	1	3	2	3	2	4	3	4	3	1
3	1	4	3	3	2	4	3	4	3	1
4	1	4	3	3	2	3	3	4	3	2
5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2
6	1	3	2	4	3	3	3	3	2	3
7	1	2	2	2	3	4	3	3	2	3
8	1	3	2	2	3	2	3	4	3	3
9	1	3	2	3	2	2	3	5	2	3
10	1	3	1	4	3	2	3	4	3	2
11	1	4	1	4	2	2	2	4	4	2
12	1	3	1	3	3	2	2	3	2	2
13	1	4	2	3	3	3	2	3	2	3
14	1	4	2	2	2	3	2	3	3	2
15	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3
16	1	3	2	2	3	3	2	5	3	2
17	1	3	3	3	2	3	2	4	3	2
18	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3
19	1	3	3	4	1	3	2	3	4	2
20	1	3	3	3	3	3	2	3	4	2
21	1	2	2	3	2	2	2	3	4	2
22	1	3	2	3	1	2	3	3	4	3
23	1	3	2	3	2	2	3	2	4	4
24	1	3	1	3	2	2	1	2	4	3
25	1	3	2	3	3	2	2	2	3	4
26	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
27	1	2	3	4	3	2	4	2	3	2
28	1	2	2	3	3	2	3	4	3	4
29	1	2	2	3	4	3	3	3	3	2
30	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3
31	1	3	3	3	3	2	3	3	5	3
32	1	3	3	3	3	2	2	3	5	3
33	1	3	4	3	3	2	1	3	5	3
34	1	3	4	3	2	1	2	2	4	4
35	1	3	2	2	3	1	3	3	3	3



## Matriz de validación de la Variable Independiente: Servicio de Administración Tributaria

BASE DE DATOS DE ENCUESTA 2												
P E R S O N A S	1. Considera que es confiable la información otorgada en el módulo de atención del SAT	2.-los requisitos para la realización de un trámite son claros y sencillos.	3. Cree Ud. que el SAT recibe y tramita oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias de los contribuyentes .	4.-el SAT pone en conocimiento a los contribuyentes los resultados de las gestiones efectuadas	5. Cree Ud. que el SAT mantiene un registro actualizado de infracciones administrativas al momento de ser solicitadas.	6. Cree Ud. que la recaudación tributaria y no tributaria se ha incrementado este año en el SAT.	7. Cree Ud. que los impuestos establecidos deben ser justos, verdaderos y necesariamente adecuados.	8. Cree Ud. que las cobranzas, fiscalizaciones y sanciones tributarias están bien planificadas.	9. Cree Ud. que las famosas amnistías tributarias, permiten que los contribuyente s traten de ponerse al día en sus deudas	10. Cree Ud. que existe control en las cobranzas que realizan	11. Cree Ud. que recibe información adecuada de los impuestos establecidos .	12. Cree Ud. que en el módulo de atención del SAT, te brinda información correcta sobre la deuda coactiva.
1	5	3	3	3	4	4	3	2	5	3	3	3
2	4	2	3	3	4	4	4	1	5	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3
4	3	3	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3
5	3	3	3	2	4	4	5	2	4	3	3	2
6	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	5	3
7	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	5	3
8	3	3	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3
9	3	3	2	3	4	3	4	2	4	2	3	2
10	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4
11	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4
12	3	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4
13	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4
14	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4
15	3	2	2	3	3	4	3	3	5	4	3	4
16	5	2	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4
17	4	2	3	3	3	3	4	2	5	3	4	4
18	4	2	3	3	3	4	4	2	5	3	4	4
19	5	3	3	3	4	4	4	2	5	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	4	2	5	2	3	4
21	3	3	2	2	2	4	4	3	5	2	4	4
22	3	3	2	2	2	5	3	3	5	2	3	4
23	3	3	3	3	2	5	3	4	5	2	3	3
24	4	4	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3
25	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
26	3	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	4
27	3	3	2	3	3	3	4	2	4	2	3	4
28	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4
29	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3
30	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3
31	3	2	2	2	4	4	4	2	4	3	3	4
32	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4
33	4	2	2	3	3	4	5	3	4	3	3	4
34	4	2	3	3	3	5	5	2	4	3	4	3
35	3	2	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3