



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y recaudación tributaria en la Municipalidad
Distrital de Morales, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Pinedo Vásquez, Frank Mario (orcid.org/0000-0001-7781-2152)

ASESOR:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIA UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia por estar siempre conmigo en los buenos momentos, por brindarme su apoyo incondicional en cada momento de mi etapa como profesional.

Frank

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, que me permitió desarrollar el trabajo de investigación.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	27
3.2. Variables y operacionalización	28
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos.....	31
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS.....	33
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.....	30
Tabla 2. Nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.....	30
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	31
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.....	32
Tabla 5. Relación entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.....	33

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria.....	34
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 1722 contribuyentes y la muestra fue de 215. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de calidad de servicio, fue medio en 48,8 %, bajo en 29,3 % y alto en 21,9 %; la recaudación tributaria, fue medio en 52,1 %, bajo en 30,7 % y alto en 17,2 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,978 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 95.65 % de la calidad de servicio influye en la recaudación tributaria.

Palabras clave: servicio, calidad, recaudación.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and tax collection in the District Municipality of Morales, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 1722 taxpayers and the sample it was 215. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of service quality was medium in 48.8%, low in 29.3% and high in 21.9%; tax collection was medium at 52.1%, low at 30.7% and high at 17.2%. Concluding that there is a significant relationship between the quality of service and tax collection in the District Municipality of Morales, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.978 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000. ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 95.65% of the quality of service influences tax collection.

Keywords: service, quality, collection.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto internacional, el mundo se está recuperando de un problema de salud muy importante que afectó también la economía global, y ese problema aún no han culminado en su totalidad, el cual se ve reflejado en dificultades para diferentes organizaciones y empresas dedicadas a la prestación de los servicios, las cuales se han visto obligadas a paralizar sus actividades como una estrategia para disminuir el impacto negativo pero a pesar de ello no ha sido suficiente, provocando pérdida de vidas humanas y recursos esenciales para el funcionamiento organizacional, sumado a ello que los servicios públicos no fueron ofertados de la mejor manera debido las dificultades para atender y la falta de condiciones mínimas para realizarlo, asimismo se recalca que la calidad de servicio no es la óptima debido a las deficiencias por falta de personal capacitado, presupuestos adecuado a que no permiten brindar servicio de calidad (Seminario, et al, 2020).

Asimismo, dentro del análisis latinoamericano, las entidades públicas han visto disminuida su capacidad para entregar servicios de calidad hacia ciudadano, sobre todo en las áreas asociadas a la recaudación de impuestos debido a que la pandemia ha provocado inestabilidad económica generalizada que conlleva al incumplimiento de pago por parte de los contribuyentes, por lo tanto, es necesario que hagan posible la flexibilización en el pago de estas obligaciones para no perjudicar al contribuyente, además de recalcar producto de no brindar adecuados servicios también se visto perjudicando las recaudaciones de ingresos propios de los diferentes gobiernos afectando así la capacidad de inversión con los mismos ingresos, conllevando a que no se brinde una adecuada atención a los poblaciones y no se satisfaga sus necesidades, trayendo consigo tener una percepción de una mala calidad de (Delohaz et al, 2020).

De igual forma en el ámbito peruano, existe un plan de modernización que involucra diferentes actividades aplicadas a diversos sectores

económicos, dentro de ellos se encuentra la incorporación de sistemas automatizados tecnológicos que permitan el acceso remoto a los servicios estatales, asimismo, se ha realizado la descentralización de diversas áreas institucionales a fin de disminuir la aglomeración; sin embargo, a pesar de ello, las instituciones municipales a pesar de que cuenta con las estrategias y las herramientas necesarias, no cumple con los estándares establecidos generando insatisfacción y malestar, el cual a su vez genera un impacto negativo sobre la recaudación de los tributos debido a que la población no encuentra una congruencia entre los servicios prestados por la institución y las obligaciones establecidas. (Castillo, et al, 2020).

De igual forma en el ámbito regional, la recaudación del impuesto predial es considerado como un recurso fundamental que permiten la generación de diversas obras y actividades para impulsar el desarrollo económico, para ellos sean estipulado métodos para la recaudación por parte de los gobiernos locales. Dentro de ellos en cuenta la conformación del sistema de administración tributaria a través de sus agencias descentralizadas para hacer posible la extensión del servicio de recaudación y administración para hacer posible que los ciudadanos a realicen su contribución establecida dentro del tiempo correspondiente; sin embargo, a pesar de ello, a lo largo del tiempo se han ido observando comportamientos negativos en la población contribuyente a través de la omisión de sus responsabilidades.

Asimismo, en la Municipalidad Distrital de Morales, el análisis realizado permitió determinar que presenta falencias para entregar servicios de calidad hacia la ciudadanía, el cual es evidenciado por la inconformidad y los comentarios que ellos realizan sobre el accesibilidad a los servicios estatales, dentro del cual se resalta la falta de un canal apropiado para la atención oportuna, las largas colas de espera, la falta de personal capacitado para resolver sus dudas, entre otros que fomentan la insatisfacción; respecto a la recaudación del impuesto predial, se observó que la entidad no realiza la entrega respectiva de las cartillas informativas hacia los usuarios, lo cual provoca la evasión del cumplimiento de la responsabilidades tributarias por parte de los contribuyentes, asimismo no

se entrega la información sobre las amnistías para beneficiar al ciudadano de acuerdo a las normativas establecidas.

Por otra parte, de acuerdo a la realidad descrita de los párrafo anteriores se planteará como problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022? Como problema específico: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022? ¿Cuál es el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022? ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022?

Asimismo, la investigación fue **conveniente**, porque permitió la realización de un análisis estratégico de la problemática institucional para conocer los problemas respecto al entrega de los servicios estatales y las estrategias aplicadas a la recaudación del impuesto predial, para que estos puedan llevarse a cabo de manera eficiente. En cuanto en la **Relevancia Social**, hizo posible que la entidad aplique las estrategias de mejora respectivas que permita la entrega de servicios de calidad, de modo que éstas se conviertan también en un aliciente para generar desarrollo económico integral dentro de la jurisdicción municipal, asimismo, permitió obtener los recursos necesarios que impulsen el crecimiento a través de obras y proyectos.

Asimismo, acerca del **Valor teórico**, debido a que se integró la información necesaria y precisa para que la entidad conozca cada uno de los aspectos relevantes de las variables y su importancia para generar el desarrollo, al mismo tiempo que permitió al lector el acceso a información relevante. **Implicancias prácticas:** se hizo posible la utilización de los resultados como un diagnóstico con respecto los problemas observados, de modo que estos puedan ser solucionados en la brevedad posible. **Utilidad Metodológica:** porque se garantiza la recopilación de información de manera confiable para ofrecer resultados verídicos que correspondan a la realidad, asimismo, permite que estos instrumentos

sean utilizados posteriormente en investigaciones sobre el mismo tema.

De igual manera, en concordancia con la problemática descrita líneas arriba, la formulación de los problemas y la justificación del estudio, la investigación se planteará como objetivos, los siguientes, Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022. Como específicos: Medir el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022. Medir el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022. Conocer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.

Por último, la investigación se planteará como Hipótesis general: H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022. Y en las específicas son: H₁: El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022, es alto. H₂: El nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022, es alto. H₃: Existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustentará en una variedad de estudios de diversos investigadores del ámbito internacional, nacional y regional, entre ellos se cita a Silva et al (2019). Tipo descriptivo, diseño no experimental, población los habitantes de la provincia en edades de 0 a 74 años, muestra 354 empresas y 384 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, se determinó que la entidad posee falencias durante la entrega de los servicios bajo el cumplimiento de los estándares de calidad estipulados, todo ello debido a que no aplica la planificación estratégica para determinar aquellas actividades y procedimientos necesarios que ayuden a mejorar las prestaciones respectivas, al mismo tiempo que permita determinar las acciones para fortalecer la accesibilidad de los ciudadanos.

Asimismo, Hidalgo (2019). Tipo aplicada, diseño no experimental, población fue de 450 clientes, muestra 270. 24, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, la calidad de servicio entregado hacia el cliente o usuario, es un elemento fundamental que determina diversos beneficios debido a que si el servicio es adecuado y satisface sus expectativas, permitirá la transmisión de información positiva hacia su círculo más cercano generando una imagen positiva y propicia para el posicionamiento, por lo tanto, existe una relación positiva sobre la calidad del servicio entregado y los niveles de satisfacción obtenidos por los beneficiarios, sin embargo, a pesar de conocer esta información, la empresa no ha considerado las expectativas de sus clientes para determinar los servicios a entregar.

De igual forma Gutiérrez (2019). Tipo descriptiva, diseño no experimental, población fue de 336, muestra de 179. 23, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, el análisis de la correlación mediante Spearman, permitió determinar que la calidad del servicio entregado por parte de la empresa, incide sobre la satisfacción de los clientes, dicha afirmación se realizó debido a que el resultado fue de 0.457, de modo que se estableció además métodos para mejorar los diferentes elementos que

conforman la calidad de servicio como estrategias para mejorar el nivel de satisfacción, debido a que los resultados son paralelos gracias a la correlación existente; asimismo, se determinó que los aspectos tangibles, son elementos indispensables que generan mayor incidencia sobre la satisfacción.

A nivel nacional, Calderón y Quispe (2022). Tipo básica, diseño no experimental, población 321351 habitantes, muestra 382 clientes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, el resultado del análisis de correlación a través de Spearman obtuvo un resultado de 0.301 el cual corresponde una relación positiva pero que se encuentra dentro de una valoración baja, por lo tanto, si bien es cierto la calidad de los servicios prestados a hacia los usuarios, inciden sobre su nivel de satisfacción, que estos no representan la totalidad de elementos que necesitan ser mejorados para obtener un mayor nivel de satisfacción, por ello, es necesario realizar una revisión exhaustiva para determinar las actividades o procedimientos a mejorar para obtener mejores resultados.

Se citó a Gonzales (2018). Tipo aplicada, diseño no experimental, población y muestra fue de 21 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, mediante el análisis permitió cumplir con el objetivo trazado, dentro del cual se encuentra el análisis de la relación entre variables a través del coeficiente Spearman el cual obtuvo un resultado de 0.313, mediante el cual se determinó una incidencia de la cultura tributaria que poseen los contribuyentes sobre los niveles de recaudación alcanzados por la entidad municipal respecto al pago de los tributos, de tal manera es necesario realizar diferentes actividades estratégicas para mejorar la cultura orientada hacia el pago de sus responsabilidades tributarias como ciudadano.

Además, se menciona a Morocho y Burgos (2018). Tipo correlacional, diseño no experimental, población fue de 80, muestra fue de 69 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, el análisis de correlación mediante Pearson, obtuvo una valoración de 0.821, de esta

manera se demostró la importancia de mejorar la calidad de los servicios prestados a hacia los usuarios como una estrategia fundamental que hace posible la satisfacción de cada uno de los clientes, por lo tanto, se den de buena manera las prestaciones realizadas al público, esto se sentirán más contentos y satisfechos por el cumplimiento de sus expectativas.

A nivel local, Ramírez (2020). Tipo descriptivo y correlacional, diseño no experimental, población y muestra fue de 204 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, la implementación de capacitaciones dentro de la entidad, permiten mejorar la calidad de los servicios prestados hacia la ciudadanía, esta afirmación se realizó debido a que el coeficiente de Pearson arrojó una correlación positiva correspondiente a 0.337, la cual si bien no se encuentra dentro de un rango alto, indica la dependencia de esta variable, por lo tanto necesita ser mejorada para poder satisfacer las diferentes necesidades expectativas en la población como parte de sus derechos.

Además, Espinoza (2021). Tipo básica, diseño no experimental, población fue de 65, muestra fue de 84 clientes, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, se determinó un nivel bajo el cual fue procesada mediante el coeficiente de Spearman que obtuvo un resultado de 0.322, por lo tanto, se establece que la calidad del servicio prestado por el banco, incide sobre la satisfacción de sus clientes; respecto al análisis de los elementos que inciden sobre la satisfacción del público, se determinó la necesidad de mejorar la infraestructura prestada, el acondicionamiento de los espacios utilizados para la atención para contar con un clima apropiado que no afecte la salud, asimismo es necesario mejorar el sistema, mejorar la atención en los cajeros, entre otros.

Asimismo, Rengifo et al (2021). Tipo descriptiva y correlacional, diseño no experimental, población y muestra fue de 20 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, respecto al análisis de la correlación mediante el Pearson, se obtuvo un resultado de 0.800 que demuestra la participación de la gestión institucional como una variable

que incide sobre la recaudación; se determinó además que el nivel de eficiencia de esta área corresponde al 73.9% el cual si bien no es su resultado completamente negativo, necesita ser mejorado a través del aplicación de herramientas estratégicas para hacer posible la obtención de los recursos necesarios que faciliten manejos institucionales para solucionar las necesidades y problemas en la población.

De acuerdo a las teorías planteadas se evidenciará la **variable calidad de servicio**, Gadea (2000), son todos aquellos elementos que permiten cumplir con ciertos estándares de calidad asociados a los servicios entregados hacia los usuarios teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas. Según la Norma Técnica N.º001-2019-PCM-SGP (2019), es conceptualizado como la integración de todos aquellos elementos que permitan la entrega de un servicio hacia la ciudadanía como parte del cumplimiento de las obligaciones institucionales para garantizar el máximo nivel de satisfacción ciudadana.

Otro concepto de Chacón y Rugel (2018), sostienen que la calidad del servicio o resultado de una cultura de calidad integrada dentro de la organización de manera eficiente que permite desarrollar estrategias para obtener servicios orientados a las personas, a fin de que esto permita incrementar la posibilidad de satisfacción. Además, un acápite de Zela et al. (2021), indican que la integración de lineamientos permiten mejorar la calidad de los servicios, lo cual esto corresponde al cumplimiento de los nuevos lineamientos orientados hacia la modernización teniendo en cuenta sus diferentes necesidades personales y colectivas, para ella se realiza la integración de equipos y procesos innovadores que den como resultado el cumplimiento de los estándares y normativas referentes a la calidad aplicables dentro de la gestión pública.

Ribeiro y Prayag (2018), sostienen que la calidad del servicio representa el nivel de eficiencia para manejar los diferente recursos internos y procesos, por lo tanto, la calidad entregada es un reflejo de su nivel de gestión organizacional, por lo tanto, es considerada como una

herramienta para medir el desempeño de la organización. Según Delohaz et al. (2020), la aparición de nuevas estrategias y herramientas tecnológicas, ha revolucionado la forma en cómo las organizaciones se comunican con los usuarios de manera eficiente centrandose en sus necesidades expresadas, asimismo, ha permitido que el público usuario cuente con un canal apropiado para expresar sus necesidades y sugerencias respecto a los servicios obtenidos, de modo que estos puedan ser mejorados paulatinamente.

Además, Jemes, Romero, Labajos y Moreno (2018), la calidad del servicio en la actualidad ha alcanzado diferentes sectores, no solamente el sector privado, sino que también se ha integrado en las entidades locales como parte de los objetivos para la prestación de servicios que cumplan los estándares de calidad universales y aquellos que son determinados por la propia entidad. Sin embargo, Seminario, et al (2020), sostienen que, a pesar de la existencia de estos lineamientos, las instituciones públicas no cumplen a cabalidad con sus responsabilidades para la optimización de los procesos, de modo que desde hace mucho tiempo la calidad del servicio prestado hacia la población carece de calidad, dentro de los cuales se resalta la falta de utilización de los canales apropiados y la expansión de las oficinas necesarias para la atención respectiva sin generar aglomeraciones.

Por ende, Cabanillas (2021), sostiene que, a medida que las organizaciones y entidades conozcan las necesidades de sus usuarios, tendrán una herramienta fundamental que permite direccionar sus actividades y procesos internos para que estos puedan satisfacer las necesidades de manera eficiente y se logre una mejor aceptación. Un punto importante según la RAE (2018), menciona que el público siempre está a la expectativa de recibir un servicio de calidad, por lo tanto, es necesario que las organizaciones y demás organismos dedicados a la prestación de los servicios, tengan conocimiento cada uno de estos elementos para hacer posible la optimización necesaria que permita cumplir a cabalidad estas proyecciones.

Kumar y Hundal (2019), mencionan que, para hacer posible la entrega de servicios de calidad, las organizaciones deben realizar una revisión a la misión establecida para determinar la forma en cómo sus actividades generan valor positivo a sus usuarios mediante la solución de las diferentes problemáticas del día a día, de modo que esto les permitirá enfocarse en los aspectos fundamentales para lograr mayor precisión en las propuestas presentadas. Para Malpartida, Tarmeño y Olmos (2021), la percepción de los servicios por parte de los entes públicas varía de acuerdo a las percepciones de cada usuario, mientras que para uno la optimización del tiempo resultará más relevante, para otros serán los aspectos tangibles que determine su nivel de satisfacción, por lo tanto, para disminuir el margen de error, las entidades de fortalecer cada uno de estos elementos que pueden incidir sobre las expectativas de las personas.

Según Gobena (2019), el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los funcionarios públicos, también determina en gran medida la capacidad institucional ya que estos son los responsables de realizar las planificaciones respectivas y diseñar las estrategias para mejorar los resultados respecto los servicios que serán entregados hacia la población. Además, Castillo, et al (2020), mencionan que los servidores públicos son los responsables de la calidad de los servicios prestados a hacia los usuarios, debida que con cada actividad desarrollada dan forma a la calidad, dentro del cual sus habilidades y competencias son un elemento fundamental que permitirá ver reflejados en el servicio hacia el ciudadano, asimismo, la eficiencia con la cual la entidad entregue los elementos necesarios para un buen desempeño.

Para Chacón y Rugel (2018), la calidad de servicio es parte del buen servicio que amerita para los usuarios, de cumplir con sus necesidades, y que se cumpla según lo contratado, al mismo tiempo se resuelva sus dudas de conseguir una mejor elección, además calidad parte de poder armar estrategias de vender, de tal forma que se amerite el concepto de

cómo tratar a un cliente y como debe ser recibido, donde el cliente sea la preferencia de ser atendido que se sienta que puede confiar en su buen servicio, es el dialogo entre un comprador y vendedor. La mayor parte de empresas dedicados al servicio, no solo es ofrecer calidad sino el buen precio, para poder disponer la confianza y la fidelidad del cliente, donde siempre la organización de ventas debe de trabar en mejorar e innovar estrategias de cómo lograr que un cliente se quede, y además de cumplir con sus necesidades que requiere de tal forma realce conformidad de cumplir metas, donde el usuario también merece ser atendido según su aportación que transfiere por el servicio que ocupa.

Mientras Delohaz et al. (2020), desglosa que calidad de servicio va referente al tipo de estrategia que una organización se prepara por planificar para debutar en la atención que cada cliente merece y reforzar que sigan siendo elegidos como institución, dentro de la gestión pública mayormente se ofrece servicios públicos, como la limpieza pública, la seguridad, la limpieza y el cuidado de jardines, y entre otros tipos de tramites documentarios de propiedad, por lo que toca que como ente público también debe ameritar desarrollar su propio plan de que el contribuyente reciba una buena atención, por su buen cumplimiento de aportación que genera cada cuota de mes por ocupar el servicio registrado, donde los funcionarios públicos deben de estar pendiente de hacer no esperar mucho ante cualquier tipo de trámite, ya que la renovación tecnológica ayuda ser parte de una herramienta importante de mejorar los tipos de servicios de poder atender, para una información inmediata, de brindar a cada usuario.

En cambio Ribeiro y Prayag (2018), afirmaron que la calidad de servicios dentro de la gestión pública, también parte de organizarse de tal forma que garantice la calidad de servicio en los usuarios, donde siente que ellos son su prioridad de seguir aportando por el pago del servicio y evitar la impuntualidad de pagos, ya que al requerir los usuarios el servicio público también tienen que cumplir cierto requisito para su inscripción, de tal forma no podrán ser atendidos, pero eso no da la razón que puedan recibir un mal trato o de no brindarles una información completa de como poder

proceder a desarrollar, ya que el usuario forma parte de que mediante esa aportación se logre adjuntar ingresos para cumplir ejecutar proyectos de mejoramiento de un país o ciudad, de tal forma forja el crecimiento de un país, es por eso que la calidad de servicio resalta también de que se deben de implementar de tal forma que el usuario quede satisfecho de su buen servicio.

Según Chacón y Rugel (2018), la calidad de servicios requiere de una constante evolución por parte de las instituciones, debido a que se necesita recopilar información sobre la cantidad de usuarios que se encuentran satisfechos, al mismo tiempo se necesita conocer aquellas expectativas y opiniones del público, el cual es el insumo principal para poder desarrollar aquellos mecanismos y procedimientos de mejoramiento orientados hacia la entrega de un servicio eficiente que sea de cuya las necesidades principales; de esta manera, se requiere también la inversión de recursos financieros para poder desplegar estos instrumentos de manera estratégica, de modo que la información recopilada sea verídica y confiable para ayudar a tomar decisiones correctas, las cuales permitirán incrementar el nivel de competitividad y capacidad institucional para entregar servicios con altos estándares de calidad que cumplan no solamente la normativa sino también los requerimientos de los usuarios en primera instancia, como parte de los objetivos y las responsabilidades que han sido asignadas a las instituciones a través del manejo de las asignaciones presupuestarias dentro de los diversos periodos para mejorar las condiciones económicas y la calidad de vida dentro de la ciudadanía.

De acuerdo con Ribeiro y Prayag (2018), muchos desconocen la importancia de conocer la percepción del público sobre los servicios ofrecidos, por lo tanto, las instituciones deben capacitar a sus colaboradores de manera universal, de modo que cada uno de ellos tengan conocimiento sobre la importancia de realizar los procesos bajo el cumplimiento de los estándares de calidad, considerando que estas permitirán obtener un resultado como genio que será reflejado en los servicios prestados, de modo que el usuario obtenga esa calidad

requerida en cada una de las características de las prestaciones, la cual ayudará también a resolver los problemas presentados de una manera más eficiente. Aparte de las capacitaciones, se deben aplicar proceso de monitoreo para conocer el grado de cumplimiento de las disposiciones internas al respecto el mejoramiento de la calidad del servicio, esto permitirá cotejar la información con aquella que ha sido presentada por la ciudadanía, de modo que se determine realmente si se están cumpliendo los objetivos o si se necesitan aplicar medidas estratégicas de corrección, por lo tanto, estos mecanismos estratégicos permitirán mejorar la respuesta prestada por las instituciones hacia los usuarios.

El autor Huamán (2021), lamentablemente dentro sector público la calidad de servicio ha sido deterioradas desde hace mucho tiempo debido al bajo grado de compromiso por parte de las autoridades para realizar el mejoramiento continuo, asimismo, los recursos que son designados para mejorar los procedimientos y etapas de los servicios a nivel interno, paulatinamente son desviados hacia otros intereses, a pesar de que la ciudadanía presentar sus quejas o sus incomodidad e respecto al bajo nivel de calidad ofrecida, estos no son atendidos de manera oportuna, generando no solamente el malestar sino también provocando la pérdida de la confianza y respaldo hace las instituciones, por lo cual es más común ver a una cantidad poblacional que realiza sus actividades de manera aislada sin considerar el apoyo o las acciones del gobierno, debida que considera que estas no están cumpliendo su labor fundamental, no sólo como ente regulador, sino también como el encargado principal de utilizar los recursos públicos para mejorar las condiciones sociales y económicas mediante la prestación de servicios oportunos con un alto nivel de calidad, no solamente en temas de procesos administrativos, sino también en aquellos que son esenciales para el funcionamiento de la actividad privada, el mejoramiento del infraestructura vial para fomentar el transporte, entre otros servicios que son entera responsabilidad del estado.

Según López (2021), muchas veces, la calidad de servicio ha sido tomada en segundo plano dentro de las instituciones, debido a que es de

conocimiento público que el sector privado es quien realiza más innovaciones respecto a la prestación de servicios hacia los usuarios, por lo tanto, son los que invierten mayor cantidad de recursos para perfeccionar las técnicas y estrategias innovadoras que fomenten el mejoramiento del desempeño laboral, el cual es un indicador clave para hacer posible que cada una de las actividades internas se realicen de manera eficiente para fomentar el mejoramiento del proceso sistemático que conducirá a obtener los resultados necesarios para la prestación de servicios que cumplan un alto nivel de calidad para solucionar las necesidades y problemas presentados por los usuarios. De esta manera, resulta necesaria la puesta en marcha de procedimientos de control dentro del sector público para determinar las fallas que están originando el deterioro de la imagen a través de la prestación de servicios ineficientes que no se adaptan a las necesidades reales, por lo tanto, se requiere de personal idóneo altamente comprometido con los objetivos de mejoramiento para actuar con transparencia e imparcialidad, sancionando aquellos que se encuentra involucrado dentro de este problema.

Asimismo, Martín (2018), considera que la falta de actividad por parte de las autoridades, es el principal motivo por la cual el servicio no presenta los estándares de calidad requeridos para dar solución a los problemas de la ciudadanía, debida que las autoridades realizan la desviación de los fondos hacia sus intereses personales y los organismos de control no realizan la fiscalización respectiva para determinar la falta que debe ser sancionada de acuerdo a lo establecido en las leyes nacionales. Por ello, la corrupción se consagra como el elemento principal que incide sobre la calidad de servicio de manera negativa, debido a que no solamente propiciar la aparición y desarrollo de la burocracia, sino que también era principal responsable de la pérdida de grandes cantidades de dinero que terminan en manos equivocadas y muchas veces no puede ser recuperado a pesar de los procesos legales; por ello, se debe realizar el control de manera anticipada, antes que sucedan los hechos.

Por otro lado, Chacón y Rugel (2018), sostiene que es necesario el fortalecimiento de los conocimientos laborales en temas de control, de

modo que cada uno de ellos aporten significativamente al monitoreo continuo sobre los procedimientos internos, de modo que los recursos sean utilizados de forma adecuada solamente para cumplir aquellas responsabilidades institucionales asignadas para la entrega de servicios de calidad, de esta forma, se hará posible el fortalecimiento de las posibilidades de obtener resultados altamente significativos que cumplan los estándares del mercado y las necesidades del público usuario.

Por su parte los autores Labajos y Moreno (2018), asignan que la calidad de servicio es parte de que una organización debe de realizar un plan de estrategias y de incluir un plan de marketing, donde se pueda aludir el interés de poder formar una reacción en el usuario de poder adquirir, además también parte de que la calidad es al tipo de servicio y como lo ofreces, desde el punto de amabilidad, el recibimiento, de darle más información de cada servicio para que tenga la confianza que les das opciones de escoger, o de darle la mejor opción que es conveniente elegir, son tantas las razones, que esto forma parte de ser estrategia de vender. Al mismo tiempo cada organización busca como proyectarse para conseguir mayor lista de clientes, que puedan obtener su servicio, ya que esto forma parte de generar nuevos ingresos y a que su servicio sea vendido, y ayudar a cubrir gastos de personal, y entre otros gastos que hace que el servicio funcione de manera permanente logrando cumplir sus propias metas propuestas.

Según los autores Seminario, et al (2020), establecieron que la calidad de servicio también parte de poder brindar asesorías donde puedas dar a entender al usuario el tipo de servicio que puede ser mejor según su necesidad, donde puedas brindar la información necesaria de poder elegir cual le parece mejor opción, de esa manera el usuario puede observar que lo que buscas es su comunidad y su confianza, de poder entenderse de que están para servirlos, aunque no logre conseguir un usuario como venta, pero al menos logro impactar de poder asesorarlo de buena información, y eso logra también poder satisfacer su necesidad que el usuario busca en cada empresa. Mientras tanto otros se proponen de crear estrategias para poder garantizar un buen servicio al cliente,

además cada cliente se propone en generar nueva experiencia para lograr armar un plan estratégico, de cumplir ciertas expectativas que aparente de seguir cumpliendo necesidades y a la vez metas como propuestas de objetivos que cada empresa ejerce.

Para Cabanillas (2021), la calidad de servicio es parte de comprender diversos aspectos donde responsabiliza de cumplir satisfacer las necesidades que cada usuario necesita al adquirir un tipo de servicio, donde cada uno necesita la forma de poder ser atendido, y que tipo de información amerita para lograr ser aceptado. Por otra parte son acciones que reprende mayor efectividad, al realizar estrategias de como poder atender a un cliente, ya que eso parte de ser el plan de garantizar a que confíen y elijan un mismo producto, porque la atención es merecedor para un cliente, donde mediante eso los funcionarios también van acogiendo nueva experiencia de como poder tratar con el cliente, al mismo tiempo de ya saber la necesidad que falta implementar para reforzar técnicas de desarrollo, donde se necesite cumplir metas, para ver que se está asumiendo la responsabilidad de conseguir mejoras en lograr satisfacción en los usuarios, donde se hablen por si solas.

Además, Chacón y Rugel (2018), indican que, organismo que dedican a brindar servicios a la población en la actualidad han percibido diversas dificultades que los ha conllevado a tener problema con los clientes, debido a que se sienten insatisfechos por los servicios que brinda su personal, lo cual esto provoca que no puedan tener un buen resultado acorde a las actividades que se dan; de modo que esta problemática ha proporcionado que no se logren mejorar la situación de la organización, y gran parte ha perjudicado el desempeño que efectúan sus empleados; es por esa razón que hoy en día se han visto en la necesidad de contratar a personas que puedan desarrollar sus funciones de manera eficiente, a fin de que se puedan obtener resultado con conllevan a mantener a la organización en un buen nivel, y al mismo tiempo mejorar en la situación en la que se encontraban. Asimismo, resulta que se deberían tomar acciones frente a esos casos con el propósito de mantener una buena imagen institucional.

Sin embargo Malpartida, Tarmeño y Olmos, detallaron en su propio contexto que la calidad de servicio, es parte de conseguir proponer estrategias, donde una organización logre buscar la forma y la manera de cómo poder comprender a un cliente, de ser su guía, de llamar su atención, y de que logre que el dialogo se entienda, sobre qué tipo de servicio preguntar, de ser su orientador, para poder resolver sus dudas en los tramites de documentos que se acerca a diario un nuevo usuario, es por eso que los funcionario también deben de cumplir el deber de buscar la forma de como poder garantizar un buen servicio, de conseguir la confianza que van ser atendidos y respaldados, de que se realizara lo correcto y es una buena elección. Ya que esto sume parte de generar ingresos de recaudar fondos para cubrir gastos de proyectos que cada vez se generan con nuevos presupuestos según el precio de mercado, y esto ayuda a mejora la calidad de vida, pero para eso se debe de cumplir que el usuario también forma parte de la prioridad al necesitar un servicio de ser atendido.

De acuerdo a Chacón y Rugel (2018), mencionan que la calidad de servicio es muy importante dentro de una entidad ya que buscan que las personas estén satisfechas al momento de que adquieran productos de calidad, y tengan la confianza de poder regresar a dicha entidad por la mejor atención que le brinda cada empleador, si bien es cierto para que una empresa consiga tener un servicio de calidad depende mucho de su personal, ya que son ellos los encargados de generar mayor clientela con la atención que los brindan, es por ello que cada entidad debe mantener en constante capacitación a cada uno de su personal y satisfechos para que tengan las ganas de generar mayores ingresos y no se sientan desanimados, ya que cada actitud contagia a cada cliente, es así que una entidad crece constantemente, por otro lado deben mantener una meta para que puedan trabajar de una manera más satisfactoria cada trabajador.

Así mismo Ribeiro y Prayag (2018), mencionan que dentro de las organizaciones buscan mantener que cada cliente pueda estar satisfecho con cada uno de los servicios, para que de esa manera mantenga un

record con la calidad de atención que brindan cada una de la entidades, también se basa en como los gerentes buscan estrategias para que generen mucho más aceptabilidad por parte de los clientes, ya que los clientes siempre buscan donde están mejores productos de calidad, y con el mejor precio, si bien es cierto existen entidades donde los productos venden a bajos precios pero de mala calidad, causando malestar en los clientes, es por ello que cada empresa se enfoca en tener productos de buena calidad para que los clientes sean capaces de pagar sin la necesidad de que pueda ser de un precio elevado, pero consiguiendo sentir satisfechos con cada producto adquirido.

Para Huamán (2021), la calidad de servicio incluye diversos aspectos que resolver y por lo que se tiene que trabajar de como poder atender, donde lo primero lo que le puede gustar al usuario quiere al adquirir un servicio quiere que se le demuestre es, el recibimiento, el buen trato, la información necesaria, orientación, garantía, y una buena opción de servicio según como lo requiere cada usuario y se adapte a su responsabilidad de poder pagar, entonces el cliente es la prioridad de poder satisfacer sus necesidades, lo cual corresponde poder trabajar en esto como responsabilidad de una organización, de analizar, proyectar, y donde cada día se genere invocar que hay de nuevo por apostar o proponer a un cliente, o que valor agregado se puede ofertar para poder llevarse el producto, son tanta las acciones que existe donde cada organización desarrolla según su necesidad de cada usuario, y que le corresponda que es parte de una buena elección, donde busque atraer que es un servicio garantizado, donde cualquier problema puede ser resuelto de inmediato, de demostrar preferencia de su buen servicio.

Según López (2021), se considera que la calidad de servicio, es un servicio completo, y que se cumple según el tipo de contrato, donde el cliente quede satisfecho de recibir el servicio que adquirir, donde sin quejas paga su servicio de manera puntual, cada periodo al haber recibido su servicio, o según su uso, son tantos tipos de contratos que puede existir según la elección de cada cliente, además dentro de la gestión pública es muy importante que la calidad de servicio también se basa en como poder

solucionar a un cliente sus problemas de inmediato sin esperar mucho o buscar por mucho tiempo, incluso de poder orientarse a cómo debe proseguir a conseguir el servicio, para su proceso de trámite, entonces esto hace que el cliente reflexione y analice que están consiguiendo a que el cliente quede satisfecho de su servicio y regrese nuevamente, y por otra parte de ser de la preferencia de una buena imagen institucional.

Para Martín (2018), hace referencia parte de que la calidad de servicio, comprende en el desarrollo de ciertas expectativas por cumplir, para que el cliente quede satisfecho de que están optando por el pago de un buen servicio, y que ha tomado una mejor decisión de poder adquirirlo de aquel lugar, donde depende de su servicio, va poder responder que es recomendable que otros sigan adquiriendo el servicio o si de lo contrario pueda ser rechazado o de sugerir nuevas formas de como poder ejercer parte de brindar un buen servicio, la calidad es muy importante garantizar a un usuario, donde parte de demostrar un buen trabajo duradero, de que otro día necesite de tu servicio, porque garantiza que realmente vale poder pagar por ello, lo cual es muy particular que un cliente comente así, lo cual resalta en una empresa de que puede seguir esforzando en demostrar mejor servicio.

Para López (2021), la calidad de servicio no solo se trata de que estas disponible de que eres el único de poder ofrecer el servicio, sino de que te sigan eligiendo de que tu servicio sea el mejor dentro de la competencia de mercado, de que resalte que eres un empresa, que puede ubicar a que más usuarios confíen de tu gran servicio, y que no puede ser envano tu elección, donde su garantía hace que te demuestre que puedes recibir un atención extra ante cualquier problema o causa de recibir el servicio. También parte de la experiencia de un largo trabajo, donde han aprendido nuevas formas y estrategias de como poder llegar al usuario, y poder entender su forma de ser atendido, donde para una próxima no preguntar sino poder ofrecer algo mejor de lo que ya acostumbre llevar, guiándole a que cada vez se lleva un producto mejor, como parte de pagar un cupo por un servicio completo.

De acuerdo a Huamán (2021), existen diferentes conceptualizaciones a asociadas a la calidad de servicio, la más acertada se asocia con las características positivas de un servicio que permite la solución de los problemas de manera específica en el usuario. Un aporte significativo es de Cruz, Choquehuanca, Gonzales y Valenzuela (2021), existen diferentes mecanismos de instrumentos que permite medir la satisfacción de los usuarios, dentro de ellos, el modelo Serviqual es considerado como el más completo para recopilar datos relevantes sobre los elementos que determinan la satisfacción del público con la finalidad de transmitir esta información al área respectiva para las mejoras correspondientes.

Según Ceplan (2021), la implementación de estrategias y lineamientos a través del gobierno para el monitoreo sobre el cumplimiento de las normativas que permite mejorar el nivel de eficiencia, el cual las entidades públicas prestan servicios de calidad hacia el ciudadano. Entre tanto el autor Martín (2018), menciona que las organizaciones e instituciones que brindan servicios, deben estar en constante contacto con su público para conocer sus exigencias y expectativas que ayuden a mejorar las prestaciones. Asimismo, López (2021), sostiene que la calidad con la cual las organizaciones realicen la prestación de los servicios, determinará en gran medida la posibilidad de sobresalir dentro del mercado y mantener sus actividades por mucho más tiempo.

Además, se muestra las dimensiones de la calidad de servicio, para Gadea (2000), menciona las siguientes dimensiones;

Dimensión 1, **intangibilidad**; corresponde a todos aquellos elementos invisibles y no palpables por el usuario que permiten la satisfacción, dentro de ellos se encuentra la rapidez con la cual se realizan las prestaciones, la capacidad con la cual se atienden las sugerencias y requerimientos, entre otros elementos que son valorados por el público para establecer la solución de sus problemas a través de la utilización del servicio proporcionado.

Dimensión 2, **heterogeneidad**; esta dimensión establece que los servicios no poseen las mismas características, sino que puede haber variaciones al momento de realizar la prestación debido a que las diferentes organizaciones utiliza recursos y procedimientos diferentes para la producción, por lo tanto, es muy difícil de realizar una estandarización que determine la calidad global. Dimensión 3, **inseparabilidad**; está relacionado con la característica de simultaneidad entre el proceso de producción, debido a que este último puede realizar la verificación de cada etapa del proceso y realizar sugerencias al respecto sea considerado que necesita ser mejorado.

Como segunda variable la **recaudación tributaria**, para el Decreto Supremo N°156-2004-MEF, Texto único ordenado de la Ley de Tributación Municipal (2004), es una actividad conferida a las entidades municipales que se desarrolla de manera anual y realiza la recaudación de los impuestos, además de las edificaciones e instalaciones que son considerados como fijas que no tiene la posibilidad de ser desintegradas sin que se modifique la totalidad de la edificación.

Por otro lado Ramírez y Gonzales (2022), mencionan que la recaudación tributaria es de mucha importancia para que el estado genere grandes cantidades de bonificación para que de esa manera mejoren los cambios y por ende el desarrollo de la población sea positiva, ya que las municipalidades siempre buscan estrategias para fomentar algún tipo de actividades con el fin de recaudar y generar inversiones donde pueda mejorar las políticas de una ciudad, con el fin también de que la población obtengan una mejor calidad de vida, ya que al crecer una ciudad, también crece los estatus de la población, lo cual genera grandes proyectos por parte de las municipalices para que generen conocimientos y competencias ganando de esa manera experiencias con el fin de que ambas partes salgan beneficiados con cada recaudación que hacen constantemente .

Por consiguiente Seminerio y Samamé (2018), hacen referencia que la recaudación tributaria debe ser muy bien administrada por cada una de las autoridades, ya que son los encargados de que lleven un buen control al momento de generar algún tipo de proyecto con cada responsabilidad de pagos que hacen las personas, sin la necesidad de que las autoridades puedan hacer algún tipo de fraude, ya que muchas veces dentro de las municipalidades existen personas que solo quieren llevarse cada dinero recaudado a sus bolsillos, es por ello que muchas entidades tienden a ser desconfiados al momento de contribuir a las municipalidades a generar ingresos para el bienestar de la ciudad, si bien es cierto también existen entidades donde son capaces de declarar sus impuestos en cada año adecuado de una manera positiva, como otras evaden muchos impuestos, saltando algunas reglas que el estado los brinda, es por ello que es necesario que paguen sanciones de acuerdo a lo que la ley lo estipule, y para que eviten algún tipo de sanción, deben contribuir de una manera responsable y que generan mayores ganancias, ya que una sanción podría generar hasta el cierre total de una entidad.

De acuerdo los autores Mas, Ramírez y Gonzales (2022), es importante el desarrollo de investigaciones que permitan definir aquellos sistemas o instrumentos aplicables a la recaudación del impuesto predial como una herramienta que haga posible el manejo de la información de manera precisa para establecer las tasas tributarias a cada una de las edificaciones de forma transparente. Según Seminerio y Samamé (2018), a través de la recaudación del impuesto predial, las autoridades de realizar el cobro respectivo a los contribuyentes propietarios de los inmuebles teniendo en cuenta las disposiciones normativas legales con la finalidad de recaudar el capital necesario para volver a invertirlo en el mejoramiento de la infraestructura que haga posible el crecimiento económico y social.

Almonacid (2020), sostiene que la administración de los tributos debe desarrollarse de manera transparente considerando las normativas legales vigentes para hacer posible una distribución adecuada en los diferentes sectores como la educación, del transporte, la salud, entre otros

que se consideran como los elementos fundamentales para hacer posible el mejoramiento de los espacios territoriales de la población; en el caso peruano, las entidades municipales tienen la responsabilidad de realizar la gestión respectiva. De acuerdo al autor Medina (2017), el sistema de administración tributaria está encargado de desarrollar diferentes operaciones que involucra la recaudación de los tributos por parte de los contribuyentes, además tiene la responsabilidad de realizar la inspección respectiva para hacer posible el pago de cada uno de los contribuyentes de manera puntual.

Según García, Huaranga, Lavado y Silva (2021), la gestión tributaria es considerada como una herramienta fundamental que forma parte del proceso institucional para recaudar los tributos, y hacer posible la inversión respectiva en diferentes obras, por lo tanto, los recursos deben ser utilizados de manera transparente y equitativa cumpliendo las normativas para no infringir en faltas que ameritan sanciones. Un apartado de Camacho, Hurtado, Navarro, Hurtado y Nieves (2018), sostienen que las tasas del impuesto predial están definidas de acuerdo a un instrumento legal que evalúa el valor del predio o la edificación, de modo que la cantidad asignada sea considerada como apropiada, para ello también se realiza la evaluación catastral, así como el autovalúo para desarrollarlo del aforo más transparente posible y no de evadir la responsabilidad tributaria.

De acuerdo a Li (2018), menciona que, la recaudación tributaria es parte de los ingresos que se generan por medio de los pagos que efectúan la población en su conjunto, donde la entidad pública encargada de realizar el cobro debe establecer un buen desarrollo durante las funciones que se dan durante la recaudación por diferentes conceptos; por el cual este fondo se ira directamente al tesoro público, de modo que esto servirá como parte de los recursos que serán designados a los entes municipales para que puedan realizar gestiones orientadas a mejorar las condiciones en la que se encuentran las personas; es por el cual los contribuyentes deben mantenerse al día en sus pagos para que de esa manera puedan

ser beneficiados a través de proyectos que se basan en obras para el bien de los mismo habitantes. Además, por medio de la recaudación se logra impulsar al desarrollo de muchas etnias, ya que con el pasar de los tiempos va creciendo la cantidad poblacional y al mismo tiempo aumenta los ingresos económicos.

Ahora, en cuanto a la recaudación del impuesto predial, Akitoby (2018), sostiene que existen diferentes herramientas que pueden ser utilizadas por las entidades municipales para fomentar el pago del impuesto predial de manera oportuna evitando las elevaciones que tanto afectan al desarrollo económico, dentro de ellas, la primera estrategia consiste en realizar una gestión eficiente de los tributos a través de la utilización de personal capacitado para la inversión respectiva; la segunda estrategia esta direccionado a la simplificación del sistema tributario para disminuir los procedimientos engorrosos que dificultan el pago respectivo; la tercera de estrategia corresponde la integración de sistemas para la gestión de los impuestos en cuanto a la información de los contribuyentes; también se encuentra la estrategia que permita determinar la cantidad de oficinas adecuadas para el cobro respectivo más cercanos al contribuyente.

Según Cordero (2021), la recaudación eficiente del impuesto predial permite generar desarrollo en el entorno local a través de la inversión responsable por parte de las autoridades, teniendo en cuenta que los contribuyentes consideran que la entidad no ejerce su función de manera transparente cumpliendo los lineamientos estipulados para dicho proceso, de esta manera, se fortalece la gestión tributaria mediante la participación de la ciudadanía como un elemento de fiscalización. Acerca de las causas que conllevan a una baja recaudación de este impuesto, Li (2018), sostiene que existen diferentes causas, dentro de las cuales se resalta las siguientes: bajo nivel de conocimiento respecto al pago de los tributos; ausencia de un sistema adecuado para el pago oportuno; normatividad eficiente para regular el uso de los recursos tributarios; falta de eficiencia para la gestión tributaria por parte de las entidades públicas asociadas a esta actividad.

En cuanto a las afirmaciones de Cotrina y Failoc (2020), infieren que, la recaudación de los tributos ha tenido un gran impacto para el estado como para la sociedad, debido a los constantes problemas que se dan durante el cobro hacia los usuarios, todo eso se debe principalmente a que no efectúan sus obligaciones en las fechas establecidas, de modo esto perjudica a los organismos municipales ya que no perciben todo el monto que se debería recaudar; de tal manera este se han convertido en un gran factor por el cual no se vienen dando obras de bien público, debido a que el estado no cuenta con los recursos necesarios para poder hacer frente a la ejecución de los gastos, todo eso por la falta de cumplimiento de los pagos que no realizan muchos ciudadanos; es por ello que resulta importante que cada persona tome conciencia sobre esta problemática y que pueda cumplir con sus obligación para que de esa manera no se ocasionen diversos factores que los puede involucrar en su condición en la que se encuentran.

Huamán (2021), una de las estrategias que permite fomentar el pago oportuno del impuesto predial, es la educación tributaria hacia los contribuyentes y la población en general, de modo que cada uno de ellos tengan el conocimiento suficiente respecto a los procedimientos necesarios para efectuar el pago y la importancia de realizarlo para posibilitar el crecimiento económico dentro de su jurisdicción, para ello, las autoridades debe realizar las gestiones respectivas que permitan obtener los recursos para las capacitaciones. Luego tenemos a Solórzano (2018), quien establece que el pago oportuno del impuesto predial está relacionado con la responsabilidad propia de cada contribuyente, teniendo en cuenta que el pago de estas obligaciones corresponde a una formación de cultura tributaria positiva desarrollada, asimismo, establece que a realizar el pago durante el tiempo establecido permite no tener sanciones que puedan afectar la imagen del contribuyente.

Cotrina y Failoc (2020), existen diferentes predios que no se encuentran dentro de los pagos, los cuales están considerados aquellos orientados hacia la prestación de servicios estatales, las entidades religiosas, predios

para la actividad de gobiernos extranjeros, entre otros que no tienen la obligación de realizar el pago respectivo. Asimismo, Alcalde (2019), sostiene que las actividades de recaudación tributaria es la principal fuente de los ingresos para las entidades lo cual, es indispensable que los recursos permita el mejoramiento del sistema de administración y la recaudación de los pagos, de modo que los contribuyentes no experimenten limitaciones u otros inconvenientes que puedan derivar en la evasión tributaria o el incumplimiento de los pagos dentro de la fecha establecida, de decir, las entidades recaudadoras deben prestar las condiciones necesarias para la contribución respectiva.

Asimismo, se da a conocer las siguientes dimensiones, para ellos el Decreto Supremo n°156-2004-MEF, lo menciona;

Dimensión 1, **recaudación**; corresponde a la actividad mediante la cual las entidades municipales realizan la identificación de los contribuyentes para la notificación respectiva que permitan informar sobre las responsabilidades tributarias asociadas a los bienes inmuebles con los que cuenta, asimismo se realiza la inspección necesaria para la imposición de las tasas respectivas de manera eficiente y transparente. Dimensión 2, **administración**; involucra a todas aquellas actividades con administración de los recursos financieros, al mismo tiempo involucra aquellas actividades para hacer posible la contribución por parte de la ciudadanía a través de estrategias de cobro para facilitar la actualización del pago respectivo. Dimensión 3, **fiscalización**; agrupa a todas aquellas actividades desarrolladas por la entidad para hacer posible el monitoreo continuo para que los contribuyentes efectúen el pago de acuerdo al cronograma establecido teniendo en cuenta que esto permitirá cumplir con las proyecciones de recaudación realizadas por la entidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio:

Basico, según Concytec (2018), son aquellos estudios que utiliza información existente para el análisis de variables teniendo en cuenta una problemática a la cual busca los medios más eficientes para brindar una solución asequible. (p. 2)

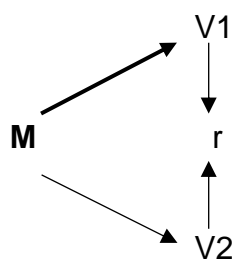
3.1.2. Diseño de la investigación

Fue **no experimental**. Desde la perspectiva de Cohen y Gómez (2019), estos estudios no contemplan la modificación del comportamiento de las variables, de decir, no las manipulan en un momento, sino que realiza la observación necesaria en su propio ambiente. (p. 27)

El presente estudio tiene un enfoque **cuantitativo**, debido a que busca comprobar las hipótesis establecidas mediante la recopilación de información relacionada con objeto de estudio, cuyos resultados se expresan de manera numérica o porcentual. (Hernández et al., 2014, p. 4)

Además, el estudio es **correlacional**. Para Arias (2012), busca realizar el análisis de la relación que une a las variables sin considerar la causalidad, para ello realiza la medición individual para al final de establecer los valores de correlación existentes a través de la comprobación de las hipótesis. (p. 25)

El diseño se representa así:



Dónde:

- M = Muestra
- V1 = Calidad de servicio
- V2 = Recaudación tributaria
- R = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Variable 2: Recaudación tributaria

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Tamayo (2003), se considera población a todos los elementos que se ven involucrados en un proceso de investigación que por lo general poseen características transversales y se encuentran en un mismo lugar y tiempo. (p. 176)

3.3.1. Población: La población estuvo conformada por 1722 contribuyentes en relación con las actividades de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.

Criterios de inclusión:

- Contribuyentes con pagos actuales
- Contribuyentes entre 18 y 65 años
- Contribuyentes de la zona urbana

Criterios de exclusión:

- Alcalde y regidores
- Trabajadores municipales
- Contribuyentes de la zona urbana

3.3.2. Muestra: Para Bernal (2010), son todos aquellos elementos que son especificados para realizar las mediciones respectivas y

quienes proporcionarán los datos necesarios para el procesamiento estadístico. (p. 176)

$$\frac{N * Z\sigma^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Muestra

N = Total de la población

Zα= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (0.8)

q= proporción esperada (0.2)

d= 0Precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{1722 * 1.96^2 * 0.8 * 0.2}{0.05^2 * (1722 - 1) + 1.96^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$n = 215$$

Se trabajó con una muestra de 215 contribuyentes.

3.3.3. Muestreo

Probabilístico: permiten la determinación exacta de la cantidad de elementos que serán extraídos desde la población para conformar la muestra a través de la probabilidad mediante la aplicación de una fórmula estadística (Otzen y Manterola, 2017)

3.3.4. Unidad de análisis: Un contribuyente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la encuesta. Según Baena (2017) esta técnica permite la aplicación de su respectivo instrumento para permitir la recopilación de información necesaria desde la muestra. (p. 82)

Instrumento

Fue el cuestionario que, a vista de Ríos (2017) está compuesto por una cantidad de interrogantes que se asocian con cada una de las variables para recopilar datos relevantes que serán utilizados para el análisis estadístico. (p. 182)

La recopilación de datos sobre la calidad de servicio, fue mediante un cuestionario de 15 ítems según sus dimensiones considerando respuestas dentro de una escala ordinal: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. La variable será medida en tres niveles **bajo (15-35), medio (36-55) y alto (56-75)**.

La recopilación de datos sobre la recaudación tributaria, estuvo compuesto por 15 ítems según sus dimensiones considerando respuestas dentro de una escala ordinal: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. La variable será medida en tres niveles **bajo (15-35), medio (36-55) y alto (56-75)**.

Validez

Se consideró utilizar a tres expertos para realizar el análisis respectivo de cada uno de los cuestionarios de modo que a través de su juicio y experiencia puedan determinar el nivel de validez.

Los resultados demuestran que el primer cuestionario alcanzó un promedio de **4.8** que al mismo tiempo refleja una concordancia entre la evaluación de los expertos del **95%**, mientras que el segundo, logró un **4.5** que representa una similitud del **95%**; es decir, los instrumentos acreditan un alto nivel de validez para proceder con su despliegue.

Confiabilidad

Se realizó por medio del alfa de Cronbach, cuidando que el resultado sea igual o mayor a 0.7 (Hernández, 2014).

El cuestionario sobre la calidad de servicio, logró un resultado de 0,977 y al superar el límite mínimo ampliamente, se considera que posee un alto grado de fiabilidad.

El cuestionario sobre la recaudación tributaria del impuesto predial, logró un resultado de 0,981 y al superar el límite mínimo ampliamente, se considera que posee un alto grado de fiabilidad.

3.5. Procedimientos

El primer procedimiento fue el análisis de la problemática, seguido de ello se realizó la construcción del marco teórico para luego realizar la construcción de los instrumentos para la recopilación de información, posterior a ello se realizó la aplicación de manera directa a cada participante, para luego pasarlo a una base de datos en el Excel, la cual permitió obtener los datos para pasar al procesamiento respectivo mediante el programa estadístico; seguidamente se realizó la determinación de los resultados para dar lugar a la discusión y finalmente determinar las conclusiones con cada una de sus recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Toda aquella información que se recopiló desde la muestra, paso por un proceso de análisis mediante el SPSS V.25 el cual permitió determinar cada una de las frecuencias y porcentajes que se necesitaron para la determinación de las tablas descriptivas que son presentadas para mayor comprensión; mientras tanto, la comprobación de todas las hipótesis estuvo realizada mediante el Rho de Spearman, el mismo que fue establecido de acuerdo a los valores obtenidos en la prueba de normalidad.

3.7. Aspectos éticos

Se resalta el uso de los siguientes principios éticos: **beneficencia**, debido a que principalmente se busca el beneficio integral de la institución a través del análisis respectivo y la entrega de las estrategias para la solución de la problemática. **No maleficencia**, establece que no se tiene la intención de perjudicar a la entidad. **Justicia**, involucra el cumplimiento de a respeto de los derechos universales de cada persona que participó el proceso de investigación. **Autonomía**, debido a que se respetó la libre elección de cada participante y no encaminó sus decisiones de manera preponderante. Asimismo, el estudio posee integridad científica debida que ser desarrollado con fines académicos. Asimismo, se justificó en los lineamientos dados por la CONCYTEC y el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, además, se respetó las normas APA séptima edición

IV. RESULTADOS

4.1. Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.

Tabla 1

Nivel de calidad de servicio

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	63	29,3 %
Medio	36 – 55	105	48,8 %
Alto	56 - 75	47	21,9 %
Total		215	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la municipalidad distrital de Morales.

Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad de servicio a los usuarios, es medio en 48,8 %, bajo en 29,3 % y alto en 21,9 %, los resultados se deben a que la institución no cuenta con estándares de calidad de atención, no brinda respuestas adecuadas ante las consultas de los usuarios y no tiene diversidad de servicios por el cual el usuario acude hacia ella.

4.2. Recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.

Tabla 2

Nivel de recaudación tributaria

Escala	intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	66	30,7 %
Medio	36 – 55	112	52,1 %
Alto	56 - 75	37	17,2 %
Total		215	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la municipalidad distrital de Morales.

Interpretación:

En cuanto al nivel de recaudación tributaria, es medio en 52,1 %, bajo en 30,7 % y alto en 17,2 %, aquellos resultados obtenidos se deben a que la municipalidad no aplica estrategias que permitan recaudar los montos de acuerdo a lo proyectado y las estrategias empeladas para la recaudación del impuesto predial no son efectivas.

4.3. Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,195	215	,000
Recaudación tributaria	,119	215	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Los resultados del cálculo permitieron conocer un valor inferior a 0.05 por lo que se destaca como una distribución no normal, es decir, se procede a usar el Rho de Spearman para comprobar las correlaciones.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022

			Intangibilidad	Heterogeneidad	Inseparabilidad	Recaudación Tributaria
Rho de Spearman	Intangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,930**	,974**	,960**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	215	215	215	215
	Heterogeneidad	Coeficiente de correlación	,930**	1,000	,943**	,936**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	215	215	215	215
	Inseparabilidad	Coeficiente de correlación	,974**	,943**	1,000	,981**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	215	215	215	215
	Recaudación Tributaria	Coeficiente de correlación	,960**	,936**	,981**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	215	215	215	215

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.960, 0.936 y 0.981 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01); en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.

4.4. Relación entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.

Tabla 5

Relación entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022

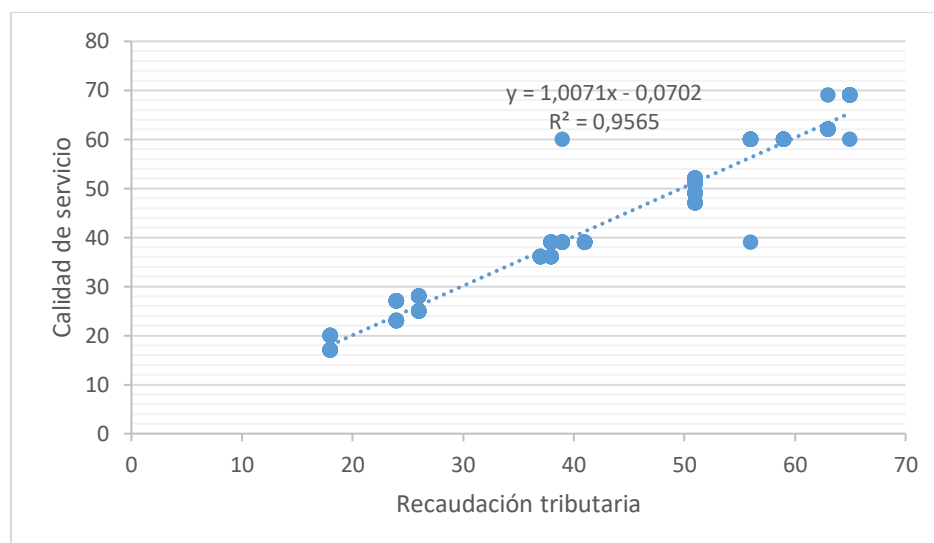
		Calidad de servicio y Recaudación tributaria		
			Calidad de servicio	Recaudación tributaria
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,978**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	215	215
	Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	,978**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	215	215

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1

Gráfico de dispersión entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria.



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.978 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 95.65 % de la calidad de servicio influye en la recaudación tributaria.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se lleva a cabo la discusión de los resultados teniendo en cuenta principalmente los resultados obtenidos comparándolos con aquellos de los autores en los antecedentes, por lo tanto, se consideró que el nivel de calidad de servicio, es medio en 48,8 %, bajo en 29,3 % y alto en 21,9 %, los resultados se deben a que la institución no cuenta con estándares de calidad de atención, no brinda respuestas adecuadas ante las consultas de los usuarios y no tiene diversidad de servicios por el cual el usuario acude hacia ella. Esta información es concordante con los resultados obtenidos por Silva, Jiménez, Santamaría y Villalba (2019), quienes determinaron que, se determinó que la entidad posee falencias para realizar la entrega de los servicios bajo el cumplimiento de los estándares de calidad estipulados, todo ello debido a que no aplica la planificación estratégica para determinar aquellas actividades y procedimientos necesarios que ayuden a mejorar las prestaciones respectivas, al mismo tiempo que permita determinar las acciones para fortalecer la accesibilidad de los ciudadanos.

Asimismo, se relaciona con lo obtenido por Ramírez (2020), quien concluyó que, la implementación de capacitaciones dentro de la entidad, es una herramienta muy importante que permite mejorar el desempeño de los colaboradores, esta afirmación se realizó debido a que el coeficiente de Pearson arrojó una correlación positiva correspondiente a 0.337, la cual si bien no se encuentra dentro de un rango alto, indica la dependencia de esta variable, por lo tanto necesita ser mejorada para poder satisfacer las diferentes necesidades expectativas en la población como parte de sus derechos.

Por otro lado, se encontró similitud con Calderón y Quispe (2022), quienes concluyeron que, el resultado del análisis de correlación a través de Spearman obtuvo un resultado de 0.301 el cual corresponde una relación positiva pero que se encuentra dentro de una valoración baja, por lo tanto, si bien es cierto la calidad de los servicios prestados a hacia los usuarios, inciden sobre su nivel de satisfacción, que estos no representan la

totalidad de elementos que necesitan ser mejorados para obtener un mayor nivel de satisfacción, por ello, es necesario realizar una revisión exhaustiva para determinar las actividades o procedimientos a mejorar para obtener mejores resultados.

Se estableció también que el nivel de recaudación tributaria, es medio en 52,1 %, bajo en 30,7 % y alto en 17,2 %, aquellos resultados obtenidos se deben a que la municipalidad no aplica estrategias que permitan recaudar los montos de acuerdo a lo proyectado y las estrategias empeladas para la recaudación del impuesto predial no son efectivas. Este resultado guarda relación con Rengifo, Torres, Seijas y Martell (2021), quienes determinaron que, respecto al análisis de la correlación mediante el Pearson, se obtuvo un resultado de 0.800 que demuestra la participación de la gestión institucional; se determinó además que el nivel de eficiencia de esta área corresponde al 73.9% el cual si bien no es su resultado completamente negativo, necesita ser mejorado a través del aplicación de herramientas estratégicas para hacer posible la obtención de los recursos institucionales para solucionar las necesidades y problemas en la población.

Esto se sustenta en la información proporcionada por Akitoby (2018), quien sostiene que existen diferentes herramientas que pueden ser utilizadas por las entidades municipales para fomentar el pago del impuesto predial de manera oportuna evitando las elevaciones que tanto afectan al desarrollo económico, dentro de ellas, la primera estrategia consiste en realizar una gestión eficiente de los tributos a través de la utilización de personal capacitado para la inversión respectiva; la segunda estrategia esta direccionado a la simplificación del sistema tributario para disminuir los procedimientos engorrosos que dificultan el pago respectivo; la tercera de estrategia corresponde la integración de sistemas para la gestión de los impuestos en cuanto a la información de los contribuyentes; también se encuentra la estrategia que permita determinar la cantidad de oficinas adecuadas para el cobro respectivo más cercanos al contribuyente; la última estrategia está orientada a la ejecución de

programas para el control de las actividades orientadas a la recaudación tributaria.

Asimismo, se determinó que existe relación positiva alta y muy significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022, en base a ello, se establece que el mejoramiento de cada una de las dimensiones que componen la calidad de servicio, permitirá el fortalecimiento de las dimensiones de la recaudación tributaria de manera significativa. Este resultado es concordante con Hidalgo (2019), quien determinó que, la calidad de servicio entregado hacia el cliente o usuario, es un elemento fundamental que determina diversos beneficios debido a que si el servicio es adecuado y satisface sus expectativas, permitirá la transmisión de información positiva hacia su círculo más cercano generando una imagen positiva y propicia para el posicionamiento, por lo tanto, existe una relación positiva sobre la calidad del servicio entregado y los niveles de satisfacción obtenidos por los beneficiarios, sin embargo, a pesar de conocer esta información, la empresa no ha considerado las expectativas de sus clientes para determinar los servicios a entregar.

Asimismo, coincide con Gutiérrez (2019), quien determinó que, el análisis de la correlación mediante Spearman, permitió determinar que la calidad del servicio entregado por parte de la empresa, incide sobre la satisfacción de los clientes, dicha afirmación se realizó debido a que el resultado fue de 0.457, de modo que se estableció además la importancia de mejorar los diferentes elementos que conforman la calidad de servicio como estrategias para mejorar el nivel de satisfacción, debido a que los resultados son paralelos gracias a la correlación existente; asimismo, se determinó que los aspectos tangibles, son elementos indispensables que generan mayor incidencia sobre la satisfacción.

Además, se relaciona con Morocho y Burgos (2018), quienes determinaron que, el análisis de correlación mediante Pearson, obtuvo una valoración de 0.821 correspondiente a una relación de tipo positiva

de nivel alto, de esta manera se demostró la importancia de mejorar la calidad de los servicios prestados a hacia los usuarios como una estrategia fundamental que hace posible la satisfacción de cada uno de los clientes, por lo tanto, a medida que se mejore la calidad de las prestaciones realizadas al público, esto se sentirán más contentos y satisfechos por el cumplimiento de sus expectativas.

Se consideró también que existe relación positiva alta y muy significativa entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022, además, solo el 95.65 % de la calidad de servicio a los usuarios influye en la recaudación tributaria del impuesto predial; de esta manera, se establece que, si la entidad realiza el fortalecimiento de la calidad de servicio prestado hacia los usuarios, logrará mejorar también la recaudación tributaria de los impuestos. Este resultado coincide parcialmente con Espinoza (2021), quien concluyó que, se dio un nivel bajo el cual fue procesada mediante el coeficiente de Spearman que obtuvo un resultado de 0.322, por lo tanto, se establece que la calidad del servicio prestado por el banco, incide sobre la satisfacción de sus clientes.

Respecto al análisis de los elementos que inciden sobre la satisfacción del público, se determinó la necesidad de mejorar la infraestructura prestada, el acondicionamiento de los espacios utilizados para la atención para contar con un clima apropiado que no afecte la salud, asimismo es necesario mejorar el sistema, mejorar la atención en los cajeros, entre otros. Asimismo, es congruente con cierta parte de la información proporcionada por Gonzales (2018), quien en su investigación concluyó que, mediante el análisis permitió cumplir con el objetivo trazado, dentro del cual se encuentra el análisis de la relación entre variables a través del coeficiente Spearman el cual obtuvo un resultado de 0.313, mediante el cual se determinó una incidencia de la cultura tributaria que poseen los contribuyentes sobre los niveles de recaudación alcanzados por la entidad municipal respecto al pago de los tributos por parte de los comerciantes, por lo tanto, es necesario realizar diferentes actividades estratégicas para

mejorar la cultura orientada hacia el pago de sus responsabilidades tributarias como ciudadano.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva alta y muy significativa entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho Spearman alcanzó un coeficiente de 0.978 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), además, solo el 95.65 % de la calidad de servicio influye en la recaudación tributaria.

- 6.2.** El nivel de calidad de servicio, es medio en 48,8 %, debido a que la institución no cuenta con estándares de calidad de atención, no brinda respuestas adecuadas ante las consultas de los usuarios y no tiene diversidad de servicios por el cual el usuario acude hacia ella.

- 6.3.** El nivel de recaudación tributaria, es medio en 52,1 %, debido a que la municipalidad no aplica estrategias que permitan recaudar los montos de acuerdo a lo proyectado y las estrategias empeladas para la recaudación del impuesto predial no son efectivas.

- 6.4.** Existe relación positiva alta y muy significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman alcanzó un coeficiente de 0.960, 0.936 y 0.981 y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde de la municipalidad aplicar estrategias que permitan recaudar los montos de acuerdo a lo proyectado y las estrategias empeladas para la recaudación del impuesto predial sean efectivas.
- 7.2.** Al jefe del área de recaudación, implementar un canal apropiado para la atención oportuna y así evitar las largas colas de espera, con personal capacitado para resolver sus dudas, entre otros que fomentan la satisfacción; respecto a la recaudación del impuesto predial.
- 7.3.** Al jefe del área de recaudación, realizar la entrega respectiva de las cartillas informativas hacia los usuarios, lo cual se minimizará la evasión del cumplimiento de las responsabilidades tributarias por parte de los contribuyentes.
- 7.4.** Al jefe del área de recaudación, realizar una entrega oportuna de la información sobre las amnistías para beneficiar al ciudadano de acuerdo a las normativas establecidas como también difundirlas por los principales canales más utilizados por las municipalidades.

REFERENCIAS

- Akitoby, B. (2018). Raising Revenue. *Finance & Development*.
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2018/03/akitoby.htm>
- Alcalde, E. (2019). *Evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38959/Alcalde_HEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almonacid, L. (2020). *Cultura tributaria y recaudación de impuesto predial en el distrito de El Tambo en el contexto del covid-19*. (Tesis de pregrado). Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9082/4/IV_FCE_316_TI_Almonacid_Villegas_2020.pdf
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbfdbde004/download
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3° edición.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Calderón, D. y Quispe, G. (2022). Quality of service and corporate image of an individual public transport company in Tacna during COVID-19. (Artículo científico). *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*. DOI:
<https://www.doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1243>
- Camacho, C., Hurtado, K., Navarro, E., Hurtado, J. y Nieves, S. (2018). Factors that affect in the collection of the Predial Tax Unified in the Barranquilla

city (Artículo científico). *Universidad de la Costa*. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rp.v15i1.591>

Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. (Artículo científico). *Universidad César Vallejo*. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Ceplan. (2021). Planeamiento Estratégico de los gobiernos Locales. https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/planificacion-y-presupuesto-con-enfoquede-resultadosgarcia/

Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Theories, Models and Systems of Quality Management. (artículo científico). *Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Cohen, N. y Gómez, G. (2019) Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. Teseo. Argentina. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*.

Cordero, J. (2021). *Recaudación del impuesto predial y factores de morosidad en la Municipalidad distrital de San José de Los Molinos 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56985/Cordero_JJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cotrina, I. y Failoc, D. (2020). *Cultura tributaria para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de la Victoria*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61083/Cotrina_RIC-Failoc_PDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S. y Valenzuela, A. (2021), Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of

Abancay, 2021. (Artículo científico). *Llamkasun*. DOI: <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>

Decreto Supremo N°156-2004-MEF (2004) Texto único ordenado de la Ley de Tributación Municipal. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/51759/1563085/Texto+%C3%9Anico+Ordenado+de+la+Ley+de+Tributaci%C3%B3n+Municipal.pdf/c1676cee-5bdf-8150-f32e-969ee3296a0b>

Delohaz, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad. (Artículo científico). *Universidad de Cartagena*, Colombia. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>

Espinoza, G. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción en clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto- 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66625/Espinoza_RGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)

Gallardo, E. (2017) *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental. Perú. <https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream>

García, C., Huaranga, H., Lavado, C. y Silva, G. (2021). Analysis of tax strategies and their incidence to optimize the collection of property tax in the Provincial Municipality of Chanchamayo. (Artículo científico). *Universidad Peruana Los Andes*. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.1923>

Gobena, A. G. (2019). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality*, Oromia Region, Ethiopia. *Annals*

of Social Sciences & Management studies, 4(1).
<https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>

Gonzales, S. (2018). Tax culture and collection of income tax from the perception of pucallpa retail market contributions. (Artículo científico). *Universidad Nacional de Ucayali*.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/158/139>

Gutiérrez, G. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hidalgo, M. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector financiero del Cantón Ambato*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>

Huamán, M. (2021). *La gestión de la administración municipal y recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de Huanoquite-Cusco 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64400/Huamanc3%a1n_PMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huamán, W. (2021). *La gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67365/Huaman_AWL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, N. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención temprana: Revisión sistemática. (Artículo científico). *Universidad de Málaga*.
<https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Kumar, V. y Hundal, B. (2019). *Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model*.
https://www.researchgate.net/publication/328972116_Evaluating_the_service_quality_of_solar_product_companies_using_SERVQUAL_model
- Li, J. (2018). *Research on Local Taxation Management of Natural Person—Based on the Practice of XX District Guangzhou City*. *American Journal of Industrial and Business Management*, 8(5), 1253–1260.
<https://doi.org/10.4236/AJIBM.2018.85085>
- López, L. (2021). *Gestión del conocimiento y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-Apurímac, 2021*. (Tesis de maestría). *Universidad César Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72093/L%203%b3pez_ALN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malpartida, J., Tarmeño, L. y Olmos, D. (2021). Study on the quality of customer service to EsSalud patients. (Artículo científico). *Universidad Nacional Autónoma de Tatacaja*. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Martín, J. (2018). *Cerem International Business School*. Recuperado el 20 de Junio de 2021. <https://www.cerem.es/blog/comomedir-tu-servicio-conservqual>
- Mas, K., Ramírez, G. y Gonzales, J. (2022). La recaudación del impuesto predial y su influencia en las finanzas públicas de la municipalidad provincial de Rioja, periodo 2018. (Artículo científico). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/2170/3162/>
- Medina, A. (2017). *La recaudación del impuesto predial y las finanzas públicas de la municipalidad de Tambopata-2016*. (Tesis de pregrado). *Universidad*

Andina del Cusco.
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1895/Ariana_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mejías, A., Godoy, E., Piña, R. (2021). Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company. (artículo científico). *Compedium*.

<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>

Morocho, T. y Burgos, S. (2018). Quality of service and customer satisfaction of the company Alpecorp S.A., 2018. (Artículo científico). *Universidad Peruana Unión*.

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279

Norma Técnica n.º001-2019-PCM-SGP (2019), *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. RSGP_N__006-2019-PCM-SGP.pdf (www.gob.pe)

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. (Artículo científico). *Morphol.*

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Ramírez, F. (2020). *Gestión de la calidad de servicio y la productividad en la Municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión.

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4533/Felipe_Tesis_Maestro_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Real Academia Española (2018). <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>

Rengifo, R., Torres, W., Seijas, C. y Martell, K. (2021). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria. (Artículo científico). *Universidad César Vallejo*.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/261/344/>

Ribeiro, M., & Prayag, G. (2018). *Perceived quality and service experience: mediating effects of positive and negative emotions*. *Journal of Hospitality*

Marketing & Management, 285 - 305.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/19368623.2018.1517071>

Ríos, R. (2017) *Metodología para la investigación y redacción*. (3° Ed.) Servicios Académicos Intercontinentales S.L. España.
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

Seminario, R., Quiñones, J. y Pillaca, R. (2020). Quality of service during the covid-19 pandemic, in users of line 1 of the Lima Metro, 2020. (Artículo científico). *Universidad María Auxiliadora*.
<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/127/114>

Seminario, F. y Samamé, S. (2018). Tax collection and its impact on the local development of the Moyobamba Province in the period 2010-2018. (Artículo científico). *Universidad San Martín de Porres*.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/144/131>

Silva, I., Jiménez, W., Santamaría, E. y Villalba, R. (2019). Quality in the service as a planning tool in companies in the tertiary sector. (Artículo científico). *Universidad del Zulia*, Venezuela.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28059953007/28059953007.pdf>

Solórzano, (2018), *Cultura Tributaria*,
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed.). Limusa. Noriega Editores.
https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1?auto=download

Zela, C., Cacina, S., Castillo, J. y Campos, J. (2021). Labor performance and quality of service in provincial municipalities of Puno, Perú. (Artículo científico). *Dominio de las ciencias*. Perú.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383759.pdf>

ANEXOS

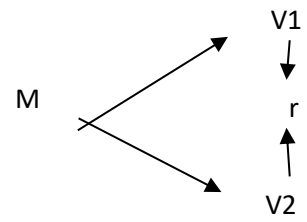
Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE TEÓRICA ABSTRACTA	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Calidad de Servicios	Calidad de Servicios en el Sector Publico, esta entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de efectiva logrando resultados esperado con el uso eficiente de los recursos. Norma Técnica N.º001-2019-PCM-SGP (2019),	Calidad de Servicios se medirá mediante las dimensiones Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad, en concordancia con los indicadores planteados. Norma Técnica n.º001-2019-PCM-SGP (2019).	D1: Intangibilidad	I1: Rapidez de respuesta	Ordinal
				I2: Mejora del servicio	
			D2: Heterogeneidad	I1: No estandarizada	Ficha de registro de datos
				I2: Heterogeneidad	
			D3: Inseparabilidad	I1: Observación de los procesos del servicio	
				I2: Producción y consumo de servicio simultaneo	
V2: Recaudación Tributaria	es una actividad conferida a las entidades municipales que se desarrolla de manera anual y realiza la recaudación de los impuestos relacionados con los predios urbanos y rústicos, además de las edificaciones e instalaciones que son considerados como fijas que no tiene la posibilidad de ser desintegradas sin que se modifique la totalidad de la edificación (Decreto Supremo N°156-2004-MEF)	La recaudación del impuesto predial se medira mediante las dimensiones de recaudación, administración y fiscalización, en concordancia con los indicadores planteados por el Decreto Supremo N°156-2004-MEF	D1: Recaudación	I1: sistema bancario	Ordinal
				I2: sistema financiero	
			D2 Administración	Estrategias	Ficha de registro de datos
				Rendiciones de cuenta	
				Políticas de recaudación	
			D3: Fiscalización	I1: La revisión	
	I2: control				
	I3: verificación				

Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P1: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022?</p> <p>P3: ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1: Medir el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022</p> <p>O2: Medir el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.</p> <p>O3: Conocer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.</p> <p>.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H₁: El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022, es alto.</p> <p>H₂: El nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022, es alto</p> <p>H₃: Existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022.</p>											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Diseño:</p> <p>La investigación fue de diseño no experimental de alcance correlacional:</p>	<p>Población</p> <p>estuvo conformada por 1722 contribuyentes</p> <p>Muestra</p> <p>Se trabajó con una muestra de 215 contribuyentes.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Calidad de Servicios</td> <td>D1: Intangibilidad</td> </tr> <tr> <td>D2: Heterogeneidad</td> </tr> <tr> <td>D3: Inseparabilidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Recaudación Tributaria</td> <td>D1: Recaudación</td> </tr> <tr> <td>D2: Administración</td> </tr> <tr> <td>D3: fiscalización</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad de Servicios	D1: Intangibilidad	D2: Heterogeneidad	D3: Inseparabilidad	Recaudación Tributaria	D1: Recaudación	D2: Administración	D3: fiscalización	<p>Técnica</p> <p>La técnica de la encuesta.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Los instrumentos que se utilizarán,</p>
Variables	Dimensiones												
Calidad de Servicios	D1: Intangibilidad												
	D2: Heterogeneidad												
	D3: Inseparabilidad												
Recaudación Tributaria	D1: Recaudación												
	D2: Administración												
	D3: fiscalización												



Donde

M = Muestra.

V1 = Calidad de Servicios

V2=Recaudación Tributaria

r = Relación entre variable

xxx es ficha de
registro de datos.

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO APLICADO A 215 CONTRIBUYENTES PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO EN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES

Cuestionario: 1

Fecha de recolección:/...../...

Instrucciones:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad de servicio, para un trabajo de investigación. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CALIDAD DE SERVICIO		Opciones de respuesta				
Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Intangibilidad						
1	¿Considera usted que el personal es rápido a la hora de brindarle respuestas ante sus dudas y consultas?					
2	¿Considera usted que as respuestas dadas satisficieron sus necesidades?					
3	¿Considera usted que la institución mejoro sus servicios en relación a experiencias anteriores?					

4	¿Considera usted que la institución mejoro sus servicios en relación a opiniones de amigos y/o terceros?					
Heterogeneidad						
5	¿Considera usted que la atención es de acuerdo al tipo de tramite o consulta del usuario?					
6	¿Considera usted que la institución cuenta con estándares de calidad de atención?					
7	¿Considera usted que el personal se encuentra capacitado para atender al usuario?					
8	¿Considera usted que la institución brinda respuestas adecuada ante las consultas de los usuarios?					
9	¿Considera usted que la institución tiene diversidad de servicios por el cual el usuario acude hacia ella?					
Inseparabilidad						
11	¿Considera usted que el tiempo de demora en la atención a cada proceso es el adecuado?					
12	¿Considera usted que los tiempos de atención son adecuados en relación a la complejidad del trámite?					
13	¿Considera usted que se siente satisfecho con el servicio brindado en relación a lo solicitado?					
14	¿Considera usted que el personal le brinda una adecuada respuesta ante sus consultas?					
15	¿El personal es comunicativo durante su proceso de atención?					

CUESTIONARIO APLICADO A 215 CONTRIBUYENTES PARA CONOCER LA RECAUDACION TRIBUTARIA EN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la recaudación tributaria del impuesto predial. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA		Opciones de respuesta				
Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Recaudación						
1	¿El monto de sus impuestos lo pago por el sistema bancario?					
2	¿Paga de manera puntual sus impuestos?					
3	¿Considera usted beneficioso para ud las amnistías tributarias?					

4	¿Considera usted que la municipalidad aplica estrategias que permiten recaudar los montos de acuerdo a lo proyectado?					
5	¿Considera usted que la recaudación del impuesto predial ayuda a las mejorías en el distrito?					
Administración						
6	¿Considera usted que las estrategias empeladas para la recaudación del impuesto predial son efectivas?					
7	¿Considera usted que las rendiciones de cuenta se dan de manera oportuna?					
8	¿Considera usted que la municipalidad hace rendiciones de cuenta sobre el impuesto predial?					
9	¿Tiene conocimiento sobre las políticas de recaudación?					
10	Considera usted que se difunde en la población las políticas de recaudación?					
Fiscalización						
11	¿Considera usted que el personal municipal hace visitas domiciliarias para incentivar el pago del impuesto predial?					
12	¿Considera usted que el personal municipal cuenta con una base de datos actualizada de los contribuyentes?					
13	¿Considera usted que se controla de manera adecuada los ingresos por impuesto predial?					
14	¿Considera usted que se verifica los ingresos por concepto de impuesto predial cada cierto tiempo?					

15	¿Es participe en las rendiciones y el uso que se puede dar a los recursos obtenidos de la recaudación?					
----	--	--	--	--	--	--

Validación de los instrumentos de investigación

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Calidad de servicio	1	metodólogo	4.8	Es aplicable
	2	Especialista	4.8	Es aplicable
	3	Especialista	4.7	Es aplicable
Recaudación tributaria	1	metodólogo	4.8	Es aplicable
	2	Especialista	4.7	Es aplicable
	3	Especialista	4.7	Es aplicable



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Karen Olinda Castro Mori
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Frank Mario Pinedo Vásquez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8

Tarapoto, 14 de Diciembre de 2022


Karen Olinda Castro Mori
 DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y
 GOBERNABILIDAD
 Reg. C.A.S.M. N° 469
 DNI. N° 44517466



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Karen Olinda Castro Mori
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Recaudación Tributaria
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Frank Mario Pinedo Vásquez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Recaudación Tributaria.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Recaudación Tributaria.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Recaudación Tributaria.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8

Tarapoto, 14 de Diciembre de 2022


Karen Olinda Castro Mori
 DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y
 GOBERNABILIDAD
 Reg. C.A.S.M. N° 469
 DNI. N° 44317466

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Guevara Delgado, Luis Alberto
 Institución donde labora : Independiente
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Flores Isuiza, Sandra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 20 de noviembre de 2022


Grupo Guevara
CONSEJERÍA DE INGENIERÍA Y CONSTRUCTORES

 C. Abg. Luis A. Guevara Delgado
 GERENTE

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Guevara Delgado, Luis Alberto
Institución donde labora : Independiente
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario de recaudación tributaria
Autor (s) del instrumento (s): Br. Flores Isuiza, Sandra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: recaudación tributaria				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: recaudación tributaria					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: recaudación tributaria					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 20 de noviembre de 2022


Grupo Guevara
Instituto de Investigación y Consultoría
Luis Alberto Guevara Delgado
C. Adri. Luis A. Guevara Delgado
GERENTE

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Vásquez Ríos, Efraín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Pinedo Vásquez, Frank Mario

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 05 de diciembre de 2022



Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Vásquez Ríos, Efraín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Recaudación tributaria
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Pinedo Vásquez, Frank Mario

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

⊕ **MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Recaudación tributaria.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Recaudación tributaria.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Recaudación tributaria.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 05 de diciembre de 2022



Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad de Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

Análisis de confiabilidad de Recaudación Tributaria

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	15

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tarapoto, 07 de diciembre de 2022

SEÑOR

HUGO MELENDEZ RENGIFO
ALCALDE DEL DISTRITO DE MORALES

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 07 DE DICIEMBRE DE 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Pinedo Vásquez, Frank Mario
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : Calidad de servicio y recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022
- 6) Asesor : Dr. Saavedra Sandoval, Renan

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV – TARAPOTO

Base de datos estadísticos

V1: Calidad de servicio

Nº	p1	p2	p3	p4	sub total	p5	p6	p7	p8	p9	sub total	p10	p11	p12	p13	p14	p15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
2	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
5	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
6	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	2	10	26
7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	59
8	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	39
9	4	4	5	3	16	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	4	5	24	56
10	5	4	5	4	18	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	4	5	28	65
11	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	63
12	3	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	3	2	4	16	41
13	2	3	2	2	9	2	2	3	3	4	14	2	2	3	2	3	2	14	37
14	4	3	4	2	13	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	51
15	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	1	11	26
16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
17	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
18	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
19	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
21	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
22	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
23	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
24	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
25	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
26	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	2	10	26
27	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	59
28	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	39
29	4	4	5	3	16	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	4	5	24	56
30	5	4	5	4	18	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	4	5	28	65
31	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	63
32	3	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	3	2	4	16	41
33	2	3	2	2	9	2	2	3	3	4	14	2	2	3	2	3	2	14	37
34	4	3	4	2	13	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	51
35	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	1	11	26
36	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
37	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
38	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
39	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
40	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
41	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
42	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
43	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
44	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
45	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
46	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	2	10	26
47	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	59
48	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	39
49	4	4	5	3	16	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	4	5	24	56
50	5	4	5	4	18	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	4	5	28	65
51	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	63
52	3	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	3	2	4	16	41
53	2	3	2	2	9	2	2	3	3	4	14	2	2	3	2	3	2	14	37

54	4	3	4	2	13	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	51
55	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	1	11	26
56	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
57	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
58	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
59	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
60	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
61	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
62	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
63	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
64	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
65	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
66	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	2	10	26
67	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	59
68	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	39
69	4	4	5	3	16	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	4	5	24	56
70	5	4	5	4	18	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	4	5	28	65
71	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	63
72	3	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	3	2	4	16	41
73	2	3	2	2	9	2	2	3	3	4	14	2	2	3	2	3	2	14	37
74	4	3	4	2	13	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	51
75	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	1	11	26
76	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
77	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
78	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
79	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
80	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
81	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
82	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
83	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
84	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
85	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
86	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	2	10	26
87	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	59
88	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	39
89	4	4	5	3	16	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	4	5	24	56
90	5	4	5	4	18	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	4	5	28	65
91	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	63
92	3	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	3	2	4	16	41
93	2	3	2	2	9	2	2	3	3	4	14	2	2	3	2	3	2	14	37
94	4	3	4	2	13	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	51
95	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	1	11	26
96	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
97	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
98	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
99	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
100	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
101	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
102	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
103	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
104	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
105	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
106	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	2	10	26
107	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	59
108	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	39
109	4	4	5	3	16	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	4	5	24	56
110	5	4	5	4	18	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	4	5	28	65
111	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	63
112	3	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	3	2	4	16	41
113	2	3	2	2	9	2	2	3	3	4	14	2	2	3	2	3	2	14	37

114	4	3	4	2	13	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	51
115	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	1	11	26
116	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
117	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
118	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
119	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
120	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
121	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
122	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
123	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
124	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
125	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
126	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	2	10	26
127	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	59
128	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	39
129	4	4	5	3	16	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	4	5	24	56
130	5	4	5	4	18	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	4	5	28	65
131	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	63
132	3	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	3	2	4	16	41
133	2	3	2	2	9	2	2	3	3	4	14	2	2	3	2	3	2	14	37
134	4	3	4	2	13	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	51
135	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	1	11	26
136	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
137	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
138	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
139	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
140	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
141	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
142	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
143	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
144	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
145	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
146	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	2	10	26
147	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	59
148	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	39
149	4	4	5	3	16	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	4	5	24	56
150	5	4	5	4	18	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	4	5	28	65
151	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	63
152	3	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	3	2	4	16	41
153	2	3	2	2	9	2	2	3	3	4	14	2	2	3	2	3	2	14	37
154	4	3	4	2	13	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	51
155	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	1	11	26
156	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
157	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
158	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
159	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
160	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
161	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
162	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
163	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
164	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
165	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
166	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	2	10	26
167	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	59
168	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	39
169	4	4	5	3	16	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	4	5	24	56
170	5	4	5	4	18	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	4	5	28	65
171	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	63
172	3	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	3	2	4	16	41
173	2	3	2	2	9	2	2	3	3	4	14	2	2	3	2	3	2	14	37

174	4	3	4	2	13	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	51
175	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	1	11	26
176	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
177	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
178	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
179	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
180	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
181	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
182	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
183	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
184	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
185	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
186	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	2	10	26
187	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	59
188	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	39
189	4	4	5	3	16	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	4	5	24	56
190	5	4	5	4	18	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	4	5	28	65
191	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	63
192	3	2	4	3	12	2	3	2	2	4	13	2	3	2	3	2	4	16	41
193	2	3	2	2	9	2	2	3	3	4	14	2	2	3	2	3	2	14	37
194	4	3	4	2	13	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	4	21	51
195	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	1	11	26
196	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
197	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
198	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
199	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
200	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
201	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	3	15	38
202	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	4	20	51
203	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	18
204	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	2	9	24
205	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	3	20	51
206	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	2	10	26
207	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	59
208	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	39
209	4	4	5	3	16	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	4	5	24	56
210	5	4	5	4	18	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	4	5	28	65
211	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	63
212	3	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	39
213	4	4	5	3	16	3	4	4	4	1	16	3	4	4	4	4	5	24	56
214	5	4	5	4	18	5	5	4	4	1	19	5	5	4	5	4	5	28	65
215	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	63

V2: Recaudación tributaria

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	sub total	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	sub total	TOTAL
1	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
2	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
3	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
4	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
5	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
6	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
8	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
9	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
10	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
12	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
14	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
15	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
16	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
18	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
19	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
21	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
23	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
24	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
25	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
26	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
28	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
29	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
30	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
31	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
32	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
33	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
34	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
35	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
36	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
37	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
38	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
39	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
40	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
41	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
42	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
43	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
44	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
45	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
46	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
48	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
49	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
50	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
51	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
52	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
53	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
54	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
55	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28

56	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
57	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
58	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
59	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
60	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
61	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
62	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
63	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
64	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
65	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
66	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
68	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
69	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
70	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
71	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
72	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
73	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
74	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
75	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
76	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
77	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
78	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
79	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
80	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
81	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
82	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
83	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
84	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
85	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
86	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
88	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
89	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
90	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
91	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
92	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
93	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
94	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
95	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
96	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
97	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
98	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
99	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
100	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
101	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
102	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
103	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
104	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
105	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
106	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
108	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
109	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
110	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
111	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
112	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
113	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
114	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
115	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28

116	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
117	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
118	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
119	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
120	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
121	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
122	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
123	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
124	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
125	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
126	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
127	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
128	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
129	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
130	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
131	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
132	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
133	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
134	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
135	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
136	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
137	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
138	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
139	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
140	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
141	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
142	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
143	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
144	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
145	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
146	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
147	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
148	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
149	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
150	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
151	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
152	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
153	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
154	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
155	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
156	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
157	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
158	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
159	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
160	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
161	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
162	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
163	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
164	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
165	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
166	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
167	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
168	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
169	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
170	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
171	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
172	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
173	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
174	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
175	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28

176	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
177	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
178	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
179	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
180	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
181	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
182	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
183	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
184	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
185	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
186	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
187	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
188	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
189	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
190	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
191	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
192	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
193	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
194	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
195	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
196	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
197	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
198	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
199	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
200	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
201	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
202	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
203	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
204	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
205	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
206	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
207	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
208	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
209	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
210	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
211	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
212	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
213	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
214	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
215	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20148157325
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES	
Nombre del Titular o Representante legal:	ALCALDE: HUGO MELENDEZ RENGIFO
Nombres y Apellidos	DNI:
HUGO MELENDEZ RENGIFO	01129125

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X] no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de servicio y recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Frank Mario Pinedo Vásquez	70923418

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 07 DE DICIEMBRE DEL 2022

Firma:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES
REGION LAMBAYEQUE
Prof. Hugo Melendez Rengifo
ALCALDE

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f." Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Morales, 2022", cuyo autor es PINEDO VÁSQUEZ FRANK MARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 06-01-2023 22:27:31

Código documento Trilce: TRI - 0478703