

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“SISTEMA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MANANTAY EJERCICIO FISCAL 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

CAROLINA REBECA FEBRES LEÓN

JESÚS ANTONY GUERRA WESEMBI

MELISSA LIZANA FLORES

PUCALLPA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

Siendo las.....12:00.....del día Lunes 26 de Julio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Teófilo Ulises Manturano Pérez (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes(Miembro), y CPC. Jorge Armando Palacios Valera (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"SISTEMA DE RECAUDACION TRIBUTARIA MUNICIPAL Y NIVEL DE SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY EJERCICIO FISCAL 2019"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Carolina Rebeca Febres León, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las.....13:30.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Teófilo Ulises Manturano Pérez
Presidente


.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro


.....
CPC. Jorge Armando Palacios Valera
Miembro




.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

Siendo las.....^{12:00}.....del día Lunes 26 de Julio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Teófilo Ulises Manturano Pérez (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro), y CPC. Jorge Armando Palacios Valera (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"SISTEMA DE RECAUDACION TRIBUTARIA MUNICIPAL Y NIVEL DE SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY EJERCICIO FISCAL 2019"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Jesús Antony Guerra Wesembi, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....^{APROBADO POR UNANIMIDAD}.....

Siendo las.....^{13:30}.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....

.....
Dr. Teófilo Ulises Manturano Pérez
Presidente

.....

.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

.....

.....
CPC. Jorge Armando Palacios Valera
Miembro

.....

.....
 SECRETARIO
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

Siendo las.....^{12:00}.....del día Lunes 26 de Julio del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Teófilo Ulises Manturano Pérez (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro), y CPC. Jorge Armando Palacios Valera (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"SISTEMA DE RECAUDACION TRIBUTARIA MUNICIPAL Y NIVEL DE SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY EJERCICIO FISCAL 2019"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Melissa Lizana Flores, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

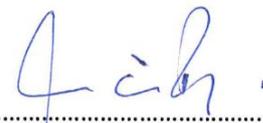
- i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- k) Aprobado por mayoría
- l) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las.....^{13:30}.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Teófilo Ulises Manturano Pérez
Presidente


.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro


.....
CPC Jorge Armando Palacios Valera
Miembro


.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Teófilo Ulises Manturano Pérez



Presidente



Miembro

Dr. Linconl Fritz Cachay Reyes

CPC. Jorge Armando Palacios Valera



Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña



Asesor

Bach. Carolina Rebeca Febres León



Tesista

Bach. Jesús Antony Guerra Wesembi



Tesista

Bach. Melissa Lizana Flores



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION **SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND**

N°0209-2021

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

"SISTEMA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY EJERCICIO FISCAL 2019".

Cuyo autor (es) : **FEBRES LEÓN, CAROLINA REBECA**
GUERRA WESEMBI, JESÚS ANTONY
LIZANA FLORES, MELISSA

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela Profesional : **CONTABILIDAD**
Asesor(a) : **Mg. CHANG SALDAÑA JACKIE FRANK**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: **01/06/2021**



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Carolina Rebeca Febres Leon

Autor de la TESIS titulada:

" Sistema de Recaudación Tributaria Municipal y nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay Ejercicio Fiscal 2019"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Hg. Jackie Frank Chang Saldaña

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Contabilidad

Autorizo la publicación:

PARCIAL

Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL

Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 07 / 2021

Email: cfebresleon@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 988702170

DNI: 45264067

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JESUS ANTONY GUERRA WESEMBI

Autor de la TESIS titulada:

"1º SISTEMA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY EJERCICIO FISCAL 2019"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: MG. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 07 / 2021

Email: Jesusguerrawesemb@gmail.com

Firma: Jut

Teléfono: 962103416

DNI: 70215283

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Melissa Lizana Flores

Autor de la TESIS titulada:

"Sistema de Recaudación tributaria Municipal y nivel de Satisfacción del Contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay Ejercicio Fiscal 2019"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Mg. Jackie Frank Chang Saldaña

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Contabilidad

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 07 / 2021

Email: melissalizanaflor9213@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 949364129

DNI: 47520704

DEDICATORIA

A Dios mi padre celestial, por amarme a pesar de mis errores, a Elizabeth y Pedro mis padres, quienes son mi motor y mi ejemplo; a mi Kiaryt, mi motivo de vida, a ellos dedico todo mi esfuerzo y el logro de mi título profesional.

Carolina Febres.

A Dios por cada amanecer, a mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, para así poder obtener mi título profesional de Contador Público.

Jesús Guerra.

A Dios que me dió la fortaleza, la salud, la fé y la esperanza de terminar y obtener el título profesional. A mis padres que son fundamentos en mi vida, sin ellos no pudiera haber alcanzado lo que ahora soy, su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia.

Melissa Lizana.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por la vida, la salud y por habernos permitido poder realizar esta investigación que es el medio para nuestra tan anhelada meta: nuestro Título Profesional.

A nuestra casa superior de estudios universitarios y sus autoridades; que durante nuestros años académicos nos brindaron los servicios básicos de calidad para lograr nuestra carrera profesional.

A nuestra querida facultad y sus autoridades, por contribuir en la gestión de los recursos necesarios para que, una vez culminado la carrera se tramite los grados y títulos de las diversas carreras con el tiempo oportuno.

A nuestros queridos docentes de la facultad, en especial a los de nuestra carrera profesional de contabilidad por instituirnos y proveernos de los conocimientos necesarios; por transmitirnos sus amplias experiencias para de esa forma contribuir en nuestra formación, teniendo como resultado excelentes profesionales éticos y competentes.

Al alcalde, funcionarios, trabajadores y contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Manantay, por darnos la autorización y el apoyo respectivo para la aplicación de esta investigación.

Finalmente, al Mg. Jackie Frank Chang Saldaña nuestro querido y apreciado asesor de tesis; por ser nuestra guía en la elaboración, ejecución y sustentación, por sus extraordinarios aportes y consejos para lograr nuestra meta, convertirnos en Contadores Públicos.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	xx
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.1. Planteamiento del problema	21
1.2. Formulación del problema.....	23
1.2.1. Problema general	23
1.2.2. Problemas específicos	23
1.3. Formulación de objetivos	23
1.3.1. Objetivo general	23
1.3.2. Objetivos específicos.....	23
1.4. Justificación de la investigación	24
1.4.1. Justificación Teórica	24
1.4.2. Justificación Metodológica.....	24
1.4.3. Justificación Práctica	24
1.4.4. Justificación Social	25
1.5. Hipótesis, variables y operacionalización de las variables.....	25

1.5.1. Hipótesis.....	25
1.5.2. Variables.....	25
1.5.3. Operacionalización de variables.....	27
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	28
2.1. Antecedentes del problema	28
2.1.1. Tesis internacionales.....	28
2.1.2. Tesis nacionales.....	32
2.1.3. Tesis locales.....	37
2.2. Planteamiento teórico del problema.....	38
2.2.1. Marco conceptual de la variable 1 sistema de recaudación tributaria municipal	38
2.2.2. Marco conceptual de la variable 2 satisfacción del contribuyente	52
2.2.3. Definición de términos básicos	57
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	62
3.1. Tipo de investigación	62
3.2. Diseño de la investigación	62
3.3. Población y muestra.....	63
3.2.1. Población.....	63
3.2.2. Muestra	63
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	64
3.3.1. Técnicas	64
3.3.2. Instrumentos de recolección.....	64

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento.....	65
3.5. Procedimiento de recolección de datos	66
3.6. Tratamientos de datos	66
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	67
4.1. Resultados descriptivos	67
4.2. Prueba de normalidad.....	69
4.3. Prueba de correlación de hipótesis.....	70
4.4. Discusión	71
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1. Conclusiones	73
5.2. Recomendaciones	74
Referencias bibliográficas	75
ANEXOS.....	80

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.	27
Tabla 2. Resultados de expertos	65
Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable 1 sistema de recaudación tributaria municipal y sus dimensiones.	67
Tabla 4. Resultados descriptivos de la variable 2 nivel de satisfacción del contribuyente y sus dimensiones.....	68
Tabla 5. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.....	69
Tabla 6. Prueba de hipótesis general.....	70
Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 1.....	70
Tabla 8. Prueba de hipótesis específica 2.....	71

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Gráfico de barras de la variable 1 sistema de recaudación tributaria municipal y sus dimensiones.....	67
Figura 2. Gráfico de barras de la variable 2 nivel de satisfacción del contribuyente y sus dimensiones.....	68

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	81
Anexo 2. Instrumentos:.....	82
Anexo 3. Fichas de expertos.	84
Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos (cuestionarios)	90
Anexo 5. Coeficiente estadístico de alfa de Cronbach.	91
Anexo 6. Base de datos variable 1.	92
Anexo 7. Base de datos variable 2.	93
Anexo 8. Tabla de valores del coeficiente de Rho de Spearman.	94
Anexo 9. Resolución de aprobación y asesor de proyecto de tesis.....	95
Anexo 10. Carta de presentación para la aplicación del proyecto de tesis.....	96
Anexo 11. Constancia de aplicación del proyecto de tesis.	97
Anexo 12. Evidencias de la aplicación del proyecto de tesis.....	98

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019, fue una investigación de tipo aplicada no experimental con su diseño descriptivo correlacional, su población fue de 14 444 personas (entre trabajadores y contribuyentes) de la Municipalidad Distrital de Manantay y una muestra de poblacional de 34 personas (17 trabajadores y 17 contribuyentes), en la recolección de la información se empleó la técnica de la encuesta y dos instrumentos de tipo cuestionarios escala de likert sometidos a juicios de expertos y confiabilidad por medio del alfa de Cronbach (α). En cuanto a los resultados se tuvo que el 50% de encuestados afirmaron que el sistema de recaudación tributaria municipal es eficiente (ver tabla 3) y el 86% de encuestados afirmaron que el nivel de satisfacción del contribuyente es regular (ver tabla 4), concluyendo con la aceptación de la hipótesis general, es decir que, si existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019, ya que se tuvo un Rho igual a 0.526 estableciendo una correlación positiva moderada y un Sig. (Bilateral) de 0,001.

Palabras claves: Sistema de recaudación tributaria municipal, nivel de satisfacción del contribuyente y municipalidad distrital.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship that exists between the municipal tax collection system and the level of taxpayer satisfaction in the District Municipality of Manantay fiscal year 2019, it was a non-experimental applied research with its correlational descriptive design , its population was 14,444 people (between workers and taxpayers) of the District Municipality of Manantay and a population sample of 34 people (17 workers and 17 taxpayers), in the information collection the survey technique was used and two Likert scale questionnaire-type instruments subjected to expert judgments and reliability by means of Cronbach's alpha (α). Regarding the results, it was found that 50% of respondents affirmed that the municipal tax collection system is efficient (see table 3) and 86% of respondents affirmed that the level of taxpayer satisfaction is regular (see table 4), concluding with the acceptance of the general hypothesis, that is, if there is a significant relationship between the municipal tax collection system and the level of taxpayer satisfaction in the District Municipality of Manantay fiscal year 2019, since there was a Rho equal to to 0.526 establishing a moderate positive correlation and a Sig. (Bilateral) of 0.001.

Keywords: Municipal tax collection system, level of taxpayer satisfaction and district municipality.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, se ha encaminado el funcionamiento de la administración pública, en todos sus niveles, destacando en esta oportunidad para esta investigación los gobiernos locales y los recursos bajo su administración.

Es de conocimiento público, que una población en su conjunto es la razón de ser de una municipalidad, que promueve la prestación de servicios públicos de su responsabilidad en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo; gestionado a través del Sistema de Recaudación Tributaria Municipal, ya que el cumplimiento de los servicios antes mencionados depende en gran parte del pago de las tasas por parte del contribuyente.

Ante esta condición, surge la incógnita ¿están los contribuyentes satisfechos con la atención de sus servicios?, esta investigación busca hallar la relación entre nuestras variables: Sistema de recaudación municipal y Nivel de satisfacción del contribuyente.

En esta investigación, nos resulta importante analizar la gestión de los recursos de la municipalidad y la satisfacción de los contribuyentes, en una continua búsqueda de desarrollo.

Así también, creemos que tanto la cultura como la conciencia tributaria es importante para el equilibrio entre estado y población; el cual debe ser promovida también por las entidades municipales; buscando en este estudio descubrir si la Municipalidad Distrital de Manantay lo está poniendo en práctica.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo entero sucede que los Sistemas de Recaudación Tributaria Municipal se han convertido en un problema común; ya que casi en su mayoría los contribuyentes no están de acuerdo con el cálculo y por consecuencia con el cobro que realizan las entidades municipales, pues atribuyen su desacuerdo a que no se ajusta a la realidad en la cual se desarrolla el contexto de los servicios municipales.

En América latina sucede que los Sistemas de Recaudación Tributaria Municipal y el Nivel de satisfacción del contribuyente comparten, de acuerdo al contexto de cada país y cada gobierno local (municipal), el mismo desacuerdo que a nivel mundial, pues en gran parte de las circunstancias el cálculo del impuesto no refleja la verdadera realidad, y como consecuencia los contribuyentes lo consideran injusto.

En el Perú, sucede que los Sistemas de Recaudación Tributaria Municipal y el Nivel de satisfacción del contribuyente, a lo largo de la historia han estado desligadas uno del otro, convirtiendo al cumplimiento del pago de impuestos municipales en una obligación por necesidad y no por cultura o conciencia; el cual desde mucho antes se encuentran entrelazadas en una brecha amplia entre el pago de impuestos municipales y la satisfacción de cumplir con dichos pagos.

En la Municipalidad Distrital de Manantay, a los contribuyentes del Distrito les sucede que en su mayoría no están de acuerdo con el cálculo de los Impuestos que emite el Sistema de la Recaudación Tributaria Municipal.

Esto debido a que los moradores del Distrito, creen que el cálculo no se ajusta a la realidad que cada uno de ellos vive, de acuerdo a la zona donde viven; sin poder entender que el Sistema Recaudación Tributaria Municipal, debido a la falta de conciencia y cultura tributaria, calcula los intereses respectivos el cual hacen que la deuda aumente. Así como también la falta de satisfacción en el cumplimiento de los servicios por parte de la entidad el cual es un factor muy importante.

A raíz de lo mencionado anteriormente, surge como consecuencia de este problema detectado, el incumplimiento los pagos por parte de los contribuyentes del Distrito quienes a manera de rebeldía, erróneamente asumen que no pagando las deudas calculadas perjudican a la entidad Municipal, teniendo en parte razón ya que la entidad no cumple las metas institucionales propuestas por el gobierno puesto que, en la actualidad en el Perú gran parte del apoyo por parte del gobierno surge de metas cumplidas, además de realizar una gestión municipal deficiente el cual se ve reflejado en el no desarrollo del Distrito.

Ante esta problemática, nosotros como futuros profesionales observamos que existe un brecha entre la Municipalidad Distrital de Manantay y los contribuyentes del Distrito; para lo cual, sugerimos que se realice el fortalecimiento de la cultura y conciencia tributaria municipal dentro del Distrito, además de exponer claramente cuáles son los factores para el cálculo de la deuda que se aplica para todos en el Distrito de Manantay, a través de talleres de sensibilización que sean constantes; el cual reflejará un mayor entendimiento en las obligaciones tributarias municipales, y por ende una mayor recaudación de impuestos municipales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción sobre los servicios en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019?
- ¿De qué manera el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción sobre los servicios en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.

- Determinar la relación que existe entre el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La presente investigación tuvo una justificación teórica, porque contó con diversos aportes teóricos, referente a las variables elegidas para nuestro estudio: Sistema de Recaudación Tributaria Municipal y Nivel de Satisfacción del contribuyente, además de otros aportes importantes que justificaron este estudio.

1.4.2. Justificación Metodológica

También tuvo una justificación metodológica, ya que para nuestro estudio se elaboró un cuestionario, que fué nuestro instrumento para recabar la información necesaria para determinar la relación entre las variables.

1.4.3. Justificación Práctica

De igual forma nuestro estudio tuvo una justificación práctica, porque a medida que se fue desarrollando, se aplicó en el campo de acción el instrumento denominado cuestionario, a moradores del Distrito y trabajadores que laboran en la municipalidad Distrital de Manantay, los cuales nos brindó información necesaria e importante tanto sobre Sistema de Recaudación Tributaria Municipal y Nivel de Satisfacción del contribuyente; para así determinar la relación que existen entre ellas.

1.4.4. Justificación Social

Así mismo se justificó en el aspecto social, debido a que trabajando con los moradores del Distrito de Manantay y trabajadores municipales, nuestro estudio aportó conocimientos que ayudaron a nuestros actores a generar cambios de actitudes en este grupo social, que es de suma importancia ya que juntos son los responsables del desarrollo de nuestra sociedad.

1.5. Hipótesis, variables y operacionalización de las variables

1.5.1. Hipótesis

1.5.1.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.

1.5.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción sobre los servicios en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.
- Existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.

1.5.2. Variables

1.5.2.1. Variable 1 Sistema de Recaudación Tributaria Municipal

- Definición conceptual

El sistema es seguro, un sistema tributario municipal fácil de usar que incluye la administración tributaria de acuerdo con los requisitos legales vigentes, desde la liquidación d impuestos hasta la gestión de ingresos en caja.

- Definición operacional

Esta variable se midió operacionalmente mediante las dimensiones cobro de los impuestos y marco normativo mediante un cuestionario.

1.5.2.1. Variable 2 nivel de satisfacción del contribuyente

- Definición conceptual

La satisfacción del usuario es la percepción que tiene el usuario de los servicios prestados, dependiendo de si el servicio cumple con las expectativas y necesidades del usuario. La satisfacción depende de cómo se trate al usuario, física y emocionalmente. Si la percepción es negativa, la satisfacción está en línea (negativa). Por el contrario, si la percepción es positiva, la satisfacción irá en aumento.

- Definición operacional

Esta variable se midió operacionalmente mediante las dimensiones nivel de satisfacción sobre los servicios y nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente mediante un cuestionario.

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición de los instrumentos	Nivel y rango de medición de las variables y dimensiones
Variable 1 <i>Sistema de Recaudación Tributaria Municipal</i>	Cobro de los impuestos	- Estrategias de cobranza. - Control de la deuda.	De acuerdo (3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo (1)	Eficiente Regular Deficiente
	Marco normativo	- Conciencia Tributaria. - Cultura Tributaria		
Variable 2 Nivel de satisfacción del contribuyente	Nivel de satisfacción sobre los servicios	- Servicios oportunos. - Recaudación y administración eficiente de los tributos - Ejecución real y oportuna de los servicios municipales. - Establecimiento de lineamientos de los servicios municipales.	De acuerdo (3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo (1)	Alto Regular Bajo
	Nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente	- Atención y escucha al cliente. - Crea confianza en cliente. - Fomento de buena relación con los contribuyentes. - Atención rápida y oportuna. - Amabilidad y respeto al cliente. - Aplicación encuestas de satisfacción por parte de la municipalidad.		

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. Tesis internacionales

Rivero, Sanabria y Sanchez (2017), en su estudio *Estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la urbanización Las Quintas I, municipio Naguanagua estado Carabobo*. Concluyeron que:

La calidad de la recaudación del impuesto predial ha sido una de las principales preocupaciones de las autoridades, especialmente frente a los déficits presupuestarios, debido a la fuerte caída de los ingresos petroleros en los últimos años. El objetivo de este estudio es presentar estrategias de manejo para mejorar y asegurar la calidad de los métodos de cobranza en la Urbanización Las Quintas I, Municipio de Naguanagua estado de Carabobo. Se toman como base los principios del Triángulo de Gobierno propuesto por Zambrano (2006). Este estudio se incorporó a un marco integral basado en las perspectivas sociológicas de la comunidad en un marco efectivo que se centró en un estudio no experimental, descriptivo y de campo de corte transversal. Los encuestados incluyeron 950 hogares y 43 muestras seleccionadas como miembros mayores. Cuando se obtienen y procesan los resultados, el 60% de los encuestados no tiene acceso a la información tributaria, incluso si leen periódicos, escuchan la radio, miran televisión o tienen correos electrónicos, así lo confirmamos claramente, esto permitió que no se construyera una relación sólida entre los

contribuyentes y el alcalde; el cual demostró la falta de estrategias que les permitieran promover una cultura tributaria sólida. La recomendación más importante es la formación de asociaciones que incentiven y fortalezcan la participación profesional en la administración tributaria. La imagen de que los impuestos contribuyen a un desarrollo urbano armonioso. Una vez tomadas las decisiones de acuerdo con los principales objetivos de este estudio, es aconsejable aplicar las recomendaciones de este estudio desde el principio. Palabras clave: estrategia empresarial, entorno tributario, cultura tributaria, recaudación de impuestos municipales.

Posliagua (2018), en su tesis *Gestión administrativa en la recaudación de los tributos y su Influencia en el grado de Cumplimiento de obras en el GAD Municipal del Cantón Baba periodo 2015-2017*. Sostuvo que:

Como resultado de la encuesta, se confirmó que existe un problema grave en el campo de la administración y las finanzas; pues a través de estos se logra el objetivo institucional, el departamento de pagos no siempre actualiza la deuda del usuario. No supervisamos la gestión y el cumplimiento de los impuestos municipales, por lo que proporcionamos información relevante. Además, esto se debe a que no existe una buena comunicación interna, es decir, no está funcionando como organización, que es necesario para una transmitir el desarrollo de una excelente gestión, e incentiva a los usuarios cuando necesitan pagar sus impuestos. La situación genera problemas con las decisiones acertadas y los tiempos de gestión adecuados puesto que los ingresos

fiscales son bajos. Por lo tanto, las estrategias de gestión presentadas lo ayudarán a lograr sus metas y objetivos generales.

Bermeo (2018), en su tesis *Las facultades de la administración tributaria y su incidencia en los derechos del contribuyente en el cantón Santa Clara en el período 2015*. Concluyó que:

La importancia de este estudio radica en solucionar los problemas que surgen en la administración tributaria, especialmente en la identificación de los derechos de los contribuyentes. En los últimos años se han producido incremento significativos en los contribuyentes (1189 para 2018) con diversas actividades económicas, sociales y culturales que dependen del derecho del contribuyente a cumplir con los derechos contenidos en el sistema tributario. De esta forma el Departamento de derechos de los contribuyentes en el Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Puyo-Cantón Santa Clara se encarga de promover, difundir y proteger los derechos, garantías y compromisos de los contribuyentes en el sistema desarrollado en la oficina de impuestos de manera rápida y eficiente. Este trabajo valdrá para garantizar que las solicitudes de ISR no infrinjan los derechos de los contribuyentes; debido a que el deber de las autoridades tributarias es actuar de manera legal a la hora de decidir sobre las sanciones a los contribuyentes y por supuesto se debe proporcionar al imputado el derecho a protegerse.

Melendez (2018), en su estudio *Satisfacción al usuario en el servicio de rentas internas, Agencia Babahoyo*. Sostuvo:

En Ecuador el Servicio de Rentas Internas, más conocido como SRI, es una de las agencias gubernamentales más importantes en la economía, siendo una de las principales fuentes de ingresos para el estado, ofreciendo servicios a los contribuyentes tanto naturales como jurídicos. Con 66 oficinas en todo el país y dos centros en las mismas en la Provincia de Los Ríos, en sus ciudades mas grandes: Babahoyo y Quevedo, estas con mayor número de contribuyentes.

Mendez (2019), en su tesis *Análisis de la calidad del servicio del Departamento de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas y la satisfacción del usuario externo en la ciudad de Guayaquil*.

Concluyó que:

En un mundo globalizado, la demanda de calidad de servicio en el sector de atención al cliente está aumentando, por eso siempre se deben realizar evaluaciones del servicio para determinar la satisfacción del cliente. Este trabajo incluye una investigación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente del departamento de apoyo a los contribuyentes del Servicio Interno de Rentas, de la ciudad de Guayaquil. Su principal objetivo es evaluar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos que realizan trámites en esta área. El método de indagación seleccionó el modelo Servperf, a través de una encuesta diseñada para contribuyentes que realizan todo tipo de procesos en una misma entidad. Se ha observado que existe una relación positiva entre el valor del servicio y la satisfacción del cliente. Finalmente, se determinó que los servicios brindados no son rápidos, el tiempo de espera es insuficiente, el

conocimiento de los funcionarios públicos no es apto, no todos los funcionarios realizan todas las acciones, y eso también puede concluir que estás anunciando algo que no es, por supuesto para cada caso.

2.1.2. Tesis nacionales

Chang (2018). *Incidencia de la recaudación tributaria municipal en la ejecución presupuestal, caso: municipalidad provincial de Huarmey, en el periodo 2017*. Concluyó que:

El principal objetivo de este estudio es explicar cómo la recaudación de impuestos municipales durante el periodo 2017, afectará la implementación del presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huarmey. Este estudio fue cuantitativa-descriptiva. Para la recolección de los datos se utilizaron cuestionarios y se obtuvieron las siguientes conclusiones: La cobranza municipal por fuente de financiamiento según el gobierno local es S / 19.023.877.02 e incluye los siguientes rubros: 09 Recursos Directamente Recaudados, 19 Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito, 13 Donaciones y Transferencias, 07 Fondo de Compensación Municipal, 08 Impuestos Municipales, 18 Canon y Sobrecanon, Regalías, Rentas de Aduanas y Participaciones. En cuanto a la recaudación de impuestos, el ítem 08 muestra el cumplimiento del 99,33% de los impuestos prediales, impuestos en Alcabala e impuestos sobre actividades no deportivas. Para implementar el presupuesto, recibimos el 150% del PIA y el 73% del PIM. Dependiendo de los autores que revisen y de por qué difieren las políticas, se puede determinar que existe incidencia directa de la recaudación de impuestos municipales en la ejecución de gastos a

través de todas las fuentes de ingresos. Todo este proceso de recaudación y gasto se puede ampliar para obtener mejores resultados. Por lo tanto, es importante informar al público que la recaudación de impuestos es una parte integral de la economía peruana, ya que la mayor parte de sus ingresos provienen del mismo y contribuyen al crecimiento y desarrollo del país.

Cornejo (2018), en su tesis *Sistema municipal de recaudación tributaria aplicando la metodología rentas – Catastro del MEF en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Perú*, sostuvo que:

El actual proyecto de investigación, titulado “Sistema Municipal de recaudación Tributaria aplicando la Metodología Rentas – Catastro del MEF en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Perú”, tiene como objetivo optimizar el camino para aumentar la recaudación de impuestos utilizando la Metodología Rentas – Catastro que el Ministerio de Economía y Finanzas ha desarrollado para así probar su calidad. Se utiliza un modelo descriptivo simple para el estudio. Primero se describe la metodología y luego se usó dos herramientas de medición para describir y evaluar el proceso: Cuestionario, conformado por preguntas que se explican en términos de cómo se manipulan y buscan las variables y luego se consultó en los datos recuperados; usuarios que contienen datos transaccionales almacenados en el sistema de recolección. A fin de expresar una conducta antes y durante la implementación de la estrategia propuesta. Como resultado, el enfoque Metodología Rentas – Catastro es eficaz para administrar los ingresos y la tributación de los contribuyentes, promoviendo incentivos

tributarios para cada grupo de contribuyentes y categoría tributaria, y reduciendo la evasión tributaria. Se Llegó a una conclusión: también es posible decir que se ha aumentado la apreciación positiva de la población de lambayecana en términos de recaudación, ganancias y beneficios.

Cabrera (2018), en su tesis *Aplicación del SAT y su relación con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017*.

Concluyó que:

El estudio, titulado “Aplicación del SAT y su relación con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017” determina si la aplicación SAT está relacionada con el nivel de contentamiento de los usuarios de la Mdsmp, Lima. El método utilizado fue la descriptiva correlacional y diseño no experimental, con enfoque cuantitativo. La población está compuesta por 181 empleados, entre empleados de la Administración Tributaria Municipal de San Martín de Porres, CAS y terceros (área de servicio). La muestra está compuesta por 92 empleados de los Servicios de Administración Tributaria (SAT), se utiliza un muestreo probabilístico aleatorio dependiendo de las características de la muestra. El método de recolección de datos consistió en un cuestionario compuesto por 30 preguntas sobre la variable aplicación SAT y 30 preguntas sobre contribuyentes, y las alternativas se diseñaron con una escala de nivel Likert. Este estudio demuestra que la aplicación del SAT está relacionada significativamente con el nivel de satisfacción de los contribuyentes del

Mdsmp - Lima, 2017; según (Rho de Spearman arroja 0,998, $p = 0,000 < 0,05$) lo que significa que existe una relación alta y directa.

Vidaurre y Carranza (2019), en su tesis *La gestión tributaria y su relación con el contribuyente de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2018*, quienes sostuvieron que:

El propósito de este estudio, titulado " La gestión tributaria y su relación con el contribuyente de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2018", es el siguiente: Investigar el impacto del Centro de Gestión Tributaria, en el aumento de la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de San Ignacio. Las personas conocedoras reconocen su derecho y responsabilidad sobre "ellos mismos", por lo que consultan libros, fotografías y revistas en el país y en el extranjero sobre el papel del Centro de Gestión Tributaria en el avance de la ciudad. "Esta encuesta es no experimental - correlacional. Esta encuesta se utiliza como una estrategia diseñada para los contribuyentes del municipio de San Ignacio; determinando que ellos notaron que el Centro de Gestión cumple con sus ciudadanos, que están decididos a informarles en la mejora de los servicios; significando que el personal está "capacitado para brindar un mejor servicio a los consumidores". Finalmente, "La encuesta muestra que existe una buena relación entre servicio al cliente y satisfacción, pero hay afirmaciones que los contribuyentes comparten entre satisfacción e insatisfacción, por lo que en esta encuesta se busca ver lo que está pasando en esta Municipalidad a cargo de administrar, monitorear y

realizar recaudaciones tributarias y no tributarias del Gobierno Provincial de San Ignacio.

Canahuiri (2019), en su tesis *La calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Región Tacna, año 2017*, concluyó que: El objetivo principal de este estudio es conocer en el periodo 2017 si existe una relación entre el valor del servicio y la satisfacción con los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín Lanchipa, Región Tacna. Es un tipo básico de investigación, el modelo es no experimental de nivel correlacional. Debemos evaluar a 377 contribuyentes y buscar su aprobación a través de entrevistas, con el software SPSS-24 y Ms-Excel para procesar datos y probar expresiones con el apoyo de estadísticas descriptivas y datos relevantes. Los resultados mostraron que las variables de calidad del servicio y satisfacción de los contribuyentes se ubicaron en los niveles normales de 79,1% y 79,9%, respectivamente. Del análisis de la Calidad del servicio, por dimensiones: 81.0% fué regular nivel de empatía; 49,5% fueron regulares elementos tangibles; 77,5% fue regular capacidad de respuesta; 79,9% fue regular nivel de seguridad. En cuanto a la calidad del servicio, regular calidad del servicio fue del 79,1% y la buna calidad del servicio fue del 15,9%. De manera similar, existen relaciones importantes entre el tamaño y el valor de la calidad del servicio, como el afecto, la confiabilidad, la visibilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad, y hay contribuyentes satisfactorios. Finalmente, se encontró que Spearman Rho era 0.405 al nivel del 95%

y sig. De 0.000: En 2017, existe un vínculo importante entre la mejora del servicio de la Municipalidad Distrital de Gregorio Albarracín Lanchipa en la región de Tacna y la satisfacción del contribuyente.

2.1.3. Tesis locales

Satalaya y Rengifo (2017), en su tesis *Política tributaria y el impuesto predial en la municipalidad distrital de Manantay, Ucayali, 2016*, sostuvieron que:

La prueba general número 1° muestra una diferencia significativa ($P = 0,008 < 0,01$). Esto significa rechazar declaraciones negativas con un valor significativo del 1% y se aceptan supuestos alternativos. Por lo tanto, existe un vínculo significativo entre la política y los impuestos a la propiedad en el distrito de Manantay, Ucayali 2016. Además, la prueba general número 2 la propiedad urbana nos muestra ($P = 0.00 < 0.01$), factores importantes que incluyen el rechazo del problema sin sentido con una significancia del 1% y otras suposiciones recibidas: entre la política fiscal y la propiedad fiscal local existe una relación importante. También la prueba general número 3 para bienes rurales, se muestran los resultados ($P = 0.49 < 0.07$). Es decir, un 5% de significancia rechaza y acepta tonterías. Acepta otro supuesto: existe una relación importante entre la política tributaria y el impuesto a la propiedad urbana.

Pinchi (2018), en su estudio denominado *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2017*, sostuvo que:

En la Municipalidad Distrital de Manantay 2017, existe un fuerte vínculo negativo entre la gestión local y la calidad del servicio. En resumen, la gestión local no influye en la calidad de los servicios prestados por esta entidad edil.

Flores, Condori y Vásquez (2020), en su tesis *La auditoría financiera y la gestión de la administración tributaria municipal de la provincia de Coronel Portillo, 2018*, concluyeron que:

El coeficiente Rho de Spearman fue 0.361, con una correlación positiva baja, y un valor de $p = 0.076 > 0.05$, por lo que no hubo correlaciones significativas entre la encuesta de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2018 y la administración tributaria municipal.

2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA

2.2.1. Marco conceptual de la variable 1 sistema de recaudación tributaria municipal

2.2.1.1. Administración pública

Fernández (2012), en su libro *Dirección y organización de empresas Públicas y Privadas*, sostuvo que: “La gestión pública es un proceso cuya esencia es orientar y coordinar las actividades del estado hacia las metas marcadas en beneficio de la nación”.

Castelazo (2007) concluyó que: La Gestión Pública es, en principio, relevante para todas las ramas del gobierno y todas las autoridades públicas, pero difiere en sus funciones específicas, tamaños y consideraciones en relación con el gobierno local, agencias

y autoridades federales. Asimismo, la opinión depende del poder ejecutivo, legislativo o judicial (p.19)

Así mismo es importante mencionar lo siguiente: La administración adecuada tiende a terminar, al igual que el uso de métodos y recursos para dar sentido a las actividades. Si aplica esta idea a la administración, encontrará que finalmente está bajo control. (Rey, 2010, p.16)

2.2.1.2. Facultades de la administración tributaria municipal

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas – MEF. Decreto Legislativo N° 816, Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 21 de abril de 1996 y Decreto Supremo N° 135-99-EF, Diario Oficial “El Peruano”, Lima, Perú, 19 de agosto de 1999, la Administración Tributaria Municipal tiene las siguientes facultades de acuerdo al código tributario:

- a) Facultad de determinación: que determina si debe pagar impuestos, identifica a la persona que debe pagar impuestos y determine la cantidad.
- b) Facultad de Recaudación: que es la práctica habitual de la dependencia tributaria en su conjunto, un proceso complejo que comienza con una decisión y finaliza con el pago de impuestos (voluntarios u obligatorios).
- c) Facultad de Fiscalización: que consiste en la revisión, gestión y verificación por parte de la oficina tributaria del impuesto que administra sin necesidad de que el contribuyente lo requiera,

y por lo tanto suficiente para asegurar el cumplimiento de la normativa tributaria.

- d) Facultad Sancionadora, esto es para evaluar y mantener sanciones administrativas. “Taller de Inducción sobre Técnicas para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial 2017”.

2.2.1.3. Sistema de recaudación tributaria municipal

Ricaldi (2011) sostuvo que:

El sistema de Recaudación Tributaria Municipal es una herramienta computarizada que utiliza una metodología catastral tributaria desarrolladas por el MEF y proporciona un código predial que le permite encontrar predios. Es un sistema seguro y fácil de usar para la gestión tributaria municipal, incluida la gestión tributaria según la legislación vigente, desde la liquidación de impuestos hasta la gestión de ingresos.

En esta ocasión de acuerdo a la importancia de este tema, se mencionó que:

El Perú cuenta con 24 Departamentos o circunscripciones político administrativas, gobernados por 26 gobiernos regionales (Lima cuenta con dos Gobiernos Regionales, Lima Metropolitana y Lima Provincias, y la Provincia Constitucional del Callao cuenta con un Gobierno Regional propio). Los Departamentos están conformados por 195 provincias y éstas, a su vez, por 1.634 distritos. El Gobierno Regional es ejercido por el Presidente Regional, de acuerdo a las competencias, atribuciones y funciones que le asigna la Constitución,

la Ley de Bases de Descentralización y la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, cuentan con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. El Alcalde es el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa. Los Gobiernos Locales cuentan con el mismo nivel de autonomía que el de las Regiones de acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades. (Arguedas, 2008)

Es importante mencionar la Facultades de Administración Tributaria Municipal, destacando que:

De acuerdo Art. 34, Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, en donde precisa que “Los entidades municipales realizan en forma de privilegio o simultánea, una función que implementa, administra y regula desde una perspectiva de ejecución, de fiscalización y de control de acuerdo a sus capacidades, acorde con la presente norma legal y de la descentralización”.

Dentro del principio de legalidad, se faculta a los gobiernos locales la potestad tributaria por medio del Art. 74°, 195° inciso 4 y 196° inciso 3, el mismo que literalmente dice lo siguiente:

Los tributos se crean, modifica o derogan o se establece una exoneración, exclusivamente por Ley o Decreto Legislativo en caso de delegación de facultades, salvo los aranceles y tasas, las cuales se regulan mediante Decreto Supremo. Los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales pueden crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerar de estas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la Ley. El estado al ejercer la potestad tributaria, debe

respetar los principios de reserva de ley, y los de igualdad y respeto de los derechos fundamentales de la persona. (Ley N° 27680)

De todo lo anteriormente expresado podemos observar que la normativa con referencia a los tributos a nivel nacional está regulada por Ley o en su caso Decretos Legislativos; y en cuanto a tasas por Decretos Supremos, y su reglamentación también Decretos Supremos (cuando involucre un beneficio nacional) otorgando facultad de decisión a los gobiernos locales (municipalidades distritales o provinciales) para reglamentar su contribuciones y tasas.

2.2.1.3.1. Etapas del sistema de recaudación tributaria municipal

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (s.f.), estableció las siguientes etapas o procesos sobre el sistema de recaudación tributaria municipal:

a. Registro y determinación

Se han establecido las políticas y procedimientos que los gobiernos locales deben seguir con respecto a la evaluación y ajuste de los impuestos a la propiedad, los impuestos locales y los impuestos especiales, y la aplicación de cuestiones importantes de valor de actualización de las Declaraciones Juradas de autovaluo. También se determinarán incentivos fiscales adecuados.

b. Cobranza ordinaria

En este nivel, existen mecanismos que permiten a las entidades locales ofrecer (individual o masiva) valores de recaudo a las personas o comunidades, como las órdenes

de pago y el impuesto predial y los arbitrios locales. Hasta que se envíe para cobranza coactiva.

c. Fiscalización tributaria

Este paso describe los pasos que debe seguir una entidad municipal para emitir impuestos a la propiedad, impuestos municipales, requisitos de verificación de activos de impuestos especiales, registrar los datos encontrados en el campo e implementar un sistema de auditoría fiscal para la determinación de valores de cobranza fijado por los impuestos territoriales y municipales, hasta su envío a la oficina de cobranza coactiva.

d. Fraccionamiento de deudas tributarias

El proceso de fraccionamiento ayuda a delinear el contrato y las condiciones del convenio, que al final puede hacer una cancelación parcial de la deuda hasta la fecha de vencimiento hasta su extinción y, si es necesario, preparar las Resoluciones de Pérdida de beneficio (RPBF) siguiendo los pasos, sea individual o masiva para presentar al servicio de cobranza coactiva.

e. Cobranza coactiva

Este manual fue desarrollado para registrar al área de Ejecución Coactiva y a gestionar los valores existentes en su cartera desde admisiones, funciones, titulaciones, gestión hasta la emisión de documentos, como REC (Resoluciones de Ejecución Coactiva). Resolución de Suspensión del

Procedimiento Coactivo, Resolución de Embargo de retención y Resolución de Embargo por inscripción.

f. Caja

Aprenda a crear una caja, abrir agentes y cajas y realizar las tareas diarias en una caja, pago de tributos, devolución, liquidación de cuentas, saldo financiero. También describe varios pasos para preguntar sobre los ingresos recaudados en relación con el presupuesto.

2.2.1.4. Tributos a cargo de las Municipalidades

De acuerdo al Art. 3, D.S. N° 156 – TUO de la Ley de Tributación Municipal, indica que:

Las Municipalidades perciben ingresos tributarios por las siguientes fuentes: a) Los impuestos municipales creados y regulados por las disposiciones del Título II. b) Las contribuciones y tasas que determinen los Concejos Municipales, en el marco de los límites establecidos por el Título III. c) Los impuestos nacionales creados en favor de las Municipalidades y recaudados por el Gobierno Central, conforme a las normas establecidas en el Título IV. d) Los contemplados en las normas que rigen el Fondo de Compensación Municipal.

El sistema tributario municipal peruano comprende un conjunto de impuestos, tasas y contribuciones, establecidos en el TUO de la Ley de Tributación Municipal. A continuación, se describe cada uno de ellos:

a. Impuestos municipales

De acuerdo al Art. 5, D.S. N° 156 – TUO de la Ley de Tributación Municipal, precisa que: “Este es un impuesto que se aplica a los gobiernos locales y sus actividades no están sujetas a consideración de contraprestación por parte de los gobiernos locales para los contribuyentes de forma directa”.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2013), precisa lo siguiente:

Impuesto predial

Es de alcance distrital y grava el valor de los predios, sean éstos urbanos o rústicos.

Sujetos del impuesto

Sujeto activo (Acreedor): Municipalidades donde se ubica el predio.

Sujeto pasivo (Deudor): En calidad de contribuyente, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.

Impuesto de alcabala:

Impuesto a las transferencias de tierra desde los orígenes de la ciudad o el pueblo, independientemente del tipo, sea por dinero en efectivo o gratis. Puede ser de alcance provincial, pero en la mayoría de casos es de alcance Distrital.

Sujetos del impuesto

Sujeto Pasivo: Es sujeto pasivo en calidad de contribuyente el comprador del inmueble o adquirente del inmueble.

Impuesto al patrimonio vehicular

Es de alcance provincial y grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibus con una antigüedad no mayor de tres (3) años de inscripción en los Registros Públicos.

Sujetos del impuesto

Sujeto Activo: Municipalidad Provincial

Sujeto Pasivo: Personas naturales o jurídicas propietarias de los vehículos gravados, al 1 de enero del año. Cuando se efectúe cualquier transferencia, el adquirente asumirá la condición de contribuyente a partir del 1 de enero del año siguiente de producido el hecho.

Impuesto a las apuestas

De ámbito provincial, grava los ingresos de los organizadores de eventos hípicas y similares en los que se realicen apuestas.

Sujetos del impuesto

Sujeto Pasivo: las empresas o instituciones organizadoras de las actividades gravadas. Ellas determinan libremente el monto de los premios por cada tipo de apuestas; así como las sumas que destinarán a la organización del evento y a su funcionamiento.

Impuesto a los juegos

Este tributo grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, tales como loterías, bingos y rifas, así como la obtención de premios en juegos de azar. En el caso de los juegos de bingo, rifas, sorteos y similares, así como para el juego de pimball, juegos de video y demás juegos electrónicos, su alcance es distrital; y cuando se trata de loterías y otros juegos de azar, su alcance es provincial.

Sujetos del impuesto

Sujeto Pasivo

Como contribuyentes: las empresas o instituciones que realizan las actividades gravadas, así como quienes obtienen los premios.

Como Agentes retenedores: las empresas o personas organizadoras cuando el impuesto recae sobre los premios.

Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos:

Es de alcance distrital y grava el monto que se abona por el ingreso a los espectáculos públicos no deportivos en locales y parques cerrados, con excepción de los espectáculos en vivo de teatro, zarzuela, conciertos de música clásica, ópera, opereta, ballet, circo y folclore nacional que hayan sido calificados como espectáculos

públicos culturales. Antes, dicha calificación la otorgaba el Instituto Nacional de Cultura, pero actualmente la emite el Ministerio de Cultura.

Sujetos del impuesto

Sujeto Pasivo

Como contribuyentes: las personas que adquieren entradas para asistir a los espectáculos

Como responsables tributarios en calidad de agentes perceptores: las personas que organizan los espectáculos.

Como responsable solidario al pago del impuesto: el conductor del local donde se realice el espectáculo.

b. Tasas municipales

De acuerdo al Art. 66, del D.S. N° 156 – TUO de la Ley de Tributación Municipal, precisó que:

Este es un tributo creado por los Concejos Municipales y sus obligaciones reales surgen de la mejora de la prestación de servicios públicos municipales o administrativos reservados a las entidades ediles, de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades.

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas – Dirección General de Presupuesto Público (2013) y Ledezma (2015), las Tasas pueden ser:

Tasas por servicios públicos o arbitrios:

Son las que se paga por prestar o mantener servicios públicos a los contribuyentes. Generalmente, los proyectos cubiertos por este fondo son la limpieza urbana, la seguridad pública y el mantenimiento de parques y jardines públicos.

Tasas por servicios administrativos o derechos:

Esta es una tarifa que deben pagar los contribuyentes a los gobiernos locales por la gestión adecuada o mediante el uso de la propiedad del gobierno local. Para el caso de la tramitación de los procedimientos administrativos se deben observar, adicionalmente, las disposiciones de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Tasas por licencias de apertura de establecimientos:

Esto es lo que todos los contribuyentes deben pagar una sola vez, para poder maniobrar en estándares industriales, comerciales o basados en servicios. Sin embargo, es preciso mencionar que, conforme a la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, esta tasa municipal se ha convertido en una por servicio administrativo o derecho, pues su monto no debe ser mayor a los costos que genera el procedimiento para obtener la licencia.

Tasas por estacionamiento de vehículos:

Esta es la tarifa que pagan todos los contribuyentes que estacionan sus autos en áreas comerciales

congestionadas, según lo determine el distrito en cuestión, pero dentro de los límites establecidos por la Municipalidad Provincial y las normas de tránsito emitido por el gobierno y autoridades centrales.

Tasa de transporte público:

Todo contribuyente debe pagar cuando presten servicios de transporte público dentro de la jurisdicción del municipio provincial para administrar el sistema de transporte urbano.

Otras tasas:

Si lo permite el plan especial de una municipalidad designada por ordenanza, significa una persona debe pagar por realizar actividades que pueden llevarse a cabo bajo la supervisión; siempre que una exista una norma autorizada por el congreso.

c. Contribuciones

Sanandres (2019) cita a Benítez (2009) quien interpretó que: son los tributos cuyos productos que sean devengados como consecuencia de las utilidades derivadas de la realización de obras públicas o proyectos nacionales, no tienen otro fin que el de financiar los negocios o proyectos que integran el presupuesto. (p.3)

De la misma forma en base a Art. 63, D.S. N° 156 – TUO de la Ley de Tributación Municipal, donde precisa que:

En el caso de las entidades municipales, solo se gestionan unas pocas aportaciones a la obra pública y el gobierno

local impone un impuesto a las ganancias derivadas de la realización de estos negocios. En este sentido, para evaluar este aporte, el gobierno municipal debe calcular el monto tomando en cuenta el valor que recibirá como resultado de la obra urbana.

Arbitrios Municipales

Por su parte Sanabria (1999) discute que los Arbitrios son:

“Algunos medios específicos o especiales que se suelen dar al gobierno de las municipalidades distritales y en ocasiones a las provinciales para asentarse o consolidarse para cubrir su atención”. (p.95)

Teniendo estas aportaciones describimos lo siguiente:

Servicio de limpieza pública

Según Alva (2003) indicó que:

El impuesto de saneamiento principal incluye servicios para la recolección, transporte, y disposición de desechos finales en ubicaciones designadas del distrito y la identificación de propiedades tales como residencia o subdivisión, área, oficinas o terreno. Además, incluye actividades de limpieza y saneamiento viario e instalaciones públicas. Finalmente, incluye reparaciones integradas de espacios para la disposición final de residuos. (p.31)

Servicio de parques y jardines

Ttito (2018) mencionó que:

Los impuestos por los jardines y jardines públicos incluyen el establecimiento, mantenimiento y reparación de jardines y huertas para el bien público y no se entienden como el mantenimiento de jardines privados o interiores. En algunas entidades municipales, el rendimiento mejora mediante la construcción de espacios en parques y jardines públicos donde los residentes pueden eliminar las malas hierbas de la tala privada. (p. 40)

Servicio de Serenazgo

Ttito (2018) también mencionó lo siguiente:

Los tributos por Serenazgo se refieren a la protección y promoción de las actividades de vigilancia pública y seguridad pública para la protección de la población civil. Esto no pretende reemplazar la seguridad brindada por la Policía Nacional del Perú, sino en la cooperación con los mismos. (p.40)

2.2.2. Marco conceptual de la variable 2 satisfacción del contribuyente

2.2.2.1. Definición de Satisfacción del contribuyente

Mejías y Manrique (2011), definieron:

La satisfacción del usuario es la comprensión del usuario en relación a los servicios prestados, esto depende de si el servicio cumple con las expectativas y los requisitos del usuario. La satisfacción depende de cómo se cuide a los usuarios y de su bienestar tanto físico como inmaterial. Por otro lado, si la predicción es negativa, la satisfacción está en esa

línea. Por otro lado, si la comprensión es positiva, la satisfacción aumenta. (p.44)

Fernández (2012) citado por Cabrera (2018), reveló que: Siempre está en juego la satisfacción del usuario en las transacciones y herramientas gubernamentales, pues brindar un servicio de calidad no siempre es uno de sus principales objetivos. Esto ha cambiado con el tiempo, especialmente porque hay funcionarios que trabajan en el sector privado y tienen una idea clara de lo que se siente al ser gerente de un ministerio de gobierno. Por tanto, la satisfacción del usuario es la prestación de servicios de calidad. (p.19)

Torres y Cartolin (2018), precisó que: La conformidad del usuario se define como la satisfacción con las expectativas que tiene sobre la atención que recibe en diversas áreas que incluyen el aseguramiento de la calidad.

Bachelet (1992) citado por Yomona (2019), precisó que: “La satisfacción del contribuyente son los sentimientos del contribuyente en respuesta de la calidad del producto o servicio”.

En el contexto de los sistemas de información; la satisfacción del usuario se entendió en la medida en que los usuarios creen que el sistema de datos cumple con sus requisitos de información. La satisfacción es el resultado que el sistema se esfuerza por lograr, con los servicios prestados y el valor del usuario, independientemente de otros factores como

el tiempo de inversión y, en su caso, el dinero, el esfuerzo y el sacrificio depende de las expectativas. (Yomona, 2019)

2.2.2.2. Factores que inciden en la satisfacción del contribuyente o usuario

Caterina y Araujo (2010) establecieron los siguientes factores que incidirían en la satisfacción de los usuarios, destacando los siguientes:

- Servicio de calidad
- Agilización de los procesos
- Trato amigable
- Información interconectada
- Atención en el menor tiempo
- Ambientes adecuados para la espera de la atención
- Implementación de tecnología para optimizar los servicios
- Área de atención al usuario
- Profesionalización de los servidores públicos
- Atención de horario corrido
- Puntualidad en la atención
- Eliminación de la burocracia negativo
- Solución de quejas, dudas o consultas en menor tiempo

(p.38)

2.2.2.3. Magnitud de la satisfacción del usuario

Las dimensiones de la satisfacción del usuario y/o contribuyentes han sido diseñadas y propuestas por Mejías y Manrique (2011), tales como:

Calidad funcional percibida

Esto se refiere a la forma en que se brinda el servicio. Marcado como la respuesta a las quejas y preguntas de los usuarios relacionadas con el valor del desempeño de los empleados del gobierno. Este enfoque se centra en mejorar las habilidades del personal o la experiencia de los empleados al interactuar con los usuarios.

Calidad técnica percibida

Depende de la naturaleza del servicio. Se refiere a los aspectos técnicos de la organización con respecto al usuario, simplificando y facilitando consultas, métodos y procesos. En este caso, la función directa del servicio es la adecuada y debe ser propiedad del desarrollo de todas las instituciones operativas. La calidad de la tecnología es importante hoy en día porque los datos están entrelazados y el acceso a ellos requiere un proceso inicial; esto significa suficiente infraestructura y recursos para la tecnología siendo este esfuerzo lo que sienten los usuarios que ya se encuentran en la zona de percepción al buscar información en un ordenador, tiempo de espera, cuestionario, etc. Las empresas privadas se especializan en aplicaciones tecnológicas para dar servicio a los clientes. Actualmente, los esfuerzos de los grupos de la sociedad civil (público) son menos conocidos en algunas áreas, pero técnicamente están por debajo de los niveles esperados.

Valor percibido

Esta es la cantidad de dinero que el cliente retira después de recibir el servicio. Esta es una imagen que los empleados publican en función de cómo interactúan con el usuario, brindando la mejor atención posible, brindando soluciones directas al problema del usuario, las instituciones y lo que representan.

Confianza

Se asocia a una conexión afectiva con el centro de usuarios, donde los valores toman la máxima prioridad en la ejecución e implementación de acciones. La confianza es un proceso continuo que refleja la confianza del usuario y está vinculado a las actividades que realizan los empleados. Esto significa que los proveedores pueden ejecutar sus servicios de manera segura y eficiente. Muestra consistencia confiable al usuario y alto rendimiento. Los proveedores deben cumplir sus promesas sin buscar plazos al aprobar el valor obtenido en cada momento y en base a la experiencia individual del usuario en cada transacción con los servicios recibidos. Es importante tener en cuenta que la confianza que los usuarios han ganado en todos los requisitos del equipo - usuarios se puede perder debido a la falta de mantenimiento o servicio. Es decir, el usuario debe considerar esto último y lo que solía hacer antes, no calcular cuando se evalúa los servicios de una organización.

Expectativas

Este es un nivel de señal que hace el usuario antes de iniciar el servicio. Esto tiene que ver con la satisfacción y el cumplimiento del cliente, si sus necesidades y requisitos cumplen con los requisitos específicos del usuario. Para cumplir con las expectativas de los usuarios, se requiere una mejor gestión, mejor atención, valor del servicio, experiencia en procesos y una respuesta rápida a las preguntas y quejas de los usuarios. Las expectativas del usuario pueden variar, por lo que es importante comentar lo que desea del servicio, qué proceso desea implementar, cuáles son sus necesidades y preguntas, y qué piensa. Con esta información en la mano, puede decir con seguridad que: estas son expectativas combinadas. Por supuesto, esto requiere personal capacitado, especialmente en el campo del servicio al cliente. Esto es algo básico y los empleados deben involucrarse con compromiso por las necesidades de sus usuarios, se espera que el servicio se brinde de esta manera.

2.2.3. Definición de términos básicos

- **Año fiscal:** El conjunto de 12 meses consecutivos que constituye el periodo contable.
- **Arbitrios:** Tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. (norma ii del título preliminar del código tributario).

- **Contribución:** Tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales. (norma ii del título preliminar del código tributario).
- **Contribuyente:** Es aquél que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria. (artículo 8º del código tributario)
- **Determinación de la obligación tributaria:** Por el acto de determinación de la obligación tributaria: a) el deudor tributario verifica la realización del hecho generador de la obligación tributaria, señala la base imponible y la cuantía del tributo. B) la administración tributaria verifica la realización del hecho generador de la obligación tributaria, identifica al deudor tributario, señala la base imponible y la cuantía del tributo. (artículo 59º del código tributario).
- **Deuda exigible:** Es aquella que da lugar a las acciones de coerción para su cobranza. (artículo 115º del código tributario).
- **Deuda tributaria:** Es aquella constituida por el tributo, las multas y/o los intereses. (artículo 28º del código tributario)
- **Deudor tributario:** Es la persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria como contribuyente o responsable. (artículo 7º del código tributario).

- **Domicilio fiscal:** Es el lugar fijado, dentro del territorio nacional, por los obligados a inscribirse ante la administración tributaria para todo efecto tributario y que se considera subsistente mientras su cambio no sea comunicado a la administración tributaria en la forma que ésta establezca. (artículo 11º del código tributario).
- **Domicilio procesal:** Es aquel que puede señalar el deudor tributario al iniciar cada uno de sus procedimientos tributarios, con excepción del procedimiento de fiscalización, y que debe estar ubicado dentro del radio urbano que señale la administración tributaria. (artículo 11º del código tributario).
- **Facultad de fiscalización:** Es aquella facultad que ejerce la administración en forma discrecional y que consiste en inspeccionar, investigar y controlar el cumplimiento de obligaciones tributarias, incluso de aquellos sujetos que gocen de inafectación, exoneración y beneficios tributarios. (artículo 62º del código tributario).
- **Impuesto:** Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del estado. (norma ii del título preliminar del código tributario).
- **Infracción tributaria:** Es toda acción u omisión que importe la violación de normas tributarias, siempre que se encuentre tipificada como tal. (artículo 164º del código tributario).

- **Notificación:** Es la diligencia a través de la cual la administración tributaria pone en conocimiento del deudor tributario o responsable el contenido de un acto administrativo, sujeta a una serie de requisitos para su validez. (artículos 104, 105, 106 del código tributario).
- **Obligación tributaria:** Es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente. (artículo 1º del código tributario).
- **Orden de pago:** Es el acto en virtud del cual la administración exige al deudor tributario la cancelación de la deuda tributaria, sin necesidad de emitirse previamente la resolución de determinación. (artículo 78º del código tributario).
- **Política de recaudación:** Estrategias de actuación que contribuyan a eficientizar una gestión de gobierno.
- **Queja:** Remedio procesal excepcional a través del cual los administrados pueden cuestionar los defectos de tramitación que afecten o perjudiquen sus derechos o intereses, su objetivo es corregir las actuaciones indebidas de la administración tributaria dentro de un procedimiento administrativo que se encuentra en trámite y siempre que no exista otra vía para cuestionar tales defectos. (artículo 155º del código tributario).

- **Reclamación:** Impugnación contra el acto reclamable emitido por la administración tributaria, dando inicio a la primera instancia administrativa del procedimiento contencioso tributario. En el caso de reclamaciones ante la SUNAT, deberá adjuntarse también la hoja de información sumaria – formulario n° 6000 (artículos 132°, 133° y 137° del código tributario).
- **Tasa:** Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el estado de un servicio público individualizado en el contribuyente. (norma ii del título preliminar del código tributario).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

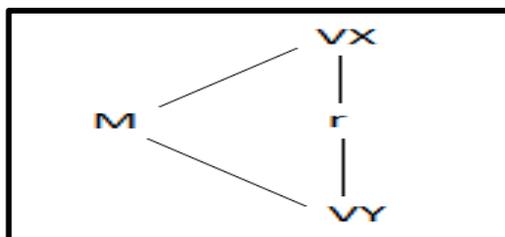
El tipo de investigación de este estudio fue aplicada desde el punto de vista de sus objetivos, sustentado de acuerdo a Lozada (2014), quien precisó que “La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto” (p.34).

El tipo de investigación de este estudio fue no experimental de acuerdo al grado de manipulación de las variables, precisada por Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.154)

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de este estudio tuvo un diseño transeccional con su variante correlacional-causal. Estos diseños describieron “las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto o causales” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154-157).

Figura 1. Esquema del diseño de investigación.



Donde:

M = Muestra.

Vx = Medición de la variable 1 sistema de recaudación tributaria municipal.

Vy = Medición de la Variable 2 satisfacción del contribuyente.

r = Correlación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población de este estudio estuvo conformada por todos los trabajadores del área de recaudación tributaria municipal y todos los contribuyentes de la municipalidad de Manantay, siendo estas:

Tabla 2. Población de la investigación.

Sección	Población
Trabajadores del área de recaudación de tributos municipales	34
Contribuyentes de la municipalidad de Manantay	12 410
TOTAL	14 444

Fuente: Sub Gerencia del área de recaudación tributaria.

3.2.2. Muestra

Este estudio tuvo una muestra conformada por 17 trabajadores del área de recaudación tributaria municipal y 17 contribuyentes de la municipalidad de Manantay, el cual fue establecida mediante “un muestreo no probabilístico de tipo juicio personal de los investigadores” (López y Fachelli, 2015).

Tabla 3. Muestra de la investigación.

Sección	Muestra
Trabajadores del área de recaudación de tributos municipales	17
Contribuyentes de la municipalidad de Manantay	17
TOTAL	34

Fuente: Elaboración propia.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Técnicas

La técnica que se empleó será la encuesta, y esta se aplicó a los 17 trabajadores del área de recaudación tributaria municipal y a los 17 contribuyentes de la municipalidad de Manantay, de esta manera se recolectó la información de las variables de estudio.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Este estudio usó dos instrumentos de tipo cuestionario con escala de Likert que midió la relación entre las variables de estudio y tuvo los siguientes criterios:

- En cuanto al instrumento 1 fué un cuestionario que constó con 5 ítems por dimensión haciendo un total de con 10 ítems y esta midió la variable 1 sistema de recaudación tributaria municipal, Así mismo, estas tuvieron escalas de puntuación, niveles y rangos de acuerdo a la tabla siguiente:

Tabla 4. Escala y nivel del Instrumento 1.

Escalas y puntuaciones del instrumento	Niveles y rangos de la variable y dimensiones
	De la variable:
	Eficiente
	Regular
	Deficiente
Escala de Likert:	
De acuerdo (3)	
Regularmente de acuerdo (2)	De las dimensiones:
En desacuerdo (1)	Eficiente
	Regular
	Deficiente

Fuente: Elaboración propia.

- En cuanto al instrumento 2 fue un cuestionario que constó con 5 ítems por dimensión haciendo un total de con 10 ítems y esta midió la variable 2 nivel de satisfacción del contribuyente de la municipalidad de Manantay, Así mismo, estas tuvieron escalas de puntuación, niveles y rangos de acuerdo a la tabla siguiente:

Tabla 5. Escala y nivel del Instrumento 2.

Escalas y puntuaciones del instrumento	Niveles y rangos de la variable y dimensiones
	De la variable:
	Alto
	Regular
	Bajo
Escala de Likert:	De las dimensiones:
Siempre (3)	Alto
A veces (2)	Regular
Nunca (1)	Bajo

Fuente: Elaboración propia.

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de los instrumentos se realizó mediante fichas de juicio de expertos por profesionales contadores (Ver anexo 3) el cual emitieron sus aprobaciones, según muestra la siguiente tabla:

Tabla 2. Resultados de expertos

Nombre del experto	Cargo e institución donde labora	Juicio de los instrumentos
Manuel Poblete Vega	Gerente – Auditores y consultores Poblete y Asociados SRL.	Aprobado
Danilo Najar Gonzales	Gerente – G y D Asesoría y Negocios SRL.	Aprobado
Raúl Fernando Cerrón Salinas	Contador Externo – Servicentro Santa Felicia	Aprobado

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se hizo mediante el coeficiente de alfa de Cronbach procesado en el software estadístico SPSS cuyos resultados fueron favorables (Ver anexo 4) ya que ambos instrumentos arrojaron valores 0.7834 y 7801 que están en el nivel de aceptable (Ver anexo 5).

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Se solicitó mediante una carta de permiso para el desarrollo del proyecto de tesis.
- Se aplicó los instrumentos a la muestra de estudio.
- Luego de haber aplicado se procedió a recoger los ejemplares físicos de los instrumentos y codificado para su respectivo paloteo y elaborar una base de datos.
- Finalmente se realizó una base datos en la hoja de cálculo de Excel para luego ser procesado en el software SPSS versión 26.0.

3.6. TRATAMIENTOS DE DATOS

- El tratamiento de los datos fue a través mediante la estadística descriptiva, y se usó el software SPSS 26.0 para crear las tablas estadísticas y gráficos de barras de las variables y dimensiones e interpretaciones sobre el nivel y porcentaje más alto de ambas.
- El tratamiento fue mediante la estadística inferencial, y para ello se usó el mismo software antes mencionado para realizar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk la prueba de correlación de Rho de Spearman de las hipótesis.

CAPÍTULO IV

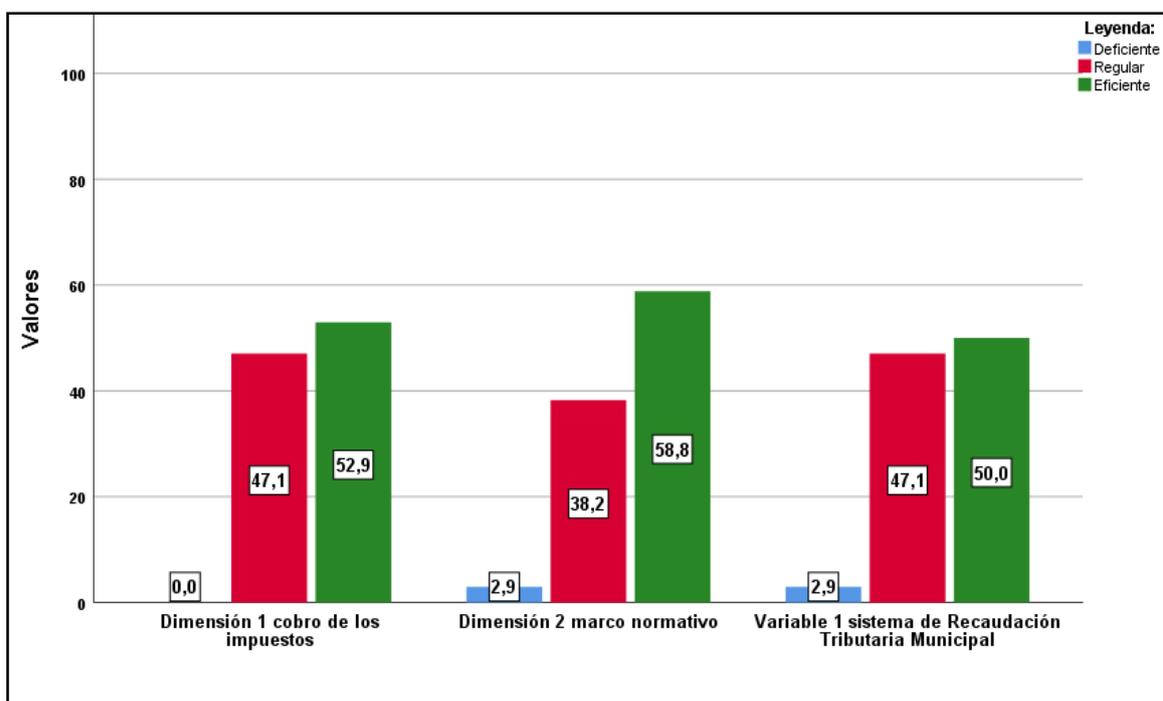
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable 1 sistema de recaudación tributaria municipal y sus dimensiones.

	Dimensión 1 cobro de los impuestos		Dimensión 2 marco normativo		Variable 1 sistema de recaudación tributaria municipal	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	0	0,0%	1	2,9%	1	2,9%
Regular	16	47,1%	13	38,2%	16	47,1%
Eficiente	18	52,9%	20	58,8%	17	50,0%
Total	34	100,0%	34	100,0%	34	100,0%

Fuente: Base de datos (anexo 6)



Fuente: Base de datos (anexo 6).

Figura 1. Gráfico de barras de la variable 1 sistema de recaudación tributaria municipal y sus dimensiones.

Descripción:

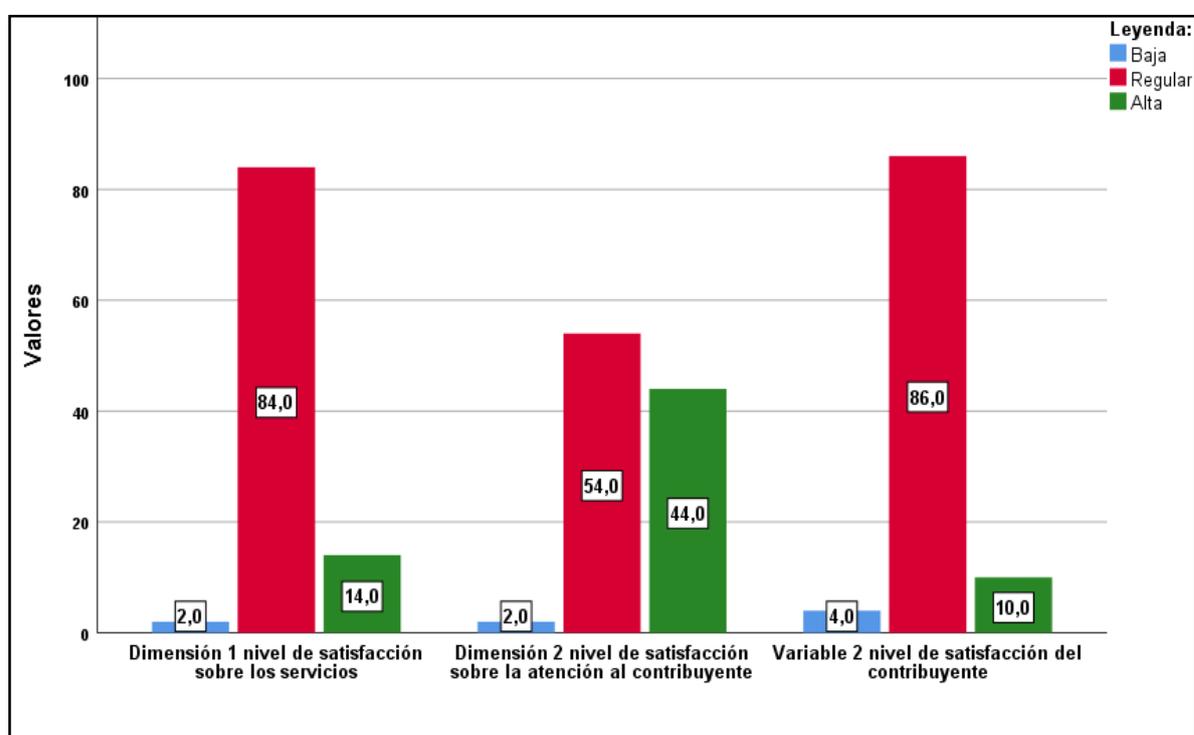
Luego de procesar los datos recolectados del instrumento 1, se tuvo que el 50% de encuestados afirmaron que el sistema de recaudación tributaria municipal es

eficiente; en cuanto a las dimensiones cobro de los impuestos y marco normativo más del 50% precisaron también que es eficiente.

Tabla 4. Resultados descriptivos de la variable 2 nivel de satisfacción del contribuyente y sus dimensiones.

	Dimensión 1 nivel de satisfacción sobre los servicios		Dimensión 2 nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente		Variable 2 nivel de satisfacción del contribuyente	
	fi	%	fi	%	fi	%
Baja	1	2,0%	1	2,0%	2	4,0%
Regular	29	84,0%	18	54,0%	29	86,0%
Alta	4	14,0%	15	44,0%	3	10,0%
Total	34	100,0%	34	100,0%	34	100,0%

Fuente: Base de datos (anexo 6)



Fuente: Base de datos (anexo 7).

Figura 2. Gráfico de barras de la variable 2 nivel de satisfacción del contribuyente y sus dimensiones.

Descripción:

Luego de procesar los datos recolectados del instrumento 2, se tuvo que el 86% de encuestados afirmaron que el nivel de satisfacción del contribuyente es regular; en cuanto a las dimensiones nivel de satisfacción sobre los servicios y nivel de

satisfacción sobre la atención al contribuyente más del 50% precisaron también que es regular.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 5. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 cobro de los impuestos	,204	34	,001	,900	34	,005
Dimensión 2 marco normativo	,164	34	,021	,889	34	,002
Variable 1 sistema de Recaudación Tributaria Municipal	,162	34	,024	,926	34	,024
Dimensión 1 nivel de satisfacción sobre los servicios	,259	34	,000	,869	34	,001
Dimensión 2 nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente	,235	34	,000	,872	34	,001
Variable 2 nivel de satisfacción del contribuyente	,144	34	,071	,933	34	,039

Fuente: *Base de datos (anexo 6 y 7).*

Descripción:

En base al tamaño de la muestra de este estudio menor de 50 unidades de análisis, se tomó en cuenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk y a la vez los resultados del sig. cuyos valores todos son menores de 0.05, resultados que nos establece el uso del tipo de prueba de hipótesis de rho de Spearman para contrastar las hipótesis de esta investigación.

4.3. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 6. Prueba de hipótesis general.

Rho de Spearman		V2: Nivel de satisfacción del contribuyente
V1: Sistema de Recaudación Tributaria Municipal.	Coeficiente de correlación	,526
	Sig. (bilateral)	,001
	N	34

Fuente: *Base de datos (anexo 6 y 7).*

Descripción:

Luego de procesar los datos en el SPSS 26 se tuvo resultados del Rho igual a 0.526 estableciendo una correlación positiva moderada y un Sig. (Bilateral) de 0,001 valor que nos dio la aceptación de la hipótesis general, es decir que si existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.

Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 1.

Rho de Spearman		D1: Nivel de satisfacción sobre los servicios
V1: Sistema de Recaudación Tributaria Municipal.	Coeficiente de correlación	,433
	Sig. (bilateral)	,011
	N	34

Fuente: *Base de datos (anexo 6 y 7).*

Descripción:

Luego de procesar los datos en el SPSS 26 se tuvo resultados del Rho igual a 0.433 estableciendo una correlación positiva moderada y un Sig. (Bilateral) de 0,011 valor que nos dio la aceptación de la hipótesis específica 1, es decir que si existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción sobre los servicios en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.

Tabla 8. Prueba de hipótesis específica 2.

Rho de Spearman		D2: Nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente
V1: Sistema de Recaudación Tributaria Municipal.	Coeficiente de correlación	,451
	Sig. (bilateral)	,007
	N	34

Fuente: *Base de datos (anexo 6 y 7).*

Descripción:

Luego de procesar los datos en el SPSS 26 se tuvo resultados del Rho igual a 0.451 estableciendo una correlación positiva moderada y un Sig. (Bilateral) de 0,007 valor que nos dio la aceptación de la hipótesis específica 2, es decir que si existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.

4.4. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos, en el cual se tuvo que el 50% de encuestados afirmaron que el sistema de recaudación tributaria municipal es eficiente (ver tabla 3) y el 86% de encuestados afirmaron que el nivel de satisfacción del contribuyente es regular (ver tabla 4), estos resultados podemos comparar con los hallazgos de Canahuri (2019) quien arribo a la siguiente conclusión la variable calidad del servicio como la de satisfacción de los contribuyentes son de nivel regular con un 79,1 % y 79,9 % respectivamente; también tenemos los hallazgos de Cornejo (2018) quien ha llegado a la conclusión que la metodología Rentas-Catastro es efectiva porque ha logrado incrementar la cartera de contribuyentes, mejorar la recaudación tributaria en todas las categorías de contribuyentes y en todos los tipos de

tributos, y disminuir la morosidad. Así mismo, se ha logrado mejorar la percepción de la población lambayecana en relación a la recaudación, sus ventajas y beneficios.

En cuanto a los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis general, se tuvo la aceptación de la hipótesis general, es decir que, si existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019, ya que se tuvo un Rho igual a 0.526 estableciendo una correlación positiva moderada y un Sig. (Bilateral) de 0,001 (ver tabla 6); en cuanto a las pruebas de hipótesis específicas se tuvo la aceptación también de ellas con una correlación positiva moderada y un sig. (Bilateral) menor de 0.05, dichos resultados obtenidos en este estudio se pueden corroborar y discutir con los de Canahuirí (2019) quien tuvo como conclusión que se ha comprobado que con un Rho de Spearman del 0,405 a un nivel del 95 % y un sig. de 0,000: Existe relación significativa entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Región Tacna, año 2017.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. La aceptación de la hipótesis general, es decir que, si existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019, ya que se tuvo un Rho igual a 0.526 estableciendo una correlación positiva moderada y un Sig. (Bilateral) de 0,001.

2. La aceptación de la hipótesis específica 1, es decir que, si existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción sobre los servicios en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019, ya que se tuvo un Rho igual a 0.433 estableciendo una correlación positiva moderada y un Sig. (Bilateral) de 0,011.

3. La aceptación de la hipótesis específica 2, es decir que, si existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019, ya que se tuvo un Rho igual a 0.451 estableciendo una correlación positiva moderada y un Sig. (Bilateral) de 0,007.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Al reconocer una aceptación positiva moderada en la existencia de una relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019, se recomienda adoptar medidas y estrategias para de esa forma poder llegar a una aceptación positiva alta y porque no, muy alta.
2. Al reconocer una aceptación positiva moderada, en la aceptación de la hipótesis específica 1, es decir que, si existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción sobre los servicios en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019, se recomienda emplear una mejora en las estrategias de aplicación de los servicios que brinda a nivel externo, como por ejemplo: las frecuencias de atención por asentamientos humanos, las rutas designadas en lo que respecta a limpieza pública. Parques- jardines y serenazgo; para de esa forma poder llegar a una aceptación positiva alta y porque no, muy alta.
3. Al reconocer una aceptación positiva moderada, en la aceptación de la hipótesis específica 2, es decir que, si existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019, se recomienda emplear una mejora en las estrategias de aplicación de los servicios que brinda a nivel interno, como por ejemplo: menor tiempo en atención de procedimientos administrativos, instalación de plataformas virtuales para diversos trámites; para de esa forma poder llegar a una aceptación positiva alta y porque no, muy alta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, M. (2003). Potencialidad del servicio vs prestación efectiva: ¿Qué criterio aplicar en los arbitrios municipales? *Análisis Tributario*, Vol. XVI
- Arguedas, C. (2008). *Estado: Funcionamiento, Organización y Proceso de Construcción de Políticas Públicas*.
- Bermeo, I. M. (2018). *Las facultades de la administración tributaria y su incidencia en los derechos del contribuyente en el cantón Santa Clara en el período 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28556/1/T4337i.pdf>
- Cabrera, D. A. (2018). *Aplicación del SAT y su relación con el nivel de satisfacción de los contribuyentes de la MDSMP, Lima, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13745>
- Canahuirí, J. E. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Región Tacna, año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio institucional. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3689/1614_2019_canahuiri_quispe_je_fcje_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castelazo, J. (2007). *Administración Pública: Una Visión de Estado*. México: Instituto Nacional de Administración Pública, A. C.
- Caterina, C., y Araujo, A. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012358007>
- Chang, S. M. (2018). *Incidencia de la recaudación tributaria municipal en la ejecución presupuestal, caso: municipalidad provincial de Huarmey, en el periodo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5608/RECAUDACION_TRIBUTARIA_EJECUCION_PRESUPUESTAL_Y_MUNICIPALIDADES_CHANG_VILCHEZ_STEPHAN_MAYTE_DEL_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cornejo, K. J. (2018). *Sistema municipal de recaudación tributaria aplicando la metodología rentas – Catastro del MEF en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio institucional UNPRG. <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/8253/BC-4653%20CORNEJO%20CAPU%c3%91AY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Decreto legislativo N° 816 de 1996 (1996, 21 de abril). Congreso de la República del Perú. Diario Oficial El Peruano.
- Decreto supremo N° 135 de 2004 (2004, 15 de diciembre). Congreso de la República del Perú. Diario Oficial El Peruano.
- Decreto supremo N° 156 de 1999 (1999, 19 de agosto). Congreso de la República del Perú. Diario Oficial El Peruano.
- Decreto supremo N° 156 – TUO (2004, 15 de noviembre). Ley de Tributación Municipal. Diario Oficial El Peruano.
- Fernández, F. (2012). *Dirección y Organización de Empresas Públicas y Privadas*. Editorial Mc Graw Hill.
- Flores, A. A., Condori, A. A., y Vasquez, J. F. (2020). *La auditoría financiera y la gestión de la administración tributaria municipal de la provincia de Coronel Portillo, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4399/UNU_CONTABILIDAD_2020_TESIS_ANTHONY-FLORES-RUIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Frías, D. (2019). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. Obtenido de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Ledezma, N. (2015). Los impuestos en el Perú. <http://www.institutosudamerica.com/articulos>
- Ley N° 27972 de 2003 (2003, 27 de mayo de 2003). Congreso de la República del Perú. Ley Orgánica de Municipalidades. Diario Oficial El Peruano.

- Ley N° 27680 de 2002 (2002, 07 de mayo de 2002). Constitución Política del Perú.
Diario Oficial El Peruano.
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
Barcelona-España: Creative Commons.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e
Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad
Tecnológica Indoamérica.*, 47-50.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20aplicada%20busca%20la,la%20teor%C3%ADa%20y%20el%20producto>
- Mejías, A., y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes
bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores.
<http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Meléndez, T. J. (2018). *Satisfacción al usuario en el servicio de rentas internas,
Agencia Babahoyo* [Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Babahoyo].
Repositorio institucional.
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4754/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000224.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendez (2019). *Análisis de la calidad del servicio del Departamento de Asistencia
al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas y la satisfacción del usuario
externo en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad Católica
de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional UCSG.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13225/1/T-UCSG-POS-MAE-243.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2013). Texto único ordenado del código
tributario modificado. Decreto Supremo N° 133-2013-EF.
- Pinchi, K. R. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del
distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali,
2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio
institucional UNU.
<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

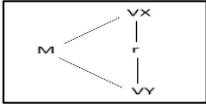
- Posliagua, T. V. (2018). *Gestión administrativa en la recaudación de los tributos y su influencia en el grado de cumplimiento de obras en el GAD Municipal del Cantón Baba periodo 2015-2017* [Tesis de Pregrado. Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio institucional UTB. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4094/-E-UTB-FAFI-ICA-000005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ricaldi, M. (2011). *SISTEMA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL DEL MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS*. <https://melitonricaldi.wordpress.com/2011/10/07/l-sistema-de-recaudacion-tributaria-municipal-del-ministerio-de-economia-y-finanzas/>
- Rey, J. (2010). *Administración y Finanzas. Contabilidad General*. Colombia: Eco ediciones.
- Sanandrés, L. (2019). Análisis del cumplimiento de la normativa tributaria en el sector empresarial, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/cumplimiento-normativa-tributaria.html>
- Sanabria, I. Y., y Sánchez, O. C. (2017). *Estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la urbanización las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo* [Tesis de Pregrado. Universidad de Carabobo]. Repositorio institucional UC. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/8163/singrid.pdf?sequence=1>
- Satalaya, F. D., y Rengifo, O. (2017). *Política tributaria y el impuesto predial en la municipalidad distrital de Manantay, Ucayali, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio institucional UPP. <http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/87/1/Tesis%20Frank%20Satalaya.pdf>
- Normas legales (2013). Texto único ordenado del código tributario. https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/normativa/TUO_13.pdf
- Ttito, E. (2018). La Amnistía Tributaria de Arbitrios Municipales y la vulneración Al principio de igualdad Tributaria [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional UNITRU. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10220>

- Torres, K. G., y Cartolin, C. R. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional UNCP. http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5416/T010_20051891_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vidaurre, W. E., y Carranza, W. (2019). *La gestión tributaria y su relación con el contribuyente de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5570>
- Yomona, A. M. (2019). *Gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de Lima Metropolitana 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional UPA. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/664/TESIS-GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20Y%20LA%20SATISFACI%C3%93N%20DEL%20CONTRIBUYENTE%20EN%20LA%20MUNICIPALIDAD....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO	TECNICAS E INSTRUMENTO	POBLACION Y MUESTRA
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.</p>	<p>Variable 1 Sistema de Recaudación Tributaria Municipal</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cobro de los impuestos - Marco normativo. 	<p>Tipo</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental, de tipo descriptivo correlacional.</p> <p>Esquema</p> 	<p>Técnicas</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Dos cuestionarios</p>	<p>Población</p> <p>La población de este estudio estará conformada por todos los trabajadores del área de recaudación tributaria municipal y todos los contribuyentes de la municipalidad de Manantay</p> <p>Muestra</p> <p>Este estudio tendrá una muestra conformada por 34 trabajadores del área de recaudación tributaria municipal y 50 contribuyentes de la municipalidad de Manantay.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>- ¿De qué manera el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción sobre los servicios en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019?</p> <p>- ¿De qué manera el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>- Determinar la relación que existe entre el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción sobre los servicios en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.</p> <p>- Determinar la relación que existe entre el sistema de recaudación tributaria municipal se relaciona con el nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.</p>	<p>Hipótesis Especificas</p> <p>- Existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción sobre los servicios en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.</p> <p>- Existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019.</p>	<p>Variable 2 Nivel de satisfacción del contribuyente</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción sobre los servicios. - Nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente. 	<p>Donde: M = Muestra. Vx = Medición de la variable 1. Vy = Medición de la variable 2. r = Correlación.</p>		

ANEXO 2

INSTRUMENTO 1

CUESTIONARIO 1 PARA MEDIR SISTEMA DE RECAUDACIÓN

TRIBUTARIA MUNICIPAL

Estimado(a) trabajador a continuación, le entregamos un cuestionario de 10 ítems sobre el sistema de recaudación tributaria municipal, cada ítem tiene tres opciones para marcar de acuerdo a su apreciación personal y real.

En desacuerdo (1) Regularmente de acuerdo (2) De acuerdo (3)

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 cobro de los impuestos				
01	La municipalidad realiza los cobros de impuestos de manera oportuna.			
02	La municipalidad tiene estrategias para los cobros de impuestos de manera oportuna.			
03	La municipalidad tiene sistematizado el control de la deuda de los contribuyentes.			
04	La municipalidad realiza los cobros de impuestos de manera flexible dando oportunidades a los contribuyentes.			
05	La municipalidad sensibiliza a la población contribuyentes sobre las diversas estrategias y promociones para los cobros de impuestos.			
Dimensión 2 marco normativo				
06	El sistema de recaudación tributaria municipal está direccionado por las normativas nacionales.			
07	La municipalidad ejerce según el marco normativo la recaudación tributaria.			
08	La municipalidad promueve conciencia tributaria a los contribuyentes.			
09	La municipalidad promueve cultura tributaria a los contribuyentes.			
10	El marco normativo se ajusta a la realidad de los contribuyentes.			

Muchas gracias por su participación...



INSTRUMENTO 2

CUESTIONARIO 2 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE

Estimado(a) contribuyente a continuación, le entregamos un cuestionario de 10 ítems sobre el nivel de satisfacción del contribuyente, cada ítem tiene tres opciones para marcar de acuerdo a su apreciación personal y real.

En desacuerdo (1) Regularmente de acuerdo (2) De acuerdo (3)

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 nivel de satisfacción sobre los servicios				
01	La municipalidad brinda servicios oportunos.			
02	La municipalidad ejecuta recaudación y administración eficiente de los tributos.			
03	La municipalidad realiza la ejecución real y oportuna de los servicios municipales.			
04	La municipalidad realiza el establecimiento de lineamientos de los servicios municipales			
05	Usted se siente satisfecho sobre los servicios que brinda la municipalidad.			
Dimensión 2 nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente				
06	La municipalidad brinda atención, amabilidad y escucha al cliente.			
07	La municipalidad brinda y crea confianza en cliente.			
08	La municipalidad brinda y fomenta de buena relación con los contribuyentes.			
09	La municipalidad realiza una atención rápida y oportuna.			
10	La municipalidad realiza la aplicación de encuestas de satisfacción para poder mejorar nivel en los servicios brindados.			

Muchas gracias por su participación...



ANEXO 3
FICHA DE EXPERTO 1
INSTRUMENTO 1

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del Experto : Poblete Vega Manuel
 Cargo e Institución donde labora : Gerente-Audidores y Consultores Poblete & Asociados SRL.
 Nombre del instrumento : Cuestionario 1 sistema de recaudación tributaria municipal.

Autores del instrumento :
 Bach. Carolina Rebeca Febres León
 Bach. Jesús Antony Guerra Wesembi
 Bach. Melissa Lizana Flores

N°	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....


 CPCC Manuel Poblete Vega
 Mat. N° 18243

Fecha 11/11/2020

FICHA DE EXPERTO 1

INSTRUMENTO 2

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del Experto : Poblete Vega Manuel
 Cargo e Institución donde labora : Gerente-Audidores y Consultores Poblete & Asociados SRL.
 Nombre del instrumento : Cuestionario 1 nivel de satisfacción del contribuyente.
 Autores del instrumento :
 Bach. Carolina Rebeca Febres León
 Bach. Jesús Antony Guerra Wesembi
 Bach. Melissa Lizana Flores

N°	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....

.....


 CPCC Manuel Poblete Veg.
 Mat. N° 18.043
 Firma

Fecha 11/11/2020

FICHA DE EXPERTO 2

INSTRUMENTO 1

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del Experto : NAJAR GONZALEZ DANILLO
Cargo e Institución donde labora : GERENTE ; G y D ASESORIA y NEGOCIOS S.R.L
Nombre del instrumento : Cuestionario 1 sistema de recaudación tributaria municipal.
Autores del instrumento :
Bach. Carolina Rebeca Febres León
Bach. Jesús Antony Guerra Wesembi
Bach. Melissa Lizana Flores

N°	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		<input checked="" type="checkbox"/>	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		<input checked="" type="checkbox"/>	

Aportes y/o sugerencias:

.....

.....


C.P.C. Danilo Najar
MAT. FN 118 - 1262

Fecha 12/11/2020

FICHA DE EXPERTO 2

INSTRUMENTO 2

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del Experto : NAJAR GONZALEZ DANILLO
Cargo e Institución donde labora : GERENTE: G Y D ASESORIA Y NEGOCIOS S.R.L
Nombre del instrumento : Cuestionario 1 nivel de satisfacción del contribuyente.
Autores del instrumento :
Bach. Carolina Rebeca Febres León
Bach. Jesús Antony Guerra Wesembi
Bach. Melissa Lizana Flores

N°	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....

.....

C.P.C. Danilo Najjar Gonzales
MAFiM1a18 - 1252

Fecha 12/11/2020

FICHA DE EXPERTO 3

INSTRUMENTO 1

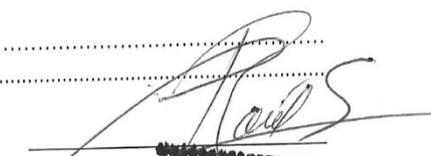
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del Experto : CPCC. Raúl Fernando Cerron Salinas
 Cargo e Institución donde labora : Cont. Ext. Servucentro Santa Felicia SAC.
 Nombre del instrumento : Cuestionario 1 sistema de recaudación tributaria municipal.
 Autores del instrumento :
 Bach. Carolina Rebeca Febres León
 Bach. Jesús Antony Guerra Wesembi
 Bach. Melissa Lizana Flores

N°	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....


 CPCC. Raúl F. Cerron Salinas
 MAT. 18 - 338
 Fecha 13 / 11 / 2020

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS (CUESTIONARIOS)

Confiabilidad del cuestionario 1

Alfa de Cronbach	Ítems
0.7834	10

Fuente: SPSS 26.0.

Interpretación:

Luego de procesar los datos en el SPSS el valor del Alfa de Cronbach fue de 0.7834, el cual nos indica que el instrumento 1 es *ACEPTABLE* (Ver anexo 5) para su aplicación a la muestra de estudio.

Confiabilidad del cuestionario 2

Alfa de Cronbach	Ítems
0.7801	10

Fuente: SPSS 26.0.

Interpretación:

Luego de procesar los datos en el SPSS el valor del Alfa de Cronbach fue de 0.7801, el cual nos indica que el instrumento 2 es *ACEPTABLE* (Ver anexo 5) para su aplicación a la muestra de estudio.

ANEXO 5

COEFICIENTE ESTADÍSTICO DE ALFA DE CRONBACH.

Valor	Interpretación
Coeficiente alfa > 0.9 a 0.95	Es excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Es bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Es inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 6

BASE DE DATOS VARIABLE 1

N°	Dimensión 1 cobro de los impuestos					Puntaje	Dimensión 2 marco normativo					Puntaje	Variable 1 sistema de recaudación tributaria municipal
	item1	item2	item3	item4	item5		item6	item7	item8	item9	item10		Puntaje
1	2	2	3	2	2	11	3	2	3	2	2	12	23
2	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	2	12	23
3	2	2	3	3	2	12	3	2	2	3	3	13	25
4	2	3	2	2	2	11	3	2	2	3	2	12	23
5	3	2	2	3	2	12	2	2	2	3	3	12	24
6	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	22
7	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	2	11	22
8	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	3	11	22
9	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	2	11	22
10	2	2	2	2	3	11	2	2	3	3	3	13	24
11	2	2	2	3	2	11	2	3	2	2	2	11	22
12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30
13	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	2	11	22
14	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11	22
15	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	2	11	23
16	1	2	2	3	2	10	2	2	2	3	2	11	21
17	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	2	14	26
18	1	2	2	3	1	9	2	1	1	1	1	6	15
19	3	2	3	2	2	12	3	3	2	2	1	11	23
20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30
21	1	2	3	1	2	9	3	2	1	1	3	10	19
22	2	2	3	1	3	11	3	3	3	3	1	13	24
23	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	28
24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	29
25	3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	3	13	27
26	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	21
27	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	28
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30
29	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30
30	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	28
31	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	30
32	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	13	23
33	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	25
34	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	2	14	27

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario 1.

ANEXO 7

BASE DE DATOS VARIABLE 2.

N°	Dimensión 1 nivel de satisfacción sobre los servicios					Puntaje	Dimensión 2 nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente					Puntaje	Variable 2 satisfacción del contribuyente
	item1	item2	item3	item4	item5		item 6	item7	item8	item9	item10		Puntaje
1	2	3	1	2	2	10	3	3	2	2	1	11	21
2	2	2	2	1	1	8	2	2	1	1	1	7	15
3	2	2	2	2	1	9	3	3	2	1	1	10	19
4	2	2	2	2	3	11	3	3	2	2	1	11	22
5	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	1	8	19
6	2	2	1	2	1	8	3	2	2	1	1	9	17
7	1	1	2	2	3	9	3	3	2	1	1	10	19
8	2	2	2	2	3	11	3	3	2	2	1	11	22
9	2	2	2	2	3	11	3	3	2	2	1	11	22
10	2	2	2	2	1	9	3	3	2	2	1	11	20
11	2	2	2	2	1	9	3	3	2	2	1	11	20
12	2	2	2	2	3	11	3	3	2	1	1	10	21
13	2	2	2	2	1	9	3	3	2	2	1	11	20
14	2	2	2	2	1	9	3	3	2	2	1	11	20
15	2	2	2	2	1	9	3	3	2	1	1	10	19
16	2	2	2	2	1	9	3	3	2	2	1	11	20
17	2	2	3	2	1	10	2	3	2	2	1	10	20
18	2	1	2	3	1	9	2	3	2	2	1	10	19
19	2	2	2	2	1	9	3	3	2	2	2	12	21
20	2	2	2	2	3	11	3	3	2	2	2	12	23
21	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	1	11	21
22	3	2	3	2	1	11	3	2	2	2	2	11	22
23	3	3	2	2	1	11	2	3	2	2	3	12	23
24	2	2	2	2	1	9	3	3	2	2	2	12	21
25	2	2	2	2	1	9	2	3	2	2	2	11	20
26	2	2	2	2	1	9	3	3	2	2	2	12	21
27	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	2	12	22
28	2	2	2	2	1	9	3	3	2	3	2	13	22
29	2	2	2	2	3	11	3	3	2	2	2	12	23
30	2	2	2	3	2	11	3	3	2	2	2	12	23
31	3	3	2	2	2	12	2	3	2	3	3	13	25
32	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	2	12	22
33	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	3	12	22
34	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	2	12	22

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario 2.

ANEXO 8

TABLA DE VALORES DEL COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN.

Valor de Rho de Spearman	Significado literal
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

ANEXO 9

RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN Y ASESOR DE PROYECTO DE TESIS.

 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES</p> 		
<h3>RESOLUCIÓN N° 440-2020-D-FCEAyC-UNU</h3> <p>Pucallpa, 09 de Octubre de 2020.</p> <h4>EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES</h4>		
<p>VISTO: El Memorando N° 217-2020-D-FCEAyC-UNU, de fecha 06 de Octubre de 2020, sobre Aprobación de Proyecto de Tesis y designación de docente asesor.</p> <p>CONSIDERANDO: Que, mediante el documento de Visto, el Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables hace saber el Oficio correspondiente, evacuado por la Comisión de Grados y Títulos en el que da a conocer el informe de docente evaluador Mg. Rusvelth Paima Paredes, en el que señala que el proyecto de tesis examinada, reúne los requisitos y condiciones para su desarrollo y/o ejecución, por haber sido declarado aprobado y no hay merito a observaciones, por lo que deberá ser aprobado.</p> <p>Que, en efecto lo solicitado se encuentra previsto en el artículo 14° del Reglamento General de Grado académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional de la Universidad Nacional de Ucayali, estando a la referida norma resulta procedente designar al Docente Asesor, quien brindara orientación a los tesisistas, bajo responsabilidad funcional.</p> <p>Estando a las atribuciones del decano señaladas en el artículo 68° y 70° de la Ley Universitaria N° 30220, concordante con el artículo 155° del estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad;</p>		
<p>SE RESUELVE:</p> <p>PRIMERO: APROBAR: el Proyecto de Tesis denominado: "SISTEMA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, EJERCICIO FISCAL 2019", presentado por los tesisistas: Carolina Rebeca Febres Leon, Jesus Antony Guerra Wesembi y Melissa Lizana Flores, quienes cuentan con un plazo no mayor a seis meses, para su ejecución y/o desarrollo.</p> <p>SEGUNDO: ORDENAR: a la Comisión de Grados y Títulos la inscripción del referido proyecto de tesis, en el Libro correspondiente.</p> <p>TERCERO: DESIGNAR: COMO DOCENTE ASESOR AL MG. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA, para brindar orientación y apoyo en la ejecución o desarrollo del referido proyecto, en caso de no cumplir con el apoyo en la ejecución y desarrollo de la Tesis automáticamente será reemplazado.</p> <p>CUARTO: SE DISPONE, poner de conocimiento la presente Resolución a la Dirección de Investigación, Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali.</p>		
<p>Regístrese, Comuníquese y Archívese.</p>		
<table border="0"><tr><td style="text-align: center;"><p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DECANATURA Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA DECANO</p></td><td style="text-align: center;"><p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES SECRETARÍA ACADÉMICA Mg. GILBERTO MARINO SECRETARIO ACADÉMICO</p></td></tr></table>	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DECANATURA Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA DECANO</p>	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES SECRETARÍA ACADÉMICA Mg. GILBERTO MARINO SECRETARIO ACADÉMICO</p>
 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DECANATURA Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA DECANO</p>	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES SECRETARÍA ACADÉMICA Mg. GILBERTO MARINO SECRETARIO ACADÉMICO</p>	
<p>Distribución: Secretaría Académica COYI Dirección de Investigación Interesado (s)</p>		

ANEXO 10

CARTA DE PRESENTACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS.

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DECANATO					
"Año de la Universalización de la Salud"						
Pucallpa, 11 de Noviembre de 2020						
<u>CARTA N° 243-UNU-FCEAyC-D</u>						
Señor: VICTOR HUGO LÓPEZ RIOS ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DE MANANTAY Ciudad.-						
De mi consideración.						
Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y a la vez hacer de su conocimiento que los Bachilleres: CAROLINA REBECA FEBRES LEON, JESUS ANTONY GUERRA WESEMBI Y MELISSA LIZANA FLORES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD , vienen desarrollando su proyecto de tesis denominado: Sistema de Recaudación Tributaria Municipal y Nivel de Satisfacción del Contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ejercicio Fiscal 2019.						
Motivo por el cual, solicito disponga a quien corresponda se brinde la atención necesaria para que los bachilleres citados líneas arriba puedan recabar información referida al proyecto de tesis que vienen desarrollando.						
Agradeciéndole desde ya la atención que brinde al presente, me suscribo de usted no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración.						
Atentamente,						
	<small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DECANATO</small>  <small>Dr. Julio Cesar Pastor Segura DECANO</small>					
<small>C.C. Archivo JCP/SHC</small>		<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="text-align: center;">MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY SECRETARIA GENERAL TRAMITE DOCUMENTARIO</td></tr><tr><td style="text-align: center;">Jó: 08 11 NOV 2020</td></tr><tr><td style="text-align: center;">N° Expediente: <u>21674-20</u></td></tr><tr><td style="text-align: center;">KEVIN CRISTIAN LLERENA SABOYA</td></tr></table>	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY SECRETARIA GENERAL TRAMITE DOCUMENTARIO	Jó: 08 11 NOV 2020	N° Expediente: <u>21674-20</u>	KEVIN CRISTIAN LLERENA SABOYA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY SECRETARIA GENERAL TRAMITE DOCUMENTARIO						
Jó: 08 11 NOV 2020						
N° Expediente: <u>21674-20</u>						
KEVIN CRISTIAN LLERENA SABOYA						

ANEXO 11

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS.



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

San Fernando 28 de diciembre del 2020

CONSTANCIA

El Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Manantay

HACE CONSTAR:

Que, los señores **CAROLINA REBECA FEBRES LEON, JESUS ANTONY GUERRA WESEMBI Y MELISSA LIZANA FLORES**, alumnos egresados de la Escuela de Contabilidad - Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, han realizado las encuestas de aplicación de tesis en la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA y SUB GERENCIA DE RECAUDACIÓN, CONTROL y FISCALIZACIÓN de esta entidad edil, en relación al proyecto denominado: **"SISTEMA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY EJERCICIO FISCAL 2019"**

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY

Abog. Darío Rafael Gutiérrez Díaz
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

ANEXO 12

EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS



ENCUESTANDO EN LOS AMBIENTES DEL HALL PRINCIPAL MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY



PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA

