

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CALIDAD DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
UTCUBAMBA, 2023**

Autor: Bach. Jhon Antony Sánchez Vásquez

Asesor: Econ. Carlos Raúl Poémape Oyanguren M.Sc.

Registro: ()

BAGUA GRANDE – PERÚ

2024

Dedicatoria

A mi familia, que me acompañaron en los buenos y difíciles momentos, gracias por brindarme su apoyo incondicional, a ellos que siempre me inculcaron buenos hábitos y valores, los mismos que me han ayudado a seguir adelante en mi formación personal y profesional.

Esta tesis es un tributo a la colaboración, paciencia y comprensión que me han brindado a lo largo de este viaje académico. Gracias a mi madre Ruth, por ser un pilar que me fortalece y mi ejemplo a seguir; aprovecho la ocasión para expresar que tu presencia en mi vida es un regalo invaluable. Y a todos mis seres queridos decirles que este logro es nuestro.

En honor a mi abuela María Ysabel (mamá querida), mi fuente de inspiración y ejemplo de sabiduría, eres mi estrella que brilla en el cielo. Aunque ya no estés físicamente conmigo, tu espíritu continúa guiándome con gran amor en cada paso que doy en este maravilloso camino denominado vida.

Jhon Antony

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por la vida, quién con su infinito poder y misericordia me ha guiado y protegido en todo instante, y porque me dio la fortaleza necesaria para seguir adelante. A mi familia en especial a mi abuelo José Mercedes (papá meche), por su compañía, sus sabios consejos, comprensión y motivación constante, por todo el amor y apoyo incondicional que me brindó a lo largo de mis estudios.

A mis queridos tíos, quiero expresar mi gratitud por ser mi apoyo inquebrantable y por ser un ejemplo de bondad y generosidad. Gracias a ustedes que supieron inspirarme para superar cada barrera de mi vida, y que estuvieron cerca para aconsejarme, corregirme y guiarme por la senda del bien.

A mi asesor Carlos Raúl Poémape Oyanguren por sus conocimientos y dedicación en este aporte académico, y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la realización de mi trabajo de tesis.

El autor

Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

Ph. D. Jorge Luis Maicelo Quintana

RECTOR

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. María Nelly Luján Espinoza

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mtro. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y

ADMINISTRATIVAS

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM /Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada CALIDAD DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, 2023; del egresado JHON ANTONY SÁNCHEZ VÁSQUEZ de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

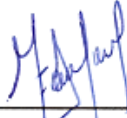


Chachapoyas, 21 de Junio de 2024

Firma y nombre completo del Asesor

M.Sc. CARLOS RAÚL POEMAR OYANGUREN
DNI 33430187

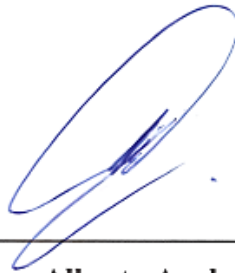
Jurado Evaluador de la Tesis



Mtra. Melissa Dalila Feria Hernández
Presidente



Dr. Jean Peter Eduardo De Rutte Gonzalez
Secretario



Mtro. Juan Alberto Avalos Hubeck
Vocal

Constancia de Originalidad de la Tesis



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Calidad de Servicios de la Administración Tributaria en la
Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2023

presentada por el estudiante ()/egresado (X) Jhon Antony Sánchez Vásquez
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

con correo electrónico institucional jhonantony.sv@gmail.com

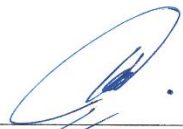
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 15 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 04 de Julio del 2024


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

Reporte de Similitud

Calidad de servicios de la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	publicaciones.uci.cu Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Acta de Sustentación de la Tesis



ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 30 de Julio del año 2024 siendo las 9.00 horas, el aspirante: JHON ANTONY SÁNCHEZ VÁSQUEZ, asesorado por ECON. CARLOS RAÚL POEMARE OYANBUREN defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: CALIDAD DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, 2023, para obtener el Título Profesional de LIENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mtro. Melissa Dalila Faria Hernández
Secretario: Dr. Jean Peter Eduardo Deputte Gonzalez
Vocal: Mtro. Juan Alberto Ayalos Huback

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.



Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 9.51 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	iv
Visto bueno del asesor de la tesis	v
Jurado evaluador de la tesis	vi
Constancia de originalidad de la tesis	vii
Reporte de similitud	viii
Acta de sustentación de la tesis	ix
Índice	x
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS	21
2.1 Metodología de investigación	21
2.2 Población, muestra y muestreo	21
2.3 Variables de estudio	22
2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.5 Análisis de datos	23
III. RESULTADOS	24
3.1 Diagnóstico de la calidad del servicio en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba del 2023	24
3.2 Identificación de las labores de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba del 2023, referidas a tipos de contribuyentes, tipos de impuestos, tasas, contribuciones y otros	34
3.3 Estableciendo la calidad de los servicios y la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba del 2023	43
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59

VIII. ANEXOS	62
--------------------	----

Índice de tablas

Tabla 1. Áreas y cargos de la Gerencias de Administración Tributaria	22
Tabla 2. Datos generales del personal de la gerencia de administración tributaria	24
Tabla 3. Eficientes y efectivos los servicios brindados al usuario	26
Tabla 4. Forma de medir la eficiencia y efectividad por su servicio brindado	27
Tabla 5. Realiza seguimiento a sus actividades asignadas	28
Tabla 6. Sus resultados programados contribuyen con los objetivos de su área	29
Tabla 7. Brinda atención individualizada o personalizada al usuario que acude a su oficina.	30
Tabla 8. Entiende la necesidad específica de servicio del usuario que atiende o atendió	31
Tabla 9. Tuvo problemas o quejas de los usuarios	32
Tabla 10. Cómo le dio solución al problema suscitado el o los usuarios	33
Tabla 11. Cuadro de asignación del personal de la Gerencia de Administración Tributaria.	36
Tabla 12. Tipos de impuestos y arbitrios al año 2024	39
Tabla 13. Categorización de contribuyentes al año 2024	41
Tabla 14. Número y tipo de contribuyentes al año 2024	42
Tabla 15. Manera de almacenar información diaria que genera a su cargo	43
Tabla 16. Tiene implementado programas específicos para los datos generados en su área.	44
Tabla 17. Su área de labores cuenta con equipos de cómputo u otros de aspecto moderno...	45
Tabla 18. Considera que su información generada se encuentra salvaguardada y no se perderá	46
Tabla 19. El tiempo destinado a atender los requerimientos de los usuarios es el más adecuado	47
Tabla 20. La atención a los usuarios en esta oficina es rápida y no están a la espera	48
Tabla 21. Cumplimiento del 100% con sus actividades diarias, según la programación de sus actividades	49
Tabla 22. La prestación de los servicios hacia el usuario cumple los estándares de calidad.	50
Tabla 23. Necesidad de implementación con mayores servicios en su área laboral	51
Tabla 24. Empleo de medios adecuados para informar los resultados a los usuarios	52
Tabla 25. En algún momento, se niega la información al usuario respecto a su trámite	53

Índice de figuras

Figura 1. Organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria	34
---	----

Resumen

La calidad de servicios de la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2023, tuvo el objetivo Determinar la calidad del servicio en la administración tributaria en esta municipalidad; de investigación básica, alcance descriptivo, diseño no experimental, transeccional o transversal; la población y muestra fue 27 trabajadores aplicándoseles encuestas. Diagnosticando la calidad del servicio, laboran en cuatro áreas, el 50% son profesionales titulados, el 100% señaló sentirse efectivo y eficiente al estar capacitados y tramitar rápidamente los expedientes recibidos con atención efectiva cumpliendo sus metas, el 82% miden su eficiencia y efectividad mediante resultados, el 93% realizó seguimiento a sus actividades asignadas, el 96% consideró a sus resultados programados contribuyeron con los objetivos mejorando la recaudación. En la atención personalizada al usuario el 78% realizó orientación absolviendo consultas y dándoles solución rápidamente, el 67% entendió la necesidad específica del usuario ejecutando diálogos con soluciones al problema, el 81% no tuvieron quejas o reclamos, y sí los hubo fue por la lentitud del sistema informático. Se recategorizó a los contribuyentes de acuerdo con costos reales actualizados en bases imponibles son 12271 contribuyentes activos y 4393 pasivos, el 78% conocen el organigrama y sus funciones. Sobre calidad del servicio y administración tributaria, desarrollado con indicadores de gestión de datos e información, eficiencia y procesos, el 74% de la información generada fue digital y físico; el 70% implementó sistemas en sus computadoras normalizando sus actividades; el 88,8% tiene computadoras modernas, el 100% consideró que su información generada está salvaguardada al contar con base de datos y servidor matriz de almacenamiento, el 96,3% atendió dentro de los plazos establecidos, un 85,2% consideró ser rápida la atención y no esperan al contar con procedimientos debidamente estandarizados, el 81,5% consideró cumplen sus actividades, el 77,8% cumplen con estándares de calidad del servicio prestado al estar capacitados en cumplimiento de la normatividad brindando información oportuna existiendo buena comunicación con el contribuyente.

Palabras clave: Administración tributaria, calidad de servicios, arbitrios.

Abstract

The quality of services of the tax administration in the Provincial Municipality of Utcubamba, 2023, had the objective of determining the quality of service in the tax administration in this municipality; basic research, descriptive scope, non-experimental transectional or cross-sectional design; The population and sample were 27 workers, surveys were applied to them. Diagnosing the quality of the service, they work in four areas, 50% are qualified professionals, 100% indicated that they feel effective and efficient as they are trained and quickly process the files received with effective attention, meeting their goals, 82% measure their efficiency and effectiveness Through results, 93% monitored their assigned activities, 96% considered their programmed results contributed to the objectives by improving collection. In the personalized attention to the user, 78% carried out orientation, answering queries and giving them a solution quickly, 67% understood the specific need of the user by executing dialogues with solutions to the problem, 81% had no complaints or claims, and if there were any, it was because of the slowness of the computer system. Taxpayers were recategorized according to real costs updated in tax bases. There are 12,271 active taxpayers and 4,393 passive taxpayers, 78% know the organization chart and its functions. Regarding service quality and tax administration, developed with data and information management, efficiency and process indicators, 74% of the information generated was digital and physical; 70% implemented systems on their computers normalizing their activities; 88.8% have modern computers, 100% considered that their generated information is safeguarded by having a database and storage matrix server, 96.3% responded within the established deadlines, 85.2% considered to be quick attention and do not wait by having duly standardized procedures, 81.5% considered that they fulfill their activities, 77.8% comply with quality standards of the service provided by being trained in compliance with regulations, providing timely information and having good communication with the taxpayer.

Keywords: Tax administration, quality of services, taxes.

I. INTRODUCCIÓN

Para SAR (2024) entrevistó a la Dra. Attiya Waris, experta independiente de la ONU en deuda externa, en su informe sobre recaudar mayores recursos financieros y puedan ser destinados al desarrollo humano, expresó la frase “No se trata de que las empresas paguen mayores impuestos sino paguen lo justo”, instando a que los sistemas tributarios sean más progresivos mediante la ampliación de la base impositiva tributaria hacia la empresa multinacional y hacia las personas más ricas, mediante la aprobación de la Ley de Justicia Tributaria.

Rentería (2023), en México se implementó el programa de eficiencia recaudatoria y cobranzas, sin la necesidad de ir a judicializaciones de sus contribuyentes, mediante el incremento del 29% en términos reales; este programa tiene tres subprogramas: cumplimiento de obligaciones, vigilancia profunda y cobranza coactiva, principalmente su estrategia fue auditorías a contribuyentes identificando prácticas o conductas evasoras conjuntamente creando conciencia de riesgo ante incumplimientos mediante el fortalecimiento de la presencia fiscalizadora.

La nueva Administración Digital Integral (‘ADI’) fue puesta en servicio en España como mostrador virtual diseñado para facilitar el cumplimiento voluntario con más información y mejor asistencia para los contribuyentes mediante 300 funcionarios especialistas a dedicación exclusiva con atenciones personalizadas no presenciales a contribuyentes de todo este país, con la atención multicanal con herramientas telemáticas desde asistente virtual hasta videollamadas y chats instantáneos, según Hacienda (2021).

La República (2024), señaló que 40 municipalidades de Lima Metropolitana y Callao consideraron incrementar entre el 1,5% y 29% los arbitrios respecto al año 2023, ajustes causados por la inflación, mediante ordenanzas municipales respecto a servicio público de limpieza pública, serenazgo y parques y jardines. Implementaron además mecanismos de notificación a sus contribuyentes en forma mensual o trimestral con descuentos por pagos al contado mediante cuponerías dejadas en los domicilios.

En el Perú, los tributos son prestaciones en dinero exigidos por las municipalidades a sus contribuyentes mediante una ley u ordenanza para el cumplimiento de estos, tiene carácter de obligatorio y son impuestos, tasas y contribuciones especiales, Estado Peruano (2024).

La comuna provincial de Utcubamba estableció las clases de arbitrios existentes, así como las tasas mediante categorías sincerando los costos al año 2024, pero algunas veces los contribuyentes o usuarios que acudieron sintieron alguna molestia en la atención de sus consultas o trámites por parte del personal que los atendió, es por ello por lo que, la presente investigación pretende realizar este pequeño análisis sobre la misma en esta área.

Planteándose la problemática como interrogante ¿Cuál es la calidad del servicio en la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2023? El objetivo central fue: Determinar la calidad del servicio en la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2023. Y los objetivos específicos: OE1: Diagnosticar la calidad del servicio en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba del 2023. OE2: Identificar las labores de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba del 2023, referidas a tipos de contribuyentes, tipos de impuestos, tasas, contribuciones y otros. OE3: Establecer la calidad de los servicios y la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba del 2023.

Para esta investigación nos sustentamos en antecedentes internacionales y nacionales siguientes:

Internacionales, Mendoza y Ponce (2022) en su artículo científico, Administración tributaria basada en la transformación digital como herramienta de mejora en la Administración Pública en Ecuador, su objetivo fue determinar la importancia de la transformación digital vinculada a la administración tributaria y la mejora de la administración pública. De método descriptivo – exploratorio e investigación lógica descriptiva. Concluyeron evidenciar carencia de cultura de pago de impuestos de los ciudadanos siendo necesario realizar motivación publicitaria por parte de las municipalidades para cancelar sus impuestos buscando generar mayor conciencia tributaria.

Vera (2023), en su proyecto de investigación del Gobierno electrónico y su incidencia en la administración tributaria del gobierno autónomo descentralizado La América - Ecuador, centró su objetivo en analizar el gobierno electrónico basado en la administración tributaria; usó los métodos teórico, empírico, estadístico y matemático, identificó a 3060 habitantes como población y su muestra fue 340 habitantes. Su conclusión principal indica que la transformación digital del gobierno electrónico como herramienta de desarrollo en la administración tributaria es deficitaria en su primera etapa, es decir, sus servicios ofrecidos

no son eficientes ni efectivos sin mejoras en la comunicación con sus habitantes contribuyentes.

Nacionales, tenemos a Poma (2023) en su tesis para titulación sobre la gestión administrativa y calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo - Aucayacu en la región Huánuco del Perú, su objetivo fue determinar cómo se relacionan ambas variables en esta gerencia; investigación aplicada de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional y diseño no experimental. Tuvo dos poblaciones, la primera constituida por 9 trabajadores llamado grupo de estudio y la segunda población conformada por 1003 trabajadores llamado grupo completo, su muestra fueron los 8 trabajadores y usó el muestreo no probabilístico. Concluyó existir relación significativa muy alta del 0,890 entre las variables analizadas.

Porras (2023) en su tesis de maestría de la gestión administrativa y calidad de servicio, planteó el objetivo central el demostrar la manera en que influye la calidad de los servicios en la satisfacción de los contribuyentes en el servicio de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto. La investigación utilizada fue descriptivo y correlacional, 1256 contribuyentes fue la población y su muestra 371 aplicados un cuestionario. Su resultado principal indicó existir influencia significativa de calidad del servicio sobre satisfacción del contribuyente debidamente demostrado con elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad, todas ellas tuvieron correlación positiva y significativa en la satisfacción de sus contribuyentes.

Risco y Villarreal (2022) en su tesis de titulación respecto a calidad del servicio y satisfacción de los contribuyentes del SAT Trujillo, tuvieron el objetivo principal determinar la relación existente entre calidad de servicio de la entidad pública y la satisfacción del contribuyente. Investigación básica y diseño correlacional, la población fue conformada por 700 contribuyentes y su muestra fue de 370 a los que aplicaron una encuesta; concluyeron contrastar y aceptar la relación entre ambas variables asociadas con alto grado donde percibieron que a mayor calidad del servicio los contribuyentes se sintieron más satisfechos.

Turpo (2021) en su tesis de maestría de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del administrado, el objetivo a alcanzar fue determinar la relación entre ambas variables en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Ramón. Usó investigación cuantitativa y retrospectiva del tipo relacional transversal; su población muestral fueron 384 administrados de esta institución pública; sus resultados indicaron el valor 0,117 de relación la cual consideraron no ser significativa o casi nula

calculada mediante el coeficiente Rho de Spearman, concluyendo que tener un servicio de calidad no tuvieron impacto en la satisfacción de los administrados.

Ortiz (2019) en su tesis de maestría sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario en la subgerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura – Lima – Perú, su objetivo fue demostrar la relación de calidad de servicio y satisfacción de usuario en esta área; esta investigación fue del modo cuantitativo, básica, no experimental pero a su vez transversal y correlacional; su población atendió a 1150 personas y su muestra 230 aplicó dos cuestionarios. Llegó a concluir existir relación significativa entre sus variables del 0,867 considerándola positiva y alta.

Gómez (2018), en su tesis de maestría de Gestión Administrativa y calidad del servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos – Lima – Perú, tuvo el objetivo central el determinar alguna relación existente de la gestión administrativa con la calidad en el servicio en esta subgerencia; su investigación tuvo diseño básico origen descriptivo correlacional; su población fueron 200 trabajadores y su muestra 132, aplicó dos cuestionarios, uno por cada variable. Concluyó que un 62,12% de sus trabajadores declaró de alta a la calidad en la gestión administrativa, y un 79,55% declaró a la calidad del servicio de alta, por lo que la correlación entre ambas variables arrojó el 0,541 considerándola de positiva.

A nivel local, tenemos a Becerra (2022), sobre su tesis de titulación de la calidad del servicio del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, su objetivo central fue el análisis de la calidad de los servicios del gobierno electrónico en esta municipalidad al año 2022; su investigación fue cuantitativa del tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 10198 usuarios y su muestra fueron 371 a los que fue aplicado una encuesta virtual y presencial. Llegó a concluir que la mayoría de los usuarios de este medio electrónico percibieron rendimientos óptimos indicando que su portal web le proporcionó confirmación sobre la recepción de sus documentos enviados, también presentó rapidez en la descarga documentaria y la navegación sin bloqueos.

Jiménez (2021), en su tesis para titularse de estrategias de gestión administrativa para mejorar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2021, tuvo el objetivo el establecer las estrategias de gestión administrativas que contribuyen a mejorar la recaudación de tributos en esta comuna; usó investigación descriptiva, explicativa, cuantitativa de diseño no experimental propositivo, la población fueron 17 colaboradores la

misma que coincide con su muestra. Su conclusión principal indicó no siempre ser realizada con participación de los funcionarios en 47%, asimismo el 53% casi nunca define diagnóstica la morosidad tributaria y un 53% no define claramente sus objetivos y metas de la gestión administrativa.

Briceño y Sánchez (2020), en su tesis de titulación sobre el Marketing institucional y la calidad del servicio de la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, propusieron demostrar el objetivo central el determinar la relación existente entre el marketing de esta institución y la calidad del servicio en esta gerencia; investigación del tipo cuantitativo - no experimental – correlacional, su población y muestra fue la misma de 24 trabajadores aplicaron un cuestionario. Obtuvieron 0,727 de relación entre sus variables analizadas, permitiéndoles concluir existir relación positiva y fuerte, ya que el usuario exige que en todas sus operaciones deben ser de calidad.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Metodología de investigación

Tipo de investigación: Básica, ya que al ser fundamental el desarrollo o planteamiento de la teoría con apoyo de descubrir amplia generalización o principios, según Tamayo y Tamayo (2018).

Alcance de la investigación: Descriptivo, cuyo fin es la especificar características y propiedades de variables, fenómenos, conceptos o hechos en su contexto tal y como están, según Hernández – Sampieri y Mendoza (2018).

Diseño de investigación: No experimentales, al ser implementado sin la manipulación de sus variables, según Hernández – Sampieri y Mendoza (2018).

Tipo de corte de la investigación: Transeccional o transversal, cuya medición será en un tiempo único, según Hernández – Sampieri y Mendoza (2018).

2.2 Población y muestra

Como población y muestra, se tomó a ambas al considerarse un número reducido de personas y a la vez todas ellas son de importancia para la investigación, considerándose población muestral a 27 personas que laboran en esta oficina al año 2023, presentado en la siguiente tabla:

Tabla 1*Áreas y cargos de la Gerencia de Administración Tributaria*

Oficina	Cargo	N° de personas	Distribución porcentual
Gerencia de Administración Tributaria	Gerente	1	3,7%
	Secretaria	1	3,7%
	Asistente de Gerencia	1	3,7%
Registro y orientación	Subgerente	1	3,7%
	Secretaria	1	3,7%
	Atención al contribuyente	2	7,4%
	Encargado de archivo	1	3,7%
Recaudación y Control	Subgerente	1	3,7%
	Secretaria	1	3,7%
	Notificador	2	7,4%
	Cobrador de SISA	2	7,4%
	Asistente	2	7,4%
Fiscalización	Subgerente	1	3,7%
	Secretaria	1	3,7%
	Asistente	2	7,4%
	Fiscalizador	7	26,0%
Total		27	100%

Nota: Mostramos el número de personas que laboran según cargo y área funcional.

2.3 Variables de estudio

Variable independiente: Calidad de servicios.

Variable dependiente: Administración tributaria.

2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos:

- Analítico.

- Sintético.

Técnicas:

- Cuestionario.

Instrumentos:

- Encuesta de escala dicotómica.

2.5 Análisis de datos

Una vez realizado el trabajo de campo en la unidad orgánica de la Municipalidad, se procedió a ordenarlos, tabularlos y analizarlos estos datos obtenidos con apoyo de un programa informático Microsoft Excel, luego se presentó en tablas y gráficos, de acuerdo con los objetivos propuestos. Finalmente, con apoyo del Microsoft Word se presentó el documento de texto y cumpliendo con su estructura de la tesis.

III. RESULTADOS

3.1 Diagnóstico de la calidad del servicio en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba del 2023

Se procedió a aplicar el cuestionario a todo el personal de esta gerencia, consolidando la información en las tablas siguientes:

Tabla 2

Datos generales del personal de la gerencia de administración tributaria

Oficina donde labora	Meses labores	Cargo	Nivel de estudios
Gerencia Administración Tributaria	18	Gerente	Superior univers.
	84	Fiscalizador	Técnico
	48	Técnico administ.	Superior univers.
	96	Secretaria	Superior
S.G. Registro y orientación	20	Subgerente	Superior univers.
	24	Atención al contribuyente	Técnico superior
	96	Atención al contribuyente	Técnico superior
	60	Atención al contribuyente	Superior
S.G. Fiscalización Tribut.	60	Subgerente	Superior univers.
	12	Secretaria	Superior univers.
	96	Fiscalizador	Técnico superior
	3	Fiscalizador	Bachiller univers
	18	Fiscalizador	Bachiller univers
	12	Fiscalizador	Bachiller univers
	12	Fiscalizador	Técnico
	60	Fiscalizador	Técnico
	46	Asistente administ.	Superior univers.
	120	Archivador	Secundaria
12	Fiscalizador	Superior univers.	

	144	Subgerente	Técnico
	300	Secretaria	Superior
	3	Asistente	Superior
S.G. Recaudación y	12	Asistente	Bachiller univers
control	108	Recaudador SISA	Secundaria
	240	Recaudador Impuestos	Secundaria
	12	Asistente	Superior
	18	Notificador	Superior

Nota: Mostramos datos generales del personal.

Fueron 27 el personal que labora en esta dependencia dividida en 4 áreas, donde mayormente son profesionales y con estabilidad laboral, donde la subgerencia de fiscalización cuenta con mayor número de personas.

Identificándose este análisis mediante indicadores, información recogida de los propios trabajadores, cuyos resultados del indicador 1: Evaluación del seguimiento:

Tabla 3*Eficientes y efectivos los servicios brindados al usuario*

Oficina	Sí	Porcentaje	No	Porcentaje	Porqué
Gcia.					Los servicios
Administración Tributaria	4	14,8%			automatizados, satisfacer al usuario,
S.G. Registro y orientación	4	14,8%			Brindar soluciones y rapidez
S.G. Fiscalización Tribut.	11	40,8%			Tramite rápido, registros transparentes, personal capacitado
S.G. Recaudación y control	8	29,6%			Personal capacitado, atención efectiva, metas cumplidas
Total	27	100,0%	0	0,0%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

La totalidad del personal indicó sentirse efectivo y eficiente en su puesto de trabajo, los motivos varían desde estar capacitados, tramitar rápidamente, atención efectiva para cumplir las metas asignadas.

Tabla 4*Forma de medir la eficiencia y efectividad por su servicio brindado*

Oficina	No sabe	Porcentaje	Sí sabe	Porcentaje	Cómo
Gcia.					
Administración Tributaria			4	14,8%	Medición por resultados, satisfacción del usuario
S.G. Registro y orientación			4	14,8%	Criterio personal, agilización de trámites, satisfacción del usuario
S.G. Fiscalización Tribut.	5	18,5%	6	22,3%	Satisfacción del usuario, metas asignadas, están capacitados
S.G. Recaudación y control			8	29,6%	Satisfacción del usuario, trabajo en equipo, cumplir metas
Total	5	18,5%	22	81,5%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

22 del total indicó cómo medir la eficiencia y efectividad por su servicio brindado a los usuarios, mediante la medición por resultados o con la satisfacción del usuario, agilizando los trámites o cumpliendo las metas. Otros 5 no saben cómo medirlo.

Tabla 5*Realiza seguimiento a sus actividades asignadas*

Oficina	Sí	Porcentaje	No	Porcentaje	Cómo lo hace
Gcia. Administración Tributaria	4	14,8%			Con planificación y ejecución, mediante el orden
S.G. Registro y orientación	4	14,8%			Verificación en el sistema de trámite
S.G. Fiscalización Tribut.	9	33,3%	2	7,5%	Programación en cronogramas Con la programación de avances,
S.G. Recaudación y control	8	29,6%			verificación en el sistema de trámite, mediante el control
Total	25	92,5%	2	7,5%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

Fueron 25 trabajadores los que realizan seguimiento a sus actividades asignadas mediante la verificación en el sistema de trámite documentario, o por la planificación de acuerdo con la programación o verificando el avance con el control. Dos de ellos indicaron no realizar seguimiento alguno por desconocimiento.

Tabla 6*Sus resultados programados contribuyen con los objetivos de su área*

Oficina	Sí	Porcentaje	No	Porcentaje	Cómo contribuye
Gcia.					
Administración Tributaria	4	14,8%			Por las metas y resultados, para mayor recaudación
S.G. Registro y orientación	4	14,8%			Incrementado la recaudación
S.G. Fiscalización Tribut.	10	37,1%	1	3,7%	Cumpliendo las metas
S.G. Recaudación y control	8	29,6%			Incrementado la recaudación, agilizando trámites diarios
Total	26	96,3%	1	3,7%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

Son 26 trabajadores quienes consideran que sus resultados programados contribuyen con los objetivos manifestándose en mayor recaudación o cumpliendo las metas o agilizando los trámites del día a día. Sólo uno desconoce este tema.

Los resultados del siguiente indicador 2: Relaciones con los usuarios, se presentan seguidamente:

Tabla 7

Brinda atención individualizada o personalizada al usuario que acude a su oficina

Oficina	No	Porcentaje	Sí	Porcentaje	Cómo lo hace
Gcia.					
Administración Tributaria	2	7,4%	2	7,4%	Absolviendo consultas y trámites
S.G. Registro y orientación			4	14,8%	Orientación individual
S.G. Fiscalización Tribut.	3	11,2%	8	29,6%	Orientación, dando solución a consultas
S.G. Recaudación y control	1	3,7%	7	25,9%	Atención individual, seguimiento y control, orientación adecuada
Total	6	22,3%	21	77,7%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

Respecto a la atención personalizada al usuario, son 21 que la realizan con orientación, absolviendo consultas y dándoles solución. Pero 6 de ellos no realizan atención al no tener contacto directo con el usuario.

Tabla 8*Entiende la necesidad específica de servicio del usuario que atiende o atendió*

Oficina	No	Porcentaje	Sí	Porcentaje	Cómo lo hace
Gcia.					A través del dialogo
Administración Tributaria	1	3,7%	3	11,2%	mutuo para dar solución
S.G. Registro y orientación			4	14,8%	Dialogando y consultando su problema
S.G. Fiscalización Tribut.	4	14,8%	7	25,9%	Formalización predial, dando soluciones
S.G. Recaudación y control	4	14,8%	4	14,8%	Dialogando y consultando su problema
Total	9	33,3%	18	66,7%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

En cuanto a entender la necesidad específica del usuario, son 18 de 27 los que sí entienden realizando diálogos y dándole solución al problema. Son 9 quienes no realizan esta labor.

Tabla 9*Tuvo problemas o quejas de los usuarios*

Oficina	No	Porcentaje	Sí	Porcentaje	Cuál fue
Gcia.					
Administración Tributaria	3	11,2%	1	3,7%	Atención imprecisa
S.G. Registro y orientación	1	3,7%	3	11,1%	Lentitud en el sistema e incomodidad por montos a recaudar
S.G. Fiscalización Tribut.	10	37,0%	1	3,7%	Inconformidad en montos de recaudación
S.G. Recaudación y control	8	29,6%			
Total	22	81,5%	5	18,5%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

Respecto a haberse presentado problemas o quejas de algún usuario, fueron 22 de 27 que no hubo problemas o quejas. Sólo 5 indicaron haber presentado mayormente por incomodidad en los montos de recaudación o lentitud del sistema informático.

Tabla 10*Cómo le dio solución al problema suscitado el o los usuarios*

Oficina	No	Porcentaje	Sí	Porcentaje	Cómo le dio solución
Gcia. Administración Tributaria	3	11,2%	1	3,7%	Mayor precisión de los procedimientos
S.G. Registro y orientación	1	3,7%	3	11,1%	Seguimiento a documentos hasta dar solución, con información rápida
S.G. Fiscalización Tribut.	10	37,0%	1	3,7%	Dándole solución
S.G. Recaudación y control	8	29,6%			
Total	22	81,5%	5	18,5%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

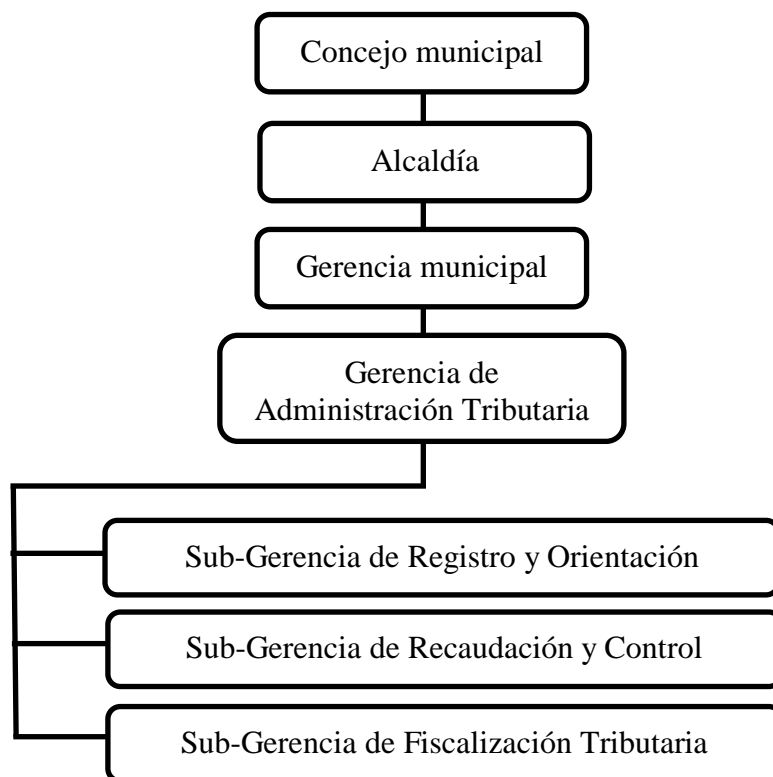
Se le dio solución a la pregunta con resultados de información rápida, mediante el diálogo, precisando procedimientos del área, así como realizando seguimiento al problema hasta darle solución.

3.2 Identificación de las labores de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba del 2023, referidas a tipos de contribuyentes, tipos de impuestos, tasas, contribuciones y otros

La Gerencia de Administración Tributaria depende directamente de la Gerencia Municipal, tiene tres subgerencias, de acuerdo con el siguiente organigrama específico:

Figura 1

Organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria



Las funciones específicas son:

De la Gerencia de Administración Tributaria, es un órgano de línea de segundo nivel dependiente de la Gerencia Municipal, cuyo fin es programación, dirección, ejecución fiscalización, orientación y recaudación de los tributos municipales, dicha gerencia recae en un funcionario de confianza con el cargo de gerente. También tiene asignado las funciones siguientes: Promover la política tributaria de la municipalidad de acuerdo con lo normado, proponer proyectos de ordenanza y reglas de normas tributarias, diseño, ejecución y evaluación del plan anual de cultura tributaria, entre otros.

- De la subgerencia de registro y orientación: unidad orgánica de tercer nivel, responsable de revisar, registrar y custodiar las declaraciones juradas de los impuestos municipales, a cargo de un directivo superior de carrera con el cargo de subgerente. Algunas de sus funciones son: Elaboración del plan anual de cultura tributaria en cuanto a registro de declaraciones juradas de tributos e impuestos; elaboración de estrategias para la ampliación de la base tributaria; desarrollo de campañas de declaraciones masivas del impuesto predial; realización del registro tributario y pagos de tributos; entre otros.
- De la subgerencia de recaudación y control: unidad orgánica de tercer nivel, responsable de recaudar tributos municipales y gestionar el cumplimiento del pago de las obligaciones tributarias del contribuyente, a cargo de un directivo superior de carrera con el cargo de subgerente. Sus funciones principales son: Elaboración del plan anual de cultura tributaria en cuanto a recaudación y control de la deuda; recaudación de ingresos municipales tipo impuestos, tasas y contribuciones y calcular multas administrativas y multas de infracción de tránsito; liquidación de deudas tributarias; seguimiento y control de deudas ordinarias y la gestión de cobranzas; difundir mediante campañas tributarias, entre otros.
- De la subgerencia de fiscalización tributaria: unidad orgánica de tercer nivel, responsable de la inspección y control del cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, a cargo de un directivo superior de carrera con el cargo de subgerente. Sus funciones, entre otras son: Elaboración del plan anual de cultura tributaria en cuanto a fiscalización e inspectoría de la deuda; planificación y ejecución de la fiscalización, supervisión e inspección; seguimiento de las actividades anteriormente descritas; verificar en campo las declaraciones juradas; control y seguimiento del pago de multas y determinar deudas impuestas conducentes a ejecuciones coactivas.

A continuación, presentamos el cuadro de asignación del personal para esta gerencia:

Tabla 11*Cuadro de asignación del personal de la Gerencia de Administración Tributaria*

N° de orden	Cargo estructural	Código	Clasificación	Total	Tipo de cargo
Gerencia de Administración Tributaria					
057	Gerente	078.04.2.02	EC	1	Confianza
058	Técnico administrativo II	078.04.2.06	SP-AP	1	
059	Técnico administrativo II	078.04.2.06	SP-AP	1	
060	Secretaria II	078.04.2.06	SP-AP	1	
Subgerencia de Recaudación y Control					
061	Subgerente	078.04.2.04	SP-EJ	1	Confianza
062	Técnico administrativo en rentas	078.04.2.06	SP-AP	1	
063	Secretaria II	078.04.2.06	SP-AP	1	
064	Recaudador I	078.04.2.06	SP-AP	1	
065	Recaudador I	078.04.2.06	SP-AP	1	
066	Auxiliar administrativo II	078.04.2.06	SP-AP	1	
Subgerencia de Fiscalización Tributaria					
067	Subgerente	078.04.2.04	SP-EJ	1	Confianza
068	Técnico administrativo II	078.04.2.06	SP-AP	1	
069	Secretaria II	078.04.2.06	SP-AP	1	
070	Auxiliar de sistema administrativo II	078.04.2.06	SP-AP	1	
071	Auxiliar de sistema administrativo II	078.04.2.06	SP-AP	1	

Subgerencia de Ejecución Coactiva

072	Ejecutor Coactivo I	078.04.2.04	SP-EJ	1
073	Auxiliar Coactivo I	078.04.2.06	SP-AP	1
			Total	17

Nota: Mostramos el cuadro de asignación de personal de esta área.

La Municipalidad Provincial de Utcubamba mediante Ordenanza N° 19-2003 definió lo siguiente:

Impuestos: Tributos cuyo cumplimiento no origina contraprestación directa al contribuyente.

Contribución: Tributos cuya obligación genera beneficios que se derivan de obras públicas o del estado.

Tasas: Tributos cuya obligación genera beneficios que se derivan de obras públicas o del estado; estas son:

Arbitrios: Se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público.

Derechos: Se pagan por la prestación de un servicio administrativo público o usos o aprovechamientos de bienes públicos.

Licencias: Gravan la obtención de autorizaciones de manera específica para realizar actividad de provecho particular sujetas a controles o fiscalizaciones.

Las clases de arbitrios tenemos:

Servicio de limpieza pública: Son el barrido de calles y la recolección de residuos sólidos.

Servicio de parques y jardines: Sólo de uso público incluido áreas verdes.

Servicio de Serenazgo: Tipo vigilancia pública, protección civil y atención de emergencias.

Para ello, se recategorizó a los contribuyentes de acuerdo con los valores reales de sus costos, presentados a continuación:

Tabla 12*Tipos de impuestos y arbitrios al año 2024*

Tipo	Descripción	Base imponible o valor
Impuesto	Predial 1	0,2% hasta 15 UIT del autovalúo
	Predial 2	0,6% más de 15 hasta 60 UIT del autovalúo
	Predial 3	1% más de 60 UIT del autovalúo
	Alcabala	3% del valor de la propiedad
	Patrimonio vehicular	1% del valor del vehículo
	A las apuestas	20%
	A los juegos	10%
	A los espectáculos	10%
Contri- bución	De obras públicas	Cálculo del valor mayor adquirido en la propiedad beneficiada
Tasa	Por arbitrios	Certificado domiciliario S/ 11,00
	Servicios administrativos	Emisión de constancia de no adeudo S/ 20,40
		Constancia prescripción deuda tributos S/ 25,00
		Fraccionamiento deuda tributaria S/ 25,00
		Inscripción dominio propiedad S/ 25,70
		Autorización temporal refacción kiosko S/ 70,00
	Permiso temporal venta ambulantes S/ 40,00	
	Licencia funcionam. edif. riesgo bajo S/ 52,00	
	Licencia funcionam. edif. riesgo medio S/ 62,00	
	Licencia funcionam. edif. riesgo alto S/ 82,90	
	Licencia apertura	Licencia funcionam. corporativa mcdo S/ 82,90
Estacionamiento vehicular	Licencia func. cesionario riesgo medio S/ 84,00	
	Duplicado licencia funcionamiento S/ 45,80	
Transporte público	Transferencia licencia funcionamiento S/ 50,80	

Nota: Mostramos los tipos de impuestos y el valor de contribución.

Respecto al impuesto predial definimos en tres tipos según el valor del autovalúo a los predios urbanos y rurales, siendo su pago anualmente.

De los impuestos a la alcabala, de pago inmediato en el último día hábil del mes siguiente de realizado la transferencia de las propiedades tipo bien mueble o inmueble del 3% de su valor.

Al patrimonio de vehículos no mayores a 3 años, de pago anual aplicándose el 1% en la primera inscripción en los registros de propiedad.

Las apuestas son de pagos mensuales gravando a los ingresos del 20% y sólo a las apuestas hípcas del 12%.

Los juegos también son pagos al mes gravando el 10% a loterías, rifas, bingos, premios de juegos al azar y todo tipo de juegos electrónicos.

Los espectáculos al público grava al momento del pago por derecho al ingreso del 10% a espectáculos taurinos, las carreras de caballos es 15%, los cines del 10%, y otros espectáculos incluido los deportivos también del 10%. No pagan conciertos musicales, folclóricos, teatrales, opera y circenses.

En cuanto a la contribución especial por obras municipales, se calcula del valor mayor adquirido en la propiedad beneficiada.

Las tasas pueden ser de; por arbitrios, servicios administrativos, licencias por apertura, estacionamiento vehicular, transporte público, entre otros.

También se hace necesario presentar los tipos de impuestos y arbitrios, así como el valor a contribuir, presentados a continuación:

Tabla 13

Categorización de contribuyentes al año 2024

Categoría	Tipos de contribuyentes
1	Industrias, laboratorios, centros de salud, clínicas, boticas, centros médicos, farmacias, centros campestres, centros turísticos, almacenes, ferreterías, fábricas, depósitos, karaokes, bares, discotecas, casa de apuestas y tragamonedas
2	Hoteles, hostales, hospedajes, grifos, entidades financieras, agencias de transporte, paraderos y terminales, centros de producción, mecánicas, agro veterinarias e imprentas
3	Establecimientos comerciales, instituciones educativas, entidades públicas y religiosas, academias, asociaciones,
4	Vivienda residencial y multifamiliar, venta de autopartes, servicios técnicos, tiendas de internet y celulares, peluquerías y barberías, bazares y librerías, salones de belleza, venta de calzados
5	Vivienda unifamiliar, oficinas administrativas
6	Puestos al interior y exterior de mercados y centros comerciales, restaurantes y ventas de comidas, venta de alimentos

Nota: Mostramos las categorías y sus contribuyentes.

Y el número de contribuyentes por categorías:

Tabla 14

Número y tipo de contribuyentes al año 2024

Tipo contribuyente	Cantidad contribuyentes	Distribución porcentual
Activos	12 271	73,6%
Pasivos	4 393	26,4%
Total	16 664	100,0%

Por lo tanto, el número de contribuyentes debidamente registrados en esta comuna ascienden a 16 664, de los cuales el 73,6% son activos y el 26,4% no lo son.

3.3 Estableciendo la calidad de los servicios y la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba del 2023

Para este objetivo, también se dividió en 3 indicadores:

Indicador 3: Gestión de datos e información

Indicador 4: Eficiencia

Indicador 5: Procesos

Esto fue ayudado con el cuestionario aplicado al personal clave de esta área, teniendo lo siguiente:

Indicador 3: Gestión de datos e información:

Tabla 15

Manera de almacenar información diaria que genera a su cargo

Oficina	Digital	Porcentaje	En físico	Porcentaje	Ambas	Porcentaje
Gcia.						
Administración Tributaria					4	14,8%
S.G. Registro y orientación					4	14,8%
S.G. Fiscalización Tribut.			4	14,8%	7	25,9%
S.G. Recaudación y control	1	3,7%	2	7,4%	5	18,6%
Total	1	3,7%	6	22,2%	20	74,1%

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

El almacenamiento de la información generada en su mayoría, 20 de 27, es mediante digital y físico, sólo una persona almacena digitalmente y 6 lo siguen haciendo en físico por la cantidad de documentos generados bajo esta modalidad. El digital son a través de sistemas individuales existentes en esta área.

Tabla 16*Tiene implementado programas específicos para los datos generados en su área*

Oficina	No	Porcentaje	Sí	Porcentaje	Cuál es
Gcia. Administración Tributaria			4	14,8%	Sistema de administración tributaria, Sistema único de trámite documentario
S.G. Registro y orientación			4	14,8%	Sistema de gestión tributaria y AutoCAD
S.G. Fiscalización Tribut.	3	11,2%	8	29,6%	Sistema de administración tributaria, Sistema de gestión tributaria
S.G. Recaudación y control	5	18,4%	3	11,2%	Sistema único de trámite documentario
Total	8	29,6%	19	70,4%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

Respecto a la interrogante de tener implementado un programa específico para los datos generados en su área, fueron 19 de 27 quienes señalaron si tener implementado sistemas dentro de sus computadoras para el normal desarrollo de sus actividades. Y 8 no tienen implementado ni conocimiento.

Tabla 17*Su área de labores cuenta con equipos de cómputo u otros de aspecto moderno*

Oficina	No	Por centaje	Sí	Por centaje	Cuáles
Gcia. Administración Tributaria	1	3,7%	3	11,2%	Sistemas de pago de tributos, computadoras e impresoras
S.G. Registro y orientación			4	14,8%	Computadoras e impresoras
S.G. Fiscalización Tribut.	1	3,7%	10	37,0%	Computadoras, impresoras y sistemas de información
S.G. Recaudación y control	1	3,7%	7	25,9%	Computadoras, impresoras e internet
Total	3	11,1%	24	88,9%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

Sobre contar con equipos de cómputo modernos en su área laboral, sólo 3 indicaron tener carencias de algún equipo de cómputo.

Tabla 18*Considera que su información generada se encuentra salvaguardada y no se perderá*

Oficina	Sí	Porcentaje	No	Porcentaje	Porqué
Gcia.					
Administración Tributaria	4	14,8%			Cuenta con central de datos
S.G. Registro y orientación	4	14,8%			Cuenta con servidor de almacenamiento
S.G. Fiscalización Tribut.	11	40,8%			Cuenta con respaldo en base de datos
S.G. Recaudación y control	8	29,6%			Base de datos, archivos en físico y digital
Total	27	100,0%	0	0,0%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

Todos los trabajadores indicaron que la información generada está salvaguardada al contar con base de datos o servidor matriz de almacenamiento.

Indicador 4: Eficiencia

Tabla 19

El tiempo destinado a atender los requerimientos de los usuarios es el más adecuado

Oficina	No	Porcentaje	Porque no	Sí	Porcentaje	Porque sí
Gcia. Administración Tributaria	1	3,7%	Por atención personalizada	3	11,2%	Por atención inmediata
S.G. Registro y orientación				4	14,8%	Atención dentro de los plazos
S.G. Fiscalización Tribut.				11	40,7%	Atención inmediata y oportuna
S.G. Recaudación y control				8	29,6%	Los expedientes tramitados no deben demorar
Total	1	3,7%		26	96,3%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

Sobre este tiempo suficiente para atender al usuario, 26 de 27 indicaron ser suficiente al tener que atender dentro de los plazos establecidos o no demorar los mismos. Sólo 1 de los trabajadores mencionó que el tiempo es limitado al ofrecer atención personalizada frente a problemáticas presentadas.

Tabla 20*La atención a los usuarios en esta oficina es rápida y no están a la espera*

Oficina	No	Porcentaje	Porque no	Sí	Porcentaje	Porque sí
Gcia. Administración Tributaria	1	3,7%	Algunos días hay presencia mayor de usuarios	3	11,2%	Personal con experiencia y capacitado
S.G. Registro y orientación	2	7,4%	Trámites previos en otras áreas	2	7,4%	Atención rápida y oportuna
S.G. Fiscalización Tribut.	1	3,7%	Lentitud en el sistema	10	37,0%	Atención rápida, personal capacitado
S.G. Recaudación y control				8	29,6%	Procedimientos estandarizados, personal capacitado
Total	4	14,8%		23	85,2%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

En cuanto a la atención a los usuarios en esta oficina es rápida y no están a la espera, sólo 4 mencionaron la atención no es rápida por trámites previos de otras áreas o la lentitud en el sistema. 23 de 27 señalaron contar con experiencia y capacitados para esta atención o al tener los procedimientos debidamente estandarizados.

Tabla 21

Cumplimiento del 100% con sus actividades diarias, según la programación de sus actividades

Oficina	Sí	Porcentaje	No	Porcentaje	Por qué no
Gcia. Administración Tributaria	2	7,4%	2	7,4%	Por reuniones de trabajo en el día, falta liderazgo en la oficina
S.G. Registro y orientación	4	14,8%			
S.G. Fiscalización Tribut.	9	33,4%	2	7,4%	Por imprevistos de último momento
S.G. Recaudación y control	7	25,9%	1	3,7%	Por otras labores asignadas de último momento
Total	22	81,5%	5	18,5%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

Respecto al cumplimiento del 100% con sus actividades diarias, 22 de 27 indicaron si cumplirlas normalmente. 5 de los trabajadores manifestaron no llegar a cumplirlas por imprevistos ocurridos en el día o por otras labores asignadas de último momento o por asistir a reuniones de trabajo de urgencia.

Indicador 5: Procesos

Tabla 22

La prestación de los servicios hacia el usuario cumple los estándares de calidad

Oficina	No	Porcentaje	Porque no	Sí	Porcentaje	Porque sí
Gcia. Administración Tributaria				4	14,8%	Personal capacitado, cumplir con la normatividad
S.G. Registro y orientación	2	7,4%	Falta implementación	2	7,4%	Cumplir con la normatividad
S.G. Fiscalización Tribut.	3	11,2%	Falla del sistema, pagos de tributos al 90% de usuario	8	29,6%	Personal capacitado y motivado a atender al usuario
S.G. Recaudación y control	1	3,7%	Fallas de los sistemas	7	25,9%	Se brinda información adecuada, buena comunicación al usuario
Total	6	22,3%		21	77,7%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

En cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad del servicio prestado al usuario, 6 de 27 manifestaron no cumplirla por fallas en los sistemas informáticos o se requiere mayor implementación de servicios. Si se cumple fueron 21 del total señalando contar con el personal capacitado que debe cumplir con la normatividad brindando información oportuna existiendo buena comunicación con el contribuyente.

Tabla 23*Necesidad de implementación con mayores servicios en su área laboral*

Oficina	No	Porcentaje	Porque no	Sí	Porcentaje	Porque sí
Gcia. Administración Tributaria				4	14,8%	Para incrementar mayores contribuyentes
S.G. Registro y orientación				4	14,8%	Equipos de cómputo modernos, mejora continua
S.G. Fiscalización Tribut.				11	40,7%	Mayores capacitaciones, convenio con SUNARP
S.G. Recaudación y control	5	18,5%	Se tiene lo necesario	3	11,2%	Mejorar la atención, mejores sistemas
Total	5	18,5%		22	81,5%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

Si se requiere implementar con otros servicios, 5 indicaron tener lo necesario, pero 22 indican requerir más capacitación, equipos modernos, sistemas ágiles, y convenio con SUNARP.

Tabla 24*Empleo de medios adecuados para informar los resultados a los usuarios*

Oficina	No	Porcentaje	Porque no	Sí	Porcentaje	Porque sí
Gcia. Administración Tributaria				4	14,8%	Procesos sistematizados y personal preparado
S.G. Registro y orientación				4	14,8%	Equipos necesarios, procesos sistematizados
S.G. Fiscalización Tribut.				11	40,8%	Información brindada es adecuada, se comunica al usuario por teléfono, notificación domiciliaria
S.G. Recaudación y control				8	29,6%	Herramientas adecuadas, comunicación al usuario por teléfono o correo electrónico
Total	0	0,0%		27		

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

Sobre emplear medios adecuados para informar los resultados a los usuarios, la totalidad de los trabajadores mencionaron comunicar al usuario vía telefónica o correo electrónico al existir procesos sistematizados con el personal debidamente capacitado con notificación a sus domicilios.

Tabla 25*En algún momento, se niega la información al usuario respecto a su trámite*

Oficina	No	Porcentaje	Porque no	Sí	Porcentaje	Porque sí
Gcia. Administración Tributaria	2	7,5%	Derecho de todo administrado	2	7,5%	Prohibición por la ley de reserva tributaria Cumplir
S.G. Registro y orientación	3	11,2%	Por ser su derecho	1	3,7%	requisitos de reserva tributaria
S.G. Fiscalización Tribut.	9	33,1%	Por ser su derecho	2	7,5%	Información sólo al titular no a terceros
S.G. Recaudación y control	8	29,6%	Obligación de informar sus trámites			
Total	22	81,3%		5	18,7%	

Nota: Mostramos resultados de todo el personal por oficinas.

Respecto a negar información al usuario, 22 indicaron no negárseles al ser un derecho de estos, así como es obligación de la municipalidad en dárselas. 5 indicaron dar la información sólo al titular debidamente identificado al existir la ley de reserva tributaria.

IV. DISCUSIÓN

Poma (2023), identificó al interior de la gerencia de administración de la municipalidad analizada la problemática en gestión y planeación de manera estructurada mayormente por los cambios de personal de confianza o de otras personas al cumplir favores políticos. Esta afirmación es validada por esta investigación ya que al interior del área de administración tributaria al inicio de cada año se cuenta también con personal nuevo muchas con poca capacitación y experiencia en el cargo laboral, que perjudica la calidad de los servicios, los cuales al pasar el tiempo adquieren el conocimiento necesario para realizar mejor su trabajo en la municipalidad provincial de Utcubamba.

Vera (2023), dentro de su problemática planteó como herramienta de desarrollo implementar el gobierno electrónico en la institución pública analizada para la mejora en la administración tributaria con mayor acceso a la información. Esta investigación analizó en la plana trabajadora situaciones algunas veces adversas del acceso a la información, cómo lentitud en los sistemas informáticos y requerimiento de tecnologías acordes con la necesidad, por ello este tema del gobierno electrónico debe ser analizado profundamente ya que su implementación redundaría enormemente en la calidad de los servicios y por ende en mayor satisfacción del usuario.

Becerra (2022), sobre el rendimiento del servicio de gobierno electrónico en la Municipalidad de Utcubamba, de sus resultados obtenidos, el 46% está en desacuerdo sobre el servicio excelente brindado por el portal web municipal en cuanto al manejo de quejas haciendo que los usuarios no satisfagan sus necesidades que requirieron; también el 48% también estuvieron en desacuerdo de la oportuna información proporcionado por este portal web en cuanto a cambios en esta página al tener mayormente información desactualizada lo que causó disgusto a los usuarios. La presente investigación no analizó a los usuarios, pero algunos trabajadores de esta área señalaron percibir molestias por parte del usuario que acudió a su oficina sobre la lentitud del sistema informático generando leve insatisfacción en la calidad del servicio ofrecido.

Para Mendoza y Ponce (2022), propusieron la transformación digital para controlar la administración tributaria como técnica de gestión empresarial en el ámbito público como alternativa fiable. Si bien es cierto, esta investigación no propone esta técnica, pero coincide con los autores señalados al ser de mucha ayuda aprovechando las tecnologías de la información existentes en la actualidad, mejorando la calidad de los servicios a los usuarios que acuden a esta área.

Briceño (2021) afirmó que la Gerencia de Administración Tributaria y renta de la Municipalidad Provincial de Utcubamba no dispone de personal debidamente capacitado y entrenado de sus funciones inherentes al cargo así mismo no desarrollaron campañas educativas hacia los vecinos de esta ciudad para que se acerquen a cancelar sus tributos. Esta investigación no coincide con la primera afirmación ya que al entrevistarse a cada uno de los trabajadores de esta área ya que los resultados de la tabla 3 indicaron los 27 trabajadores, es decir la totalidad de ellos, ser eficientes y efectivos en el servicio brindado al contribuyente ya que brindan soluciones a sus trámites haciendo todo lo posible con rapidez en su trabajo y estar debidamente capacitados; respecto a que no se desarrollaron campañas educativas a los contribuyentes, esta afirmación es compartida por esta investigación ya que tampoco se evidenció respuesta sobre las mismas tanto al contribuyente así como al vecino que aún no es contribuyente.

Para Ortiz (2019), usó el método de investigación correlacional mediante el modelo SERVQUAL determinando relación directa significativa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en una subgerencia de administración tributaria. Esta investigación no utilizó el método correlacional, pero determinó también estar estrechamente enlazados ambas variables de estudio como es la calidad de los servicios y la administración tributaria.

V. CONCLUSIONES

Respecto al diagnóstico de la calidad del servicio en el área de Administración Tributaria, son 27 trabajadores en cuatro áreas, el 50% son profesionales titulados, todos ellos señalaron sentirse efectivos y eficientes al estar capacitados ya que tramitan rápidamente los expedientes recibidos dando atención efectiva para cumplir las metas asignadas. El 82% miden su eficiencia y efectividad mediante resultados o con la satisfacción del usuario agilizando sus trámites o cumpliendo sus metas; el 93% realizó seguimiento a sus actividades asignadas verificando en el sistema de trámite documentario; el 96% considera que sus resultados programados contribuyen con los objetivos manifestándose en mayor recaudación. Sobre a la atención personalizada al usuario el 78% realizó orientación absolviendo consultas y dándoles solución rápidamente; sobre entender la necesidad específica del usuario el 67% lo ejecutan realizando diálogos o dándole solución al problema; el 81% no tuvieron quejas o reclamos, y sí los hubo fue por la lentitud del sistema informático.

De la identificación de sus labores en esta área, tienen conocimiento sobre impuestos, contribuciones y tasas, estas últimas son del tipo arbitrios, derechos y licencias, identificándolos en clases de arbitrios que se recaudan con mayor porcentaje. Se recategorizó a los contribuyentes acuerdo con los costos reales actualizados en bases imponibles o valores; siendo 12 271 contribuyentes activos y 4 393 pasivos a la fecha. Conocen también el organigrama del área y sus funciones y requisitos específicos por puesto de trabajo.

Para establecer la calidad de los servicios y la administración tributaria, fue desarrollada mediante los indicadores; gestión de datos e información, eficiencia y procesos, teniendo que el almacenamiento de la información generada el 74% señaló ser digital y físico; el 70% tiene implementado sistemas dentro de sus computadoras para el normal desarrollo de sus actividades; el 88,8% cuenta con equipos de cómputo modernos; el 100% de los trabajadores considera que su información generada está salvaguardada al contar con base de datos o servidor matriz de almacenamiento. Sobre el tiempo suficiente para atender al usuario este fue suficiente al tener que atender dentro de los plazos establecidos o no demorar los mismos representado por el 96,3% de los trabajadores; el 85,2% considera que la atención al usuario es rápida y no están a la espera al contar con procedimientos

debidamente estandarizados. El 81,5% considera cumplir sus actividades normalmente; el 77,8% también señalaron cumplir los estándares de calidad del servicio prestado al contar con el personal capacitado cumpliendo con la normatividad brindando información oportuna existiendo buena comunicación con el contribuyente. El 81,5% requieren implementar servicios con sistemas ágiles y un convenio con SUNARP; y el 100% de los trabajadores comunican los resultados del proceso al usuario vía telefónica o correo electrónico. Sobre la información brindada sólo al titular debidamente identificado al existir la ley de reserva tributaria fue representado por el 81,5% de los trabajadores.

VI. RECOMENDACIONES

Al personal encargado de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, evaluar la posibilidad de realizar el convenio con SUNARP Utcubamba para cruzar información de beneficio mutuo entre ambas instituciones.

A los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, promover compromisos y responsabilidades laborales en la identificación exacta de los arbitrios y tributos, para generar confianza en los usuarios.

Finalmente, a los trabajadores de esta Municipalidad sugerir constituir sistemas de comunicación más efectivas hacia los contribuyentes respondiendo a las necesidades con información ágil, oportuna y veraz, de esta manera ampliar la base tributaria para una mejor recaudación siempre y cuando la calidad del servicio sea mucho mejor a la actual.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alink, M. y van Kommer, V. (2011). *Manual de Administración Tributaria*. (3ª ed.). Edit. IBFD.
- Becerra Juarez, M.R. (2022). *Calidad del servicio de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, región Amazonas 2021*. [Tesis de título, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12423/5549>.
- Briceño Benavides, J.L. y Sanchez Bustamante, F. (2020). *Marketing institucional y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba*. [Tesis de título, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47171>.
- Carro, R. y Gonzáles, D. (s.f.). *Administración de la calidad total*. (1ª ed.). Edit. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Estado Peruano. (14 enero de 2024). Lo que debes saber de tus tributos municipales. *Plataforma digital única del Estado Peruano*. <https://www.gob.pe/37652-lo-que-debes-saber-de-tus-tributos-municipales>.
- Gómez Panana, S.M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25099>.
- Hacienda. (11 febrero de 2021). La agencia tributaria pone la “ADI”, un mostrador virtual para ampliar y mejorar la ayuda al contribuyente. *La Moncloa*. <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/hacienda/Paginas/2021/110221-adi.aspx>
- Hernández – Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1ª ed.). Edit. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Jiménez Delgado, D. (2021). *Estrategias de gestión administrativa para mejorar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - 2021*. [Tesis de título, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8408>.

- La República. (5 enero de 2024). Arbitrios 2024: 40 municipalidades de Lima y Callao subirán sus tasas este año por la inflación. *La República*. <https://larepublica.pe/economia/2024/01/05/arbitrios-2024-40-municipalidades-de-lima-y-callao-subiran-sus-tasas-este-ano-por-la-inflacion-ccl-263260>.
- Mendoza, A. y Ponce, C.V. (2022). Administración tributaria basada en la transformación digital como herramienta de mejora en la Administración Pública. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*. (15)11, 171-180. ISSN:2306-2495.
- Ortiz Borchani, J.U. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la subgerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2017*. [Tesis de maestría, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2845>.
- Poma Ccapira, L.L. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo – Aucayacu, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4446>.
- Porras Ynfante, L.M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración Tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64434>.
- Rentería Nolasco, S. (31 octubre de 2023). Eficiencia recaudatoria del SAT crece 29% al cierre del tercer trimestre: Hacienda. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/economia/Eficiencia-recaudatoria-del-SAT-crece-29-al-cierre-del-tercer-trimestre-Hacienda-20231031-0117.html>.
- Risco Araujo, G.E. y Villarreal Calderón E.M. (2022). *La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - 2022*. [Tesis de título, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94458>.
- SAR. (28 junio de 2024). Experta independiente de la ONU: No se trata de que las empresas paguen más impuestos, sino que paguen lo justo. *Servicio de Administración de Rentas de Honduras*.

<https://www.sar.gob.hn/2024/06/experta-independiente-de-la-onu-no-se-trata-de-que-las-empresas-paguen-mas-impuestos-sino-que-paguen-lo-justo/>.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. (4^a ed.). Edit. Limusa S.A. de C.V.

Turpo Beltrán, E.G. (2021). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del administrado en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, Puno, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12811>.

Vera Acuña, O.J. (2023). *Gobierno electrónico y su incidencia en la administración tributaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado La América*. [Proyecto de Investigación, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5683>.

VIII. ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de variables de estudio

Variables	Definición	Dimensión	Indicador	Instrumento
Calidad de servicios	Todas las características de una entidad que las hace aptas en la satisfacción de necesidades de sus usuarios. Carro y Gonzales (s.f.).	Planificación	Evaluación del seguimiento	Cuestionario
		Enfoque al cliente y al mercado	Relaciones de la empresa con los clientes	
		Información y análisis	Gestión de datos e información	
		Dirección de los recursos humanos	Eficiencia	
		Gestión de procesos	Procesos	
		Resultados empresariales	Operativos y financieros	
Administración tributaria	Es la administración de los impuestos con la implementación gravando y cobrando los mismos creados por leyes vigentes. Alink y Van Kommer (2011).	Tipos de contribuyentes	Nº contribuyentes activos Nº de contribuyentes pasivos	Cuestionario
		Tipos de impuestos, tasas, contribuciones y otros	Nº de impuestos N° de tasas administrativas Nº de multas Nº de contribuciones	

Nota: Se muestra las variables de estudio debidamente operacionalizadas.

Anexo 2

*CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA GERENCIA DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DE UTCUBAMBA*

Datos generales

Oficina donde labora: Años laborando en la MPU:
Cargo laboral: Nivel de estudios alcanzado:

Indicador: Evaluación del seguimiento

1. A su parecer ¿Son eficientes y efectivos los servicios brindados por su persona al usuario que acude a su oficina?

() Sí () No () Porque:

2. ¿Cómo mide la eficiencia y efectividad por este servicio brindado?

() No sabe ()

3. ¿Realiza seguimiento de sus actividades programadas?

() Sí () No () ¿Cómo?:

4. ¿Los resultados de estas actividades programadas contribuyen con el objetivo establecido?

() Sí () No () ¿Cómo?:

Indicador: Relaciones con los usuarios

5. ¿Brinda atención individualizada o personalizada al usuario que acude a su oficina?

() No () Sí () ¿Cómo?:

6. ¿Entiende la necesidad específica de servicio del usuario que atiende o atendió?

() No () Sí () ¿Cómo?:

7. ¿Tuvo algún problema o queja de algún usuario?

() No () Sí () ¿Cuál fue?:

8. ¿Cómo le dio solución al problema suscitado el o los usuarios?

() No tuve () Sí () ¿Cómo le dio solución ? :

Indicador: Gestión de datos e información

9. ¿Cómo se almacena la información diaria que genera a su cargo?

Digital En físico Ambas Otro:

10. ¿Tiene implementado algún programa específico para los datos generados en su área?

No Sí ¿Cuál es?:

11. ¿Su área de labores cuenta con equipos de cómputo u otros de aspecto moderno?

No Sí ¿Cuáles?:

12. ¿Considera que su información generada se encuentra salvaguardada y no se perderá?

Sí No ¿Por qué?:

Indicador: Eficiencia

13. ¿Su tiempo destinado a atender los requerimientos de los usuarios es el más adecuado?

no ¿Por qué no?

sí ¿Por qué sí ?

14. ¿La atención a los usuarios en esta oficina es rápida y no están a la espera?

no ¿Por qué no?

sí ¿Por qué sí ?

15. Según la programación de sus actividades ¿Cumple al 100% con sus actividades diarias?

No Sí ¿Por qué no?:

16. ¿Considera que su información generada se encuentra salvaguardada y no se perderá?

Sí No ¿Por qué?:

Indicador: Procesos

17. ¿La prestación de los servicios hacia el usuario cumplen los estándares de calidad?

no ¿Por qué no?

sí ¿Por qué sí ?

18. ¿Es necesario la implementación de mayores servicios en su área laboral?

() no ¿Por qué no?

() sí ¿Por qué sí ?

19. ¿Se emplean los medios adecuados para informar los resultados a los usuarios?

() no ¿Por qué no?

() sí ¿Por qué sí ?

20. ¿En algún momento, se niega la información al usuario respecto a su trámite?

() no ¿Por qué no?

() sí ¿Por qué sí ?

Anexo 3

Fotografías aplicando el cuestionario al personal de la Municipalidad Provincial de Utcubamba



