



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Procesos operativos y gestión tributaria municipal en la Oficina de atención y orientación
al contribuyente del SATT – 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Jahayna Adonely Palomino Saldaña (ORCID: 0000-0002-0931-0801)

ASESOR:

Mg. Henry Villacorta Valencia (ORCID: 0000-0002-2982-3444)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

**TRUJILLO - PERÚ
2020**

Dedicatoria

A mi familia, por ser el impulso necesario para salir adelante y demostrarme su amor incondicional, su apoyo y darme los ánimos para llegar a mis objetivos

La Autora

Agradecimiento

Principalmente a Dios y a todas las personas como asesores de Posgrado de la universidad, entidades públicas que me brindaron su apoyo e hicieron posible el desarrollo de la presente investigación.

Página del Jurado

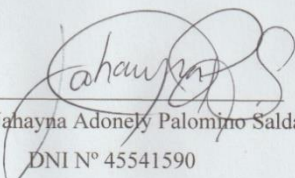
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, JAHAYNA ADONELY PALOMINO SALDAÑA, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Privada César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico que lleva por título, "Procesos operativos y de gestión tributaria municipal en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT – 2019" presentada en 108 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- Que he citado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, indicando exactamente toda cita textual o de paráfrasis que derivan de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No se ha utilizado fuentes distintas que no estén expresamente en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 27 de diciembre de 2019


Br. Jahayna Adonely Palomino Saldaña
DNI N° 45541590

v

v

Índice

| | Pág. |
|---|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del Jurado | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Índice de Tablas | viii |
| Índice de Figuras | x |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MÉTODO | 19 |
| 2.1. Tipo y Diseño de investigación | 19 |
| 2.1.1. Tipo de investigación | 19 |
| 2.1.2. Diseño de investigación | 19 |
| 2.2. Operacionalización de las variables | 20 |
| 2.2.1. Variables | 20 |
| 2.2.2. Operacionalización | 20 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 23 |
| 2.3.1. Población | 23 |
| 2.3.2. Muestra | 23 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 23 |
| 2.4.1. Técnicas | 23 |
| 2.4.2. Instrumentos | 23 |
| 2.4.3. Validez de contenido | 24 |
| 2.4.4. Confiabilidad | 24 |
| 2.5. Procedimiento | 24 |
| 2.6. Métodos de análisis de datos | 25 |
| 2.7. Aspectos éticos | 25 |

| | |
|--|----|
| III. RESULTADOS | 26 |
| IV. DISCUSIÓN | 42 |
| V. CONCLUSIONES | 47 |
| VI. RECOMENDACIONES | 49 |
| REFERENCIAS | 50 |
| ANEXOS | 56 |
| ANEXO 1: Matriz De Puntuaciones De La Variable Procesos Operativos | 56 |
| ANEXO 2: Matriz De Puntuaciones De La Variable Gestión Tributaria Municipal | 57 |
| ANEXO 03: Validación De Contenido Del Instrumento De Procesos Operativos | 58 |
| ANEXO 4: Validación De Contenido Del Instrumento De Gestión Tributaria Municipal | 61 |
| ANEXO 5: Cuestionario de Procesos Operativos | 64 |
| ANEXO 6: Cuestionario de Gestión Tributaria Municipal | 66 |
| ANEXO 7: Constancia de la realización del estudio de investigación emitida por la institución | 68 |
| ANEXO 8: Panel fotográfico | 69 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Distribución numérica y porcentual de la variable Procesos Operativos en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT | 26 |
| Tabla 2: Distribución numérica y porcentual de las dimensiones según la variable Procesos Operativos en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT | 27 |
| Tabla 3: Distribución numérica y porcentual de la variable Gestión Tributaria Municipal en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT | 28 |
| Tabla 4: Distribución numérica y porcentual de las dimensiones de la variable Gestión Tributaria Municipal en la Oficina de atención y orientación del SATT | 29 |
| Tabla 5: Medidas descriptivas de la variable Procesos Operativos y sus dimensiones | 30 |
| Tabla 6: Medidas descriptivas de la variable Gestión Tributaria municipal y sus dimensiones en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT | 31 |
| Tabla 7: Prueba de normalidad según entre las variables “Proceso Operativos” y “Gestión Tributaria Municipal” en la Oficina de atención y orientación del SATT | 32 |
| Tabla 8: Contrastación de hipótesis entre “Procesos operativos” y “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación del SATT | 33 |
| Tabla 9: Correlación de Spearman entre la Dimensión Ejecución de campañas de evasión tributaria de los “Procesos Operativos” y “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT | 34 |
| Tabla 10: Correlación de Spearman entre Dimensión Emisión de Declaraciones Juradas mecanizadas de los Procesos Operativos y “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT | 35 |
| Tabla 11: Correlación de Spearman entre Dimensión Atención y orientación al público de los “Procesos Operativos” y “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT | 36 |

| | |
|--|----|
| Tabla 12: Correlación de Spearman entre Dimensión Procesamiento de declaraciones juradas de los “Procesos Operativos” y “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT | 37 |
| Tabla 13: Correlación de Spearman entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto predial de la “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT | 38 |
| Tabla 14: Correlación de Spearman entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto alcabala de la “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT | 39 |
| Tabla 15: Correlación de Spearman entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto vehicular de la “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT | 40 |
| Tabla 16: Correlación de Spearman entre “Procesos Operativos” y la Dimensión arbitrios municipales de la “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT | 41 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Tramos de autovaluo en UIT | 13 |
| Figura 2 Relación de variables | 19 |
| Figura 3 Procesos operativos | 26 |
| Figura 4 Dimensiones de Procesos operativos | 27 |
| Figura 5 Gestión de Tributación Municipal | 28 |
| Figura 6 Dimensiones de Gestión de Tributación Municipal | 29 |

Resumen

Este trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre los Procesos Operativos y la Gestión de tributación municipal en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del. El método de investigación es cuantitativo, el tipo de estudio utilizado es el no experimental, el diseño de estudio es correlacional transversal. La muestra estuvo constituida por 30 participantes, los cuales conforman a los trabajadores de la Oficina de Atención y orientación al contribuyente del SATT, la muestra fue la misma cantidad por ser una población pequeña, se utilizó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios, los cuales se tomó una muestra piloto de 15 participantes para realizar la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach y la validación de contenido se hizo por juicio de expertos; los resultados fueron representados en tablas y figuras usando el programa Excel, para realizar el procesamiento de información y la contrastación de las hipótesis se hizo con la distribución estadística de Rho de Spearman a través del software SPSS versión 25.

En el presente trabajo de investigación se arribó a conclusiones a través de los valores encontrados y se afirma que los Procesos operativos influyen significativamente en la Gestión de tributación Municipal, con $Rho=0.640$ un Sig. Bilateral $=0.000$ (p valor <0.05); por lo que se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo se precisa que el nivel que predomina en la variable Procesos operativos, es el nivel bueno con una media de 73 puntos y una desviación estándar de 8.08. El nivel que prevalece en la variable Gestión de tributación municipal es el nivel bueno con una media de 82 puntos y una desviación estándar de 8.95.

Palabras Clave: Procesos operativos, Gestión de tributación municipal, SATT, atención y orientación.

Abstract

This research work was developed with the objective of determining the relationship that exists between the Operational Processes and the Municipal Taxation Management in the Taxpayer Assistance and Orientation Office. The research method is quantitative, the type of study used is non-experimental, the study design is cross-correlational. The sample consisted of 30 participants, who make up the workers of the SATT Taxpayer Assistance and Orientation Office, the sample was the same amount because it was a small population, the survey technique was used with two questionnaires, the which a pilot sample of 15 participants was taken to perform the reliability test with Cronbach's Alpha and content validation was done by expert judgment; The results were represented in tables and figures using the Excel program, to perform the information processing and the hypothesis testing was done with the statistical distribution of Spearman's Rho through the SPSS version 25 software.

In the present research work, conclusions were reached through the values found and it is affirmed that the Operational Processes significantly influence Municipal Taxation Management, with $Rho = 0.640$ a Bilateral Sig. = 0.000 (p value <0.05); Therefore, the general hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. Likewise, it is specified that the level that predominates in the Operational Processes variable is the good level with an average of 73 points and a standard deviation of 8.08. The level that prevails in the variable Municipal tax management is the good level with an average of 82 points and a standard deviation of 8.95

Keywords: Operational processes, Municipal tax management, SATT, attention and guidance.

I. INTRODUCCIÓN

En toda gestión de la administración o sector público, se debe de tener presente que la forma de poder realizar las metas propuestas por la institución es desarrollar una adecuada gestión de procesos; es en ese sentido las prestaciones de bienes y servicios de calidad, con eficiencia y eficacia se logran con una correcta gestión de procesos operativos. Es de esta forma como se debe de desarrollar la gestión en los municipios, sobre todo en el SATT para efectuar los objetivos de la tributación municipal.

Los procesos operativos son mecanismos usados por los clientes o usuarios de alguna entidad determinada para lograr un objetivo, es decir, son los medios utilizados para dar respuesta a un requerimiento, empieza con la recepción de un pedido, ya sea de un usuario o cliente y finaliza con la entrega de un servicio o producto al mismo solicitante (Uran - 2015). Estos procesos pueden ser de manera interna dentro de la institución o externa a solicitud del interesado.

La Gestión de Tributación Municipal, se entiende como la mejor manera de dirigir el sistema tributario municipal a nivel local o regional; con el objetivo ideal de buscar un bienestar y desarrollo general social con la mejor recaudación tributaria por parte de los administrados. La gestión de tributación cumple las funciones de fiscalización, recaudación, determinación, resolución, sanción y ejecución.

Según la BBC en una publicación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) sobre los países de América Latina que más impuestos pagan está: Cuba, Brasil, Argentina, Uruguay y Bolivia, con más del 26% del PBI y, al contrario; los países que menos tributan son Guatemala, República Dominicana, Venezuela, Perú y Panamá con un porcentaje del 12.6% al 16.6% del PBI. El Perú, dentro de este ranking se encuentra en el puesto 16 de 19 países estudiados; es realmente una realidad desalentadora puesto que podemos comprobar la falta de responsabilidad y cultura tributaria que impiden la realización de muchos proyectos ideados para cambiar y mejorar realidad socio-económica del país. Así mismo, a este nivel internacional dichos países llevan ventaja en los procesos operativos y gestión en tributación municipal, por ejemplo, en Brasil desde 1995 (ARAÚJO - 2009) fue creado el Servicio de Atención al Ciudadano - SAC; con esta gestión se reunió en un mismo

espacio a las entidades públicas y las empresas privadas. Se tenía como foco principal al ciudadano, las características principales eran mejorar los procesos operativos internos de la administración con la finalidad de brindar una atención con eficiencia, calidad, y capacidad de resolución. Se precisaron un horario amplio, locales estratégicos, uso de tecnologías, atención con igualdad, agilidad y eficiencia.

En estos últimos años la Administración Pública, desde su nivel superior que es el Gobierno Central con su representación en la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) con cargo en la Secretaría de Gestión Pública (SGP) se está esforzando en marcar la diferencia con los usuarios; es decir, se está esforzando en ofrecer un mejor servicio en los procesos operativos y la gestión de tributación municipal. Directamente el MEF ha creado a partir del 2010 el Programa de Incentivos el cual consiste en premiar de alguna manera a las municipalidades provinciales y distritales por mejorar la calidad de servicios públicos a nivel nacional.

Actualmente las instituciones públicas buscan recuperar la credibilidad y fiabilidad del servicio por parte de los servidores públicos.

La Modernización en la Gestión Pública es uno de los cimientos fundamentales para el desarrollo sostenible del país, es decir que los poderes del Estado deben de tener voluntad de coordinación, cooperación, entre sí y que comprendan al gobierno Central, -Regional y Local. Se tiene que analizar también las brechas de cada jurisdicción para realizar un trabajo coordinado con propósito.

Hablar de calidad en atención del sector público es un tema muy controvertido, puesto que la administración pública hace esfuerzos por brindar un mejor servicio en cada área, pero es una gran lucha poder satisfacer con calidad a cada ciudadano de acuerdo a la necesidad que presenten. Sin embargo, se han creado muchas formas de poder cumplir con satisfacer las demandas de manera rápida, eficaz y eficientemente; estas formas irán mejorándose con el tiempo ya que nada es estático, ni en la Gestión Pública, cada vez se ira modernizando la atención y siempre en busca de llegar a una calidad eficiente del servicio.

Nacionalmente data en nuestra historia de gestión pública desde el 2002 con la entrada de la Descentralización y Modernización del Estado, junto con la política de Mejor Atención al

Ciudadano – MAC orientado a tener un Estado cerca al ciudadano. En la actualidad, en el Perú no se tiene suficientemente bien estudiado el tema de tributación municipal, existe mucho desconocimiento del tema especialmente por parte de la ciudadanía; esto genera una gran desventaja para la recaudación de tributos, se puede afirmar que no se tiene una adecuada cultura tributaria según Yepes (2017). Por lo tanto, los mayores ingresos municipales en diferentes departamentos, se da por transferencias que se reciben por concepto del FONCOMUN, Canon y regalías; especialmente en aquellos lugares con mayores recursos naturales.

En la Región La Libertad se ha sectorizado la gestión de atención al contribuyente, delimitándose por provincia y distrito la jurisdicción y competencia de la recaudación tributaria; sin embargo, para el caso de tributación vehicular, se ha determinado la competencia a nivel provincial. El Gobierno Regional de La Libertad en los últimos años se ha preocupado por incrementar la cultura tributaria de la ciudadanía e institución jurídicas, por lo que, con apoyo del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo se ha realizado conferencias – charlas para tratar aspectos importantes de la administración tributaria municipal y la importancia de cumplir con esta obligación que constituyen la fuente principal de entrada económica para el desarrollo regional y local.

Netamente a nivel local; es decir en Trujillo, el SATT es un organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de Trujillo, perteneciente a la actividad privada con independencia administrativa, presupuestal, económica y financiera. Así mismo tiene la función de ejecutar y organizar la administración, fiscalizar y recaudar los tributos municipales y no tributarios dentro de la jurisdicción del distrito de Trujillo y otros a nivel provincial (como es el caso de tributación vehicular); sin embargo, surge la pregunta si realmente se relacionan los procesos operativos que se realizan en el SATT (sobre todo en la Oficina de atención y orientación al contribuyente) con la gestión de tributación municipal, eso lo indicaremos en los siguientes capítulos.

Por lo que se verificaron trabajos previos como, Bertrán (2006) en su trabajo de investigación define la importancia de la tributación: que es la liquidación y recaudación de impuestos; así mismo describe históricamente la regulación tributaria, con sus deficiencias, limitaciones y discordancias con la realidad actual. Presenta un análisis profundo de la Ley General de

Tributación desde sus inicios y detalla los puntos débiles a mejorar y propone una reforma que se enfoque en el correcto funcionamiento de los procedimientos operativos tributarios.

Solís (2013) en su tesis de investigación determinó que los trabajadores del área de Rentas Municipales no tienen la preparación profesional correcta; por lo tanto, el nivel de eficiencia es bajo en la gestión tributaria y no hay respaldo para la aplicación de mejoras en los procedimientos operativos. Como opinión, se puede confirmar que la preparación personal de cada colaborador es vital para el buen desarrollo de funciones y así mismo de los procedimientos operativos de servicios, los cuales son la base para la adecuada gestión de tributación en toda entidad estatal.

Jaramillo (2013) en su investigación busca determinar las estrategias que la administración usaría para optimizar la recaudación de impuestos, sus conclusiones indican que es necesario que los municipios brinden a los y las contribuyentes facilidades en los trámites administrativos y así se asegure el cumplimiento con las obligaciones de los ciudadanos y disminuir la cultura del “no pago” para contribuir con una gestión tributaria eficiente. Nuevamente se confirma que, parte de los procesos operativos, para una gestión de calidad el propiciar e incentivar a los contribuyentes una cultura de pago que disminuya la evasión tributaria que afecta al cumplimiento de los servicios municipales en cada distrito.

En el campo nacional también se han desarrollado investigaciones relacionadas a la problemática de la presente como Mego (2011) indica en su investigación como objetivo general saber qué calidad de servicios ofrece la Municipalidad, y plantear un método de gestión de la calidad que los optimice. A opinión sobre esta investigación, es factible conocer el nivel de la calidad que se brinda a los contribuyentes de la provincia de Chiclayo con los servicios que esta ofrece a los mismos y poder mejorarla creando un procedimiento de gestión de calidad, que tenga bases sólidas y sea supervisada para su cumplimiento.

Chávez (2017) en su tesis presenta una investigación con la finalidad de determinar el cumplimiento de las normas tributarias por parte de los trabajadores de la gerencia de rentas como instrumentos de recaudación económica para el distrito de Huaraca. En conclusión, se

puede determinar que la existencia de los tributos es para el desarrollo de la localidad y sin buena dirección por parte de los gestores públicos no se podrá cumplir con los objetivos de la municipalidad y el desarrollo de la localidad, por lo que se comprueba que es un trabajo en conjunto entre colaboradores y administración pública.

Becerra (2018) presenta una investigación determinando que, desarrollando un modelamiento de procesos para optimizar la determinación tributaria del impuesto predial, llegando a concluir que para una buena gestión tributaria se debe de diseñar y ejecutar un mapa de procesos que logre una mejor estructuración de cada actividad que se desarrolla en cada área, mejorando la carga de trabajo, reducir el desorden administrativo y sobre todo reducir el tiempo de procesamiento. La investigación recalca que para mejorar la atención a los contribuyentes y mejorar los procedimientos se debe de desarrollar un mapa de procesos que contribuya a ello, es por ello que comparto con los objetivos del autor puesto que solo desarrollando un plan de procesos que involucre a los trabajadores y facilite los trámites se logrará cumplir con objetivos de la municipalidad.

Flores (2018) en su tesis determinó como objetivo principal establecer cómo influyen los procesos de la administración en la calidad de los servicios; a través del instrumento del cuestionario de encuesta, concluye que los niveles regulares de influencia de los procedimientos administrativos influyen en la calidad de atención, por motivo que los procesos administrativos no están claramente definidos ni actualizados con la realidad. En opinión personal, las conclusiones arribadas por el autor son correctas puesto que, en toda administración pública o privada, para dar un servicio de calidad, debe contar con procesos actualizados, acorde con la situación; así de esta forma se cumple con muchos objetivos y se reduce las deficiencias.

Dentro de la localidad también se desarrollaron trabajos de investigación como el de Mostacero (2008). Determinando que teniendo una atención y servicio de calidad se optimizará los resultados de la gestión tributaria del SATT; para ello su población consistió en los contribuyentes y colaboradores del área de caja de la institución, para el muestreo se usó el Muestreo Aleatorio Simple, el instrumento usado es la encuesta, guía de entrevista y guía

de observación; entre sus conclusiones finales el autor determino que en la realidad aún falta trabajar en la atención y servicio de calidad que se brinda en el SATT para optimizar la gestión de la administración , lo cual es una meta en toda institución pública, el satisfacer las demandas de los usuarios y realizar una gestión eficiente y eficaz. En nuestra opinión, esta investigación aporta una información muy importante para que la parte ejecutiva de la administración pueda tomar las medidas pertinentes de poder contrarrestar con el índice de insatisfacción de los usuarios de la administración, así mismo recalca la gran importancia que tiene el hecho de capacitar a los colaboradores no solo profesionalmente sino también en la parte personal, es decir, los administrativos deben de agregar un valor extra en cada atención, demostrar interés por el contribuyente y tener predisposición en la solución de sus consultas.

Quiroz (2016) en su tesis de investigación determinó que se debe elaborar una Propuesta que evalúe el trabajo de los colaboradores del SATT; así mismo se concluyó acertadamente que resulta necesario aplicar una propuesta para evaluar el trabajo realizado por los trabajadores para optimizar el servicio que se da en el área de atención y orientación. Con esta propuesta de evaluación de desempeño se puede saber qué factores intervienen de forma positiva o negativa en el servicio que se brinda en esta área. Lamentablemente aún hay mucho por trabajar, sobre todo con los colaboradores; se necesita mayor compromiso, predisposición, interés por los contribuyentes, pero no solo en el área de Atención y Orientación, sino en todas las unidades de la administración, es decir, trabajo en equipo por un mismo objetivo.

La definición básica de procesos operativos, según Pizón (2018) entiende este término dentro del campo empresarial, como los mecanismos que son usados por los clientes o usuarios de alguna entidad determinada para lograr un objetivo; es decir, la realización de una acción o de un servicio. Los procesos operativos van a empezar con la recepción de un pedido, ya sea de un usuario o cliente y finaliza con la entrega de un servicio o producto al mismo solicitante. (p.29)

Esta entrega de servicio o producto se caracteriza por ser eficiente, oportuna y consistente. Según la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en su

decreto supremo N° 004-2013 define a los procesos operativos dentro de uno sus pilares de la Gestión Pública; es decir, dentro de la Gestión por procesos considera a los procesos en dos tipos: de soporte y aquellos que resultan precisamente de la realización de un bien o servicio (son los llamados procesos claves) generando cambios en la cadena de valor, estos últimos son los que se desarrollan en la presente tesis.

Según Carmona y Domínguez (2013) entiende a los procesos operativos dentro de las gestiones de línea de negocios; es decir los procesos operativos definen, revisan, desarrollan y entregan al cliente una propuesta de solución, así como se ejecutan las actividades necesarias para el cumplimiento de lo solicitado.

Existentes varias teorías al respecto, como lo es la Teoría de procesos, según Padilla (2014) la define al conjunto de actividades que se relacionan mutuamente y convierten elementos de ingreso en resultados. Viene a ser una secuencia de actividades que se relacionan entre sí y que emplean la información de ENTRADA, se agrega valor, para transformarlas en procesos de SALIDA, las cuales se suministran a clientes finales que pueden ser internos o externos. Para el desarrollo de estos procesos se utilizan recursos y controles de la administración, de esta manera se alcanzan los objetivos de la organización. Los elementos de un proceso según el autor señalan a tres elementos: el de entrada, recursos y estructuras que transformaran el insumo de entrada y el producto propiamente dicho, que viene hacer el elemento de salida y cuenta con el valor para el usuario o cliente interno o externo.

La teoría Contingencial, que fue propuesta por Skinner citado en el blog de Tobón (2011), esta teoría es de corte administrativo, en la que afirma la existencia de dos variables que se relacionan entre sí para lograr los objetivos de la administración. En este caso la variable dependiente sería la herramienta o técnica administrativa que será usada por la administración, la variable independiente sería el entorno o ambiente en que se va a desarrollar dicha herramienta. Los autores precisan que la administración no debe ser solo reactiva a la situación que se presente, por el contrario, debe ser pro-activa; por lo que se llega a la conclusión que no existe una única forma de administrar un trabajo o al personal

que lo desempeña, sino que se puede usar la herramienta administrativa para cada caso particular que se presente.

Posterior a esta teoría nace la técnica administrativa de la Gestión por procesos enfocada a la gestión pública, la cual es muy importante ya que de ella nos referimos a una reingeniería social, económica, política y cultural; con énfasis en solución en problemas relevantes como la pobreza, economía sostenible, calidad de vida, escolaridad, etc.

Las dimensiones que se trataran en la presente investigación respecto a la primera variable independiente de Procesos Operativos son las siguientes:

Respecto a la primera dimensión Ejecución de campañas para evitar la evasión tributaria: El Ministerio de Economía y Finanzas, en pro de una política de gestión por resultados, realiza mediante el Plan de Incentivos (PI) a la Mejora de la Gestión y Modernización municipal con la finalidad de premiar a las municipalidades a la mejora continua y sostenible. En tal sentido las municipalidades toman medidas para lograr sus objetivos trazados por el PI, tal como fiscalizaciones a los contribuyentes y en especial campañas regulares para el cumplimiento del pago de impuestos (sobre todo con énfasis al impuesto predial y del impuesto vehicular). El Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT) ha determinado en su POI la ejecución de dichas campañas por lo menos una vez al mes durante todo el ejercicio del año fiscal. Debemos ser conscientes que combatir con las evasiones tributarias no es una tarea fácil, puesto que existe un gran déficit de cultura tributaria en nuestra sociedad, por lo que debe de haber un gran compromiso por parte de la administración en realizar talleres educativos, otorgar beneficios tributarios y no tributarios a los usuarios que los incentive en realizar el cumplimiento de sus obligaciones; así mismo se deben de cursar oportunamente los requerimientos para el cumplimiento de las declaraciones juradas tanto de predios como de vehículos ya sea en las personas naturales y jurídicas, es decir la administración debe tomar las medidas necesarias para que los ciudadanos obligados a tributar sepan porqué lo hacen y como deben hacerlo, de esa manera se podrá cumplir las metas de recaudación de cada administración.

La segunda dimensión de Emisión de declaraciones juradas mecanizadas, está referida al servicio de la administración tributaria, la cual está en la obligación de realizar el envío de

las declaraciones juradas de predio o vehículos (Declaración Predio – Declaración Vehicular) dentro de los tres primeros meses de inicio del ejercicio fiscal, este envío se realiza de forma mecanizada, es decir se imprime de acuerdo con la última información dada por el contribuyente al año anterior. El costo por envío de declaraciones se realiza al contribuyente como gastos administrativos. Este procedimiento nos ayuda a determinar en número de declaraciones juradas emitidas según la información del sistema y el número de contribuyentes dentro de la jurisdicción. Esta emisión; si bien es cierto es procedimiento netamente administrativo, tiene gran importancia puesto que lleva la información primordial de los predios y/o vehículos que el contribuyente registre en su código, tal como el autovaluo, las características de predio, área total, área construida, el valor arancelario, fecha de adquisición del predio, tipo y uso del predio, entre otros; así también en los casos de vehículos, las declaraciones vehiculares llevan la información de placa, características del vehículo, fecha de adquisición y base imponible según valor de transferencia del vehículo

La tercera dimensión de Atención y orientación al público, se debe tener en cuenta que, en el SATT, durante los últimos años transcurridos desde su creación, ha tenido pruebas muy criticadas por buscar la satisfacción del usuario; las diferentes gestiones que han transcurrido no han podido llegar a cumplir el fin supremo del Estado que es el bienestar del ciudadano. Las diferentes investigaciones realizadas sobre la atención al contribuyente han concluido que existe un gran déficit en el desempeño e interés de los colaboradores por los contribuyentes y estos mismos no se sienten satisfechos por la atención general de las diferentes áreas del SATT.

A partir del 2015 se desarrolló el Manual de Atención Ciudadana – MAC – a través de la PCM con el cual se proponen optimizar la atención de los ciudadanos y ciudadanas en las distintas instituciones de la administración pública. En la administración del SATT, de acuerdo a su POI, señala que la medición de la primera atención al ciudadano se hace en relación al número total de atenciones realizadas en las sedes de la administración y del índice de quejas o reclamaciones presentadas por los usuarios en el libro de reclamaciones. Al margen de la percepción del usuario sobre la atención que recibe, en el presente trabajo de investigación se mide el cumplimiento de los trabajadores respecto a la atención brindada

según el cumplimiento de Ley de Atención Preferente, la capacidad de respuesta ante diferentes solicitudes presentadas, el tiempo de atención en cada consulta realizada en plataforma y la practicidad de los formatos establecidos para iniciar algún tipo de solicitud. Cabe resaltar que una atención de calidad a los usuarios no solo se debe de dar en el área de Atención y Orientación; sino debe verse reflejada en las otras áreas de la administración, realizando un trabajo en equipo y coordinado para manejar principalmente una sola información que se le brinde al usuario.

La cuarta y última dimensión Procesamiento de declaración jurada está referida a las declaraciones juradas, son la manifestación de los contribuyentes sobre los bienes que adquieren a su nombre, ya sean propiedades inmuebles o vehiculares, en acciones y derechos. En nuestro código de tributación municipal señala que todo contribuyente debe realizar la declaración de sus bienes hasta el último día útil de febrero del próximo año para que la municipalidad pueda calcular los impuestos.

Estas declaraciones se pueden dar al momento de una inscripción de propiedad por transferencia, cuando se realizó la transferencia y se solicita la descarga y en los casos de modificación de declaración, es decir para una actualización, rectificación o sustitución.

Las declaraciones juradas son muy importantes puesto que con ello se da cumplimiento con la obligación de los contribuyentes y la entidad tributaria puede realizar el cálculo de los impuestos a pagar; ya sea del impuesto predial o del impuesto vehicular, según corresponda. El procesamiento de declaración jurada, es materializado con la presentación del formato o solicitud de inscripción de predio o vehículo, ya sea por compra-venta, donación, permuta, dación en pago, anticipo de legitima, sucesión intestada, prescripción adquisitiva, etc.; en todos estos casos el área de Atención y Orientación del SATT es la que se encarga de realizar dicha inscripción de declaración, posterior a ello se determina el o los montos cargados para el pago de los impuestos.

Ahora, definamos a la variable dependiente Gestión de tributación municipal; (Pérez y Fernández - 1996) entiéndase por Gestión al conjunto de operaciones que se realizan dentro

de una institución para lograr los objetivos planteados, administrar y dirigir la empresa o institución de manera correcta.

La tributación municipal viene a ser el sistema tributario, conjunto de normas tributarias encargadas de regular los procedimientos administrativos y los deberes formales de los contribuyentes que son necesarios para viabilizar el surgimiento de los tributos que recauda el Estado mediante sus niveles de gobierno (local y regional). La gestión de tributación municipal está referida básicamente a las operaciones que realiza la municipalidad (SATT en este caso) para la lograr el cumplimiento del flujo de los tributos a favor del gobierno regional o local según sea el caso.

La administración o gestión de tributación municipal, principalmente se cumple las funciones de inspección; referida al comportamiento del contribuyente como sujeto pasivo, liquidación tributaria; referida a la cuantificación y determinación de la deuda y la de recaudación; referida al pago de las deudas tributarias, incluyendo las funciones de cobranza coactiva.

Dentro de los tributos que son exigibles en la Gestión de tributación municipal, está el impuesto predial, vehicular, alcabala, a las apuestas, juegos y espectáculos públicos; así mismo las tasas de servicio público como los arbitrios municipales (limpieza pública, áreas verdes y seguridad ciudadana).

En el SATT se trabaja con el fin de recaudar la gran mayor parte de los tributos, específicamente en la Oficina de Atención y Orientación al contribuyente se ejerce las funciones de asesoramiento a los contribuyentes sobre los impuestos (predial, alcabala y vehicular) y arbitrios que se deben pagar por parte de los usuarios, las liquidaciones de pago y los procesos de declaraciones juradas a través de las inscripciones y/o rectificaciones.

Las teorías relacionadas a la Gestión de tributación municipal que se han podido señalar son la teoría de los Servicios Públicos y la teoría de Gasto Público; la primera

Teoría de los servicios públicos, Paredes (2018), en su artículo El poder tributario del estado, señala la presente teoría indicando que existe una equivalencia entre el cargo de tributos y los servicios públicos que la sociedad recibe; es decir que a medida que mayores servicios se reciba, se debe de contribuir de igual forma con el pago de estos impuestos y tasas. Esta teoría indica que el único inconveniente es que no todo lo recaudado por la administración es para

cubrir por los servicios prestados, sino también cubrir con los gastos de infraestructura, solventar gastos internos, entre otros.

Teoría de Gasto Público, esta teoría indica que la principal razón jurídica de la imposición tributaria es cubrir la necesidad de sufragar los gastos que se generan en el sector público; es decir aquellos gastos que resultan necesarios para cubrir las necesidades y satisfacciones individuales y colectivas. Así mismo se expresa en los alcances de esta teoría la capacidad de los contribuyentes de poder cumplir con el cargo de estos impuestos, toda vez que la obligación tributaria debe representar un sacrificio mínimo para el ciudadano, tal como lo indica el principio de neutralidad. Ésta teoría concluye con una reflexión muy asertiva, indicando que resulta inaplicable a la realidad la premisa de esta teoría, puesto que se ven muchos casos en que la contribución del impuesto es muy sacrificada y atenta en muchos casos con el bienestar familiar y la cobertura de sus necesidades básicas. (Damarco, 2000, p. 25).

La primera Dimensión de la variable Gestión de tributación municipal, comprende la definición de Impuesto predial. Según la ley de Tributación Municipal indica que el impuesto predial es aquel que grava la propiedad en sí, ya sea este predio urbano o rústico. Este se grava de manera anualizada y su recaudación la ejerce la municipalidad donde se encuentra el bien y el responsable del pago viene a ser el propietario o poseedor del bien. La base imponible de este impuesto está constituida por el valor del terreno, la construcción y menos la depreciación de los predios que están a nombre del usuario como persona natural, conyugal y jurídica.

Para la determinación del cargo del impuesto predial se tomará en cuenta los tramos de afectación de acuerdo al autoavalúo en UIT de la siguiente forma:

| Tramo de autoavalúo en UIT | Alícuota (%) |
|----------------------------|--------------|
| Hasta 15 UIT | 0,2 |
| Más de 15 UIT hasta 60 UIT | 0,6 |
| Más de 60 UIT | 1,0 |

Figura 1. Tramos de autoavalúo en UIT.

Este cálculo se realizará con el fin de determinar el pago del impuesto anual que podrá ser pagado al contado, teniendo como plazo hasta el último día útil del mes de febrero de cada año o en todo caso el pago fraccionado que podrá hacerse pagando el 25% del tributo hasta el último día útil de febrero, mayo, agosto y noviembre; es decir se cancela en forma trimestral.

Queda en obligación de los contribuyentes realizar las declaraciones de los predios adquiridos hasta el 1º de enero de cada año ya sea en calidad de propietarios o poseedores.

En los casos de deducción del impuesto predial, este se da en dos supuestos: cuando el contribuyente es pensionista o adulto mayor. Para ambos casos necesitan cumplir requisitos generales como tener una sola propiedad (ya sea como persona única o conyugal) en todo el país. Este predio debe ser declarado como vivienda, salvo el uso parcial para fines profesionales o comerciales y cuyos ingresos no superen a una UIT.

Los requisitos especiales se encuentran detallados en cada ley especial de acuerdo al supuesto de deducción. La deducción se da solo hasta por importe de 50 UIT del monto del autoavalúo.

La segunda dimensión comprende al Impuesto vehicular; en nuestra ley de tributación municipal, se encuentra el impuesto vehicular el cual grava la propiedad de los vehículos, automóvil, camioneta, station wagon, camiones, buses y ómnibus. El importe del cargo es en base al 1% de la base imponible; es decir del monto total de la transferencia o adquisición. En ningún caso el valor del impuesto podrá ser menor al 1.5% de la UIT actual.

El plazo de tributación obligatoria solo se da en vehículos nuevos dentro de los 3 años a desde la primera adquisición e inscripción en Registros Públicos del Perú; el órgano competente para la exigencia del pago es la municipalidad en donde se encuentre domiciliado el propietario del vehículo al 1 de enero del año que le corresponde el pago de dicho impuesto.

Existen inafectaciones de este impuesto, las cuales se dan a los vehículos del gobierno central, regiones o municipalidades; los gobiernos extranjeros y organismos internacionales; entidades religiosas; bomberos; universidades y/o centros educativos y vehículos de personas jurídicas que no sea parte de su activo fijo.

La tercera dimensión comprende el Impuesto de alcabala. En nuestro país, este tipo de impuesto grava el valor de las transferencias de propiedades inmuebles urbanos o rústicos, ya sea a título oneroso o gratuito, el cual se le carga exclusivamente al adquirente; según su artículo 27 de la Ley de Tributación municipal indica que, en los casos de transferencias por sucesión intestada, anticipo de legítima, testamentos, condóminos originarios no habrá cálculo de dicho impuesto; esta Inafectación se encuentran detallada en la RTF N° 5218-3-2004.

El cálculo de este importe será según el valor de transferencia consignado entre las partes, siempre y cuando este último no sea menor al monto del autovaluo. El porcentaje determinado para el cálculo será del 3% descontando previamente un tramo de 10UIT (42,000.00 nuevos soles para este año 2019).

El plazo para poder realizar este pago se tomará en cuenta hasta máximo el último día útil del mes siguiente de realizada la transferencia, después al plazo se calculará un adicional de interés moratorio. Este pago se realizará en un único pago independientemente del acuerdo de la forma de pago de la transferencia realizada por las partes.

Existen ciertos requisitos necesarios que se deben cumplir para la realización de la liquidación de este impuesto: el más importe que se exige en toda entidad (sea municipalidad o SAT) es la presentación en físico del documento que acredite la transferencia realizada por las partes.

En los casos de venta de inmuebles por empresas constructoras, estas tienen ciertas exoneraciones para el cargo de dicho impuesto en los casos de las primeras ventas de las constructoras, para ello la empresa deberá acreditar con documento pertinente el giro comercial de construcción de la empresa.

Según la RTF N° 7870-3-2001, cuando se realice la transferencia a copropietarios en uno o varios inmuebles; el cálculo de la alcabala se realizará independientemente para cada copropietario de igual modo la Inafectación de las 10UIT se realizará de manera independiente para cada adquirente.

Actualmente existe una responsabilidad compartida de los notarios y los registradores públicos de comprobar el pago de este impuesto para la formalizar los actos jurídicos, de lo contrario no se podrá por ningún motivo continuar con la inscripción del título; esto se advierte en la Resolución N° 526-2004-SUNARPTR-L (del 6 de octubre de 2004) y también en la Resolución N° 456-2004-SUNARP-TR-L (del 8 de setiembre de 2004).

La cuarta y última dimensión comprende a los Arbitrios municipales. Los arbitrios son un tipo de tributos, ubicados específicamente dentro de las tasas de servicios públicos. Se entiende el concepto de arbitrios como la respuesta económica o contraprestación de parte de los contribuyentes por los servicios o mantenimiento de los mismos que reciben de la municipalidad; en estos casos por limpieza pública, seguridad ciudadana y áreas verdes.

El costo de éstas tasas va depender de ciertas características del servicio público involucrado y de otros criterios de distribución como es el uso de bien, la ubicación y tamaño del predio.

La finalidad del cobro de los arbitrios es para costear el cumplimiento de los servicios, mejorar la infraestructura tanto de la entidad como de la comunidad y de igual forma impulsar el desarrollo local.

Como se indicó anteriormente, los arbitrios se dividen en tres servicios públicos: el primero está referido a limpieza pública; comprende las actividades de barrido de calles, recojo de residuos sólidos; el arbitrio de áreas verdes consiste el pago de los servicios de ejecución, mantenimiento, recuperación y mejoramiento de parques, jardines y recolección de maleza.

El arbitrio de seguridad ciudadana o serenazgo, tiene como característica de ser preventivo y disuasivo; su función coadyuva a las de Defensa Civil y es complemento con el servicio que brinda la Policía Nacional del Perú y la vigilancia privada

Se plantea el problema principal ¿Qué relación existe entre los procesos operativos y la gestión de tributación municipal en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT – 2019?

Los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos operativos y la dimensión de Impuesto predial? ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos operativos y la dimensión de Impuesto vehicular? ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos operativos y la dimensión de Impuesto alcabala? ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos operativos y la dimensión de Arbitrios municipales? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de tributación municipal y la dimensión de Ejecución de campañas para evitar la evasión tributaria? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de tributación municipal y la dimensión de Emisión de Declaraciones Juradas Mecanizadas? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de tributación municipal y la dimensión de Atención y orientación al público? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de tributación municipal y la dimensión de Procesamiento de declaración jurada?

La justificación de la presente investigación; es muy importante saber cómo los procesos operativos de la administración pública van a relacionarse con el servicio que brinda esta misma institución. La gestión de la administración pública se mide de acuerdo a las operaciones que se procesan internamente; los principios básicos que se deben de velar por el cumplimiento es básicamente el servicio que se brinda, el cumplimiento de normativa vigente y el desarrollo local – regional y nacional.

Por ello, dentro de la región de La Libertad, especialmente en la provincia y distrito de Trujillo se ha determinado la jurisdicción de la recaudación tributaria y no tributaria al SATT; el cual tiene la finalidad de recaudar la mayor cantidad de ingresos tributarios para el desarrollo local y provincial de la municipalidad. Así mismo, en aras de mejorar la cultura tributaria, la administración del SATT ha realizado diferentes charlas informativas sobre

tributos al público conformado por personas naturales y jurídicas; alumnos de distintas universidades, institutos, colegios profesionales, etcétera.

La utilidad metodológica de la investigación está estructurada en los procedimientos establecidos, se aplicó un instrumento estándar de valor, que viene hacer el cuestionario de la encuesta.

La relevancia social de la investigación es muy clara puesto que el tema de la Gestión de tributación municipales es el eje para el desarrollo económico, social y político; los ingresos con los que la municipalidad distrital o provincial cuenten, depende de una correcta gestión, por lo tanto, se necesita que los procesos operativos que se realizan dentro de la administración, se realicen eficientemente con la finalidad de garantizar la realización de los objetivos planteados.

Es conveniente saber la realidad de nuestro sistema tributario municipal, saber si realmente los procesos operativos que se desarrollan dentro del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo están relacionados con una correcta gestión de la tributación municipal. Conocer el funcionamiento tributario de nuestra localidad es un tema de interés público, de esta forma también se garantizarán el cumplimiento de otros valores como el de la cultura tributaria, etc.

Se plantea como hipótesis general: Existe relación significativa entre los procesos operativos y la gestión de tributación municipal y en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT. Las Hipótesis específicas se definen H1: Existe relación significativa entre los procesos operativos y la dimensión de Impuesto predial. H2: Existe relación significativa entre los procesos operativos y la dimensión de Impuesto vehicular. H3: Existe relación significativa entre los procesos operativos y la dimensión de Impuesto alcabala. H4: Existe relación significativa entre los procesos operativos y la dimensión de Arbitrios municipales H5: Existe relación significativa entre la gestión de tributación municipal y la dimensión de Ejecución de campañas para evitar la evasión tributaria. H6: Existe relación significativa entre la gestión de tributación municipal y la dimensión de Emisión de Declaraciones Juradas Mecanizadas. H7: Existe relación significativa entre la gestión de tributación municipal y la dimensión de Atención y orientación al público. H8:

Existe relación significativa entre la gestión de tributación municipal y la dimensión de Procesamiento de declaración jurada.

El objetivo general planteado es: Determinar la relación que existe entre los Procesos Operativos y la Gestión de tributación municipal en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.

Los objetivos específicos se detallan en O1: Determinar la relación que existe entre los procesos operativos y la dimensión de Impuesto predial. O2: Determinar la relación que existe entre los procesos operativos y la dimensión de Impuesto vehicular. O3: Determinar la relación que existe entre los procesos operativos y la dimensión de Impuesto alcabala. O4: Determinar la relación que existe entre los procesos operativos y la dimensión de Arbitrios municipales. O5: Determinar la relación que existe entre la gestión de tributación municipal y la dimensión de Ejecución de campañas para evitar la evasión tributaria. O6: Determinar la relación que existe entre la gestión de tributación municipal y la dimensión de Emisión de Declaraciones Juradas Mecanizadas. O7: Determinar la relación que existe entre la gestión de tributación municipal y la dimensión de Atención y orientación al público. O8: Determinar la relación que existe entre la gestión de tributación municipal y la dimensión de Procesamiento de declaración jurada.

II. MÉTODO

El método de investigación es cuantitativo, del cual se obtendrán resultados numéricos con los cuales se tratará de dar una descripción de una realidad; en este caso de la realidad de los procesos operativos relacionado con la gestión de tributación municipal; es decir, con este método se usarán valores numéricos, obteniendo resultados o conclusiones que se expresan de forma matemática.

Esta investigación es contraria a la investigación cualitativa y por lo general se usa para ciencias exactas y ciencias sociales.

2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de estudio:

La investigación es explicativa, ya que busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa- efecto.

De la misma forma, su naturaleza es aplicada porque se fundamenta en la teoría.

2.1.2. Diseño de Investigación

Asimismo, es cuantitativa y su diseño es descriptivo correlacional – transversal porque ejecuta una investigación en un momento fijo con la finalidad de describir como se presentan las cosas y se relaciona los fenómenos en estudio.

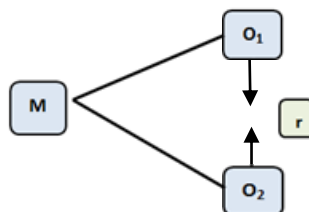


Figura 2. Relación de variables

Dónde:

M: Muestra, colaboradores de la Oficina de Atención y orientación al contribuyente del SATT.

O₁: Variable independiente: Procesos Operativos

O₂: Variable dependiente: Gestión Tributaria municipal

r: Relación de causalidad de las variables.

2.2. Operacionalización

2.2.1. Variables:

a. Variable 1- Procesos Operativos:

Se entiende esta como la variable independiente y la que va influir en la variable dependiente, puesto que realizando un cumplimiento adecuado de procesos que se desarrollan en la oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT, se podrá llegar a efectuar con los objetivos trazados por la institución en lo que respecta a la recaudación y fiscalización tributaria y no tributaria.

b. Variable 2- Gestión Tributaria Municipal:

Una eficiente gestión en tributación municipal va estar relacionada en primer orden con el cumplimiento de los procesos operativos (según el POI 2019 de la institución), se sabe que los ingresos de la tributación municipal es el eje que mueve al desarrollo económico, social y político, por lo tanto, para que se pueda cumplir las metas municipales propuestas, es necesario llevar a cabo correctamente los procesos operativos de la administración.

| VARIABLE 1 | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|----------------------------|---|---|--|--|--|
| PROCESOS OPERATIVOS | Instrumento orientado a realizar un cambio de acuerdo a la situación actual en la que se encuentre la entidad pública, es decir el Estado está orientado a buscar resultados que impacten a la población de manera positiva y buscar un bienestar en el ciudadano y el desarrollo del país. | Los procesos operativos se inician con una solicitud o pedido, ya sea de un usuario de manera externa o interna a la entidad administrativa (pública o privada) | Ejecución de campañas de evasión tributaria | <ul style="list-style-type: none"> - Se realizan las campañas de manera periódica - Se informan públicamente a los contribuyentes de sus obligaciones - Influye en el índice de procesamiento de DDJJ sobre imp. predial - Incide en el índice de procesamiento de DDJJ sobre Imp. vehicular - Se premia la puntualidad de pagos - Liquidación y verificación de deuda | Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | Emisión de declaraciones juradas mecanizadas | <ul style="list-style-type: none"> - Se emiten las Declaraciones juradas en un periodo determinado - Nivel de recaudación tributaria - Genera transparencia de la información - Se regula el costo de envío al contribuyente | |
| | | | Atención y orientación al público | <ul style="list-style-type: none"> - Se cumple con una atención diferenciada de acuerdo al tipo de contribuyente - Cada proceso cuenta con un formato determinado - Se atienden las quejas y/o reclamaciones presentadas - La capacidad de respuesta se da en el momento oportuno - Tiempo de atención en cada consulta | |
| | | | Procesamiento de declaración jurada | <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de inscripción de propiedad inmueble - Proceso de inscripción de propiedad vehicular - Verificación de documentos - Registro de contribuyente PN - PJ - Descarga de propiedad | |

| VARIABLE2 | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|-------------------------------------|--|---|-----------------------|--|--|
| GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL | Es el sistema tributario, conjunto de normas tributarias encargadas de regular los procedimientos y deberes formales de los contribuyentes necesarios para posibilitar el flujo de los tributos que recauda el Estado mediante sus niveles de gobierno | Para una adecuada Gestión de tributación municipal se deben cumplir las funciones básicas como es la de fiscalización, recaudación, determinación, resolución, sanción y ejecución. | Impuesto predial | <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de predios que genera impuesto - Sujetos pasivos de tributación - Inicio del cálculo de impuesto - Base imponible - Deducciones de imp. Predial | Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | Impuesto vehicular | <ul style="list-style-type: none"> - Computo de tributación - Jurisdicción de la tributación - Base imponible - Inaceptación de impuesto Vehicular - Imposición de multa tributaria | |
| | | | Impuesto alcabala | <ul style="list-style-type: none"> - Determinación del impuesto - Base imponible del impuesto - Inafectación del impuesto - Exclusividad del pago del impuesto - Plazo para el pago del impuesto | |
| | | | Arbitrios municipales | <ul style="list-style-type: none"> - Regulación legal - Tipos de tasas por servicios públicos - Calculo de tasas por servicio publico - Pagos en exceso de tasas - Plazo máximo de publicación de costo | |

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población está conformada por los colaboradores de la Oficina de Atención y Orientación al contribuyente del SATT. Los cuales llegan a un número de 30 colaboradores.

2.3.2. Muestra

La muestra universal está conformada por el mismo total de trabajadores de la Oficina de Atención y Orientación al contribuyente del SATT, es decir el mismo número de 30 colaboradores.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica:

Para la presente investigación se usó la técnica de encuesta, la cual nos ayudó a recolectar y analizar los datos obtenidos para brindar las respuestas necesarias del problema planteado; así mismo permitir probar la hipótesis general y establecer las correlaciones de los objetivos específicos.

2.4.2 Instrumento:

Viene a ser el instrumento de la encuesta, el cual está conformado por el cuestionario de preguntas que determinó los valores, los cuales fueron agrupados y establecieron las relaciones respectivas de cada variable y dimensión. En el caso de la presente investigación, la encuesta estuvo conformada por 20 preguntas en forma afirmativa en cada variable. Para la Variable 1, las preguntas se dividieron en una cantidad de 6 ítems por la primera dimensión, 4 ítems en la segunda dimensión, 5 ítems para la tercera dimensión y 5 ítems para la última dimensión. En el caso de la Variable 2, se agruparon 5 ítem por cada dimensión; siendo un total de 20 ítem y cuatro dimensiones.

2.4.3. Validez

Para el caso de la validez del instrumento, se desarrolló la Matriz de Validación del instrumento de cada variable y la ficha de validación del contenido de cada variable; las cuales fueron aprobadas por 5 expertos conocedores del tema en Gestión Pública y del tema de investigación, estos expertos fueron:

- Doctor Pedro Otoniel Morales Salazar
- Magister Henry Villacorta Valencia
- Magister Melva Janeth Esquivel Avalos
- Magister Mayra Paola Acevedo Ramírez
- Magister Christian Alberto Díaz Vejarano

2.4.4. Confiabilidad

Una vez validado los instrumentos, se realizó la aplicación de la encuesta piloto a una muestra de 15 trabajadores una municipalidad distrital.

Con el uso del programa de estadística del SPSS V26, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach se midió la confiabilidad de los instrumentos; el resultado de la primera variable Procesos Operativos arrojó un valor de confiabilidad de 0.807 y la segunda variable Gestión de Tributación municipal arrojó un valor de Alfa de Cronbach de 0.808.

2.5. Procedimiento

En la recolección de datos se realizaron dos instrumentos de validación que representan a cada variable; su contenido era básicamente definición conceptual y operacional de cada dimensión de cada variable. Los actores que respondieron estas encuestas, fueron los trabajadores directos encargados de los procesos de atención, orientación y registros de la oficina de Atención y Orientación al contribuyente.

Se les recalcó que las respuestas debían ser contestadas de manera anónima, honesta, sincera y objetiva.

2.6. Método de análisis de datos

En el análisis de datos de los instrumentos se realizaron dos matrices de validación de instrumento de cada variable. Una vez obtenidas las respuestas en cada instrumento, de acuerdo a los datos logrados en una escala ordinal que va desde:

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

Se determinó el nivel de cada variable y cada dimensión para fijar la correlación entre cada variable y sus dimensiones de ida y vuelta.

2.7. Aspectos éticos

Esta investigación se desarrolló dentro de los parámetros establecidos por la institución educativa y con las autorizaciones respectivas de cada entidad pública en donde se desarrollaron las pruebas y acceso a la información útil para el progreso de la investigación; es decir se solicitó la autorización respectiva al SATT para la aplicación del instrumento de evaluación en el área de Atención y Orientación al contribuyente, así mismo se solicitó de manera verbal el permiso para la aplicación de la prueba piloto a los colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de La Esperanza. De esta forma se cumple con las exigencias establecidas en el Código Nacional de la Integridad Científica.

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los datos procesados en los programas estadísticos, tomando en cuenta la variable Procesos operativos y la variable Gestión Tributaria municipal con sus dimensiones respectivamente:

TABLA 1 Distribución numérica y porcentual de la variable *Procesos Operativos* en la *Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT*.

| Nivel | Procesos Operativos | |
|-----------|---------------------|------|
| | fi | % |
| Bueno | 17 | 56,7 |
| Regular | 13 | 43,3 |
| Deficient | 0 | 0 |
| Total | 30 | 100 |

Fuente: Elaboración propia.

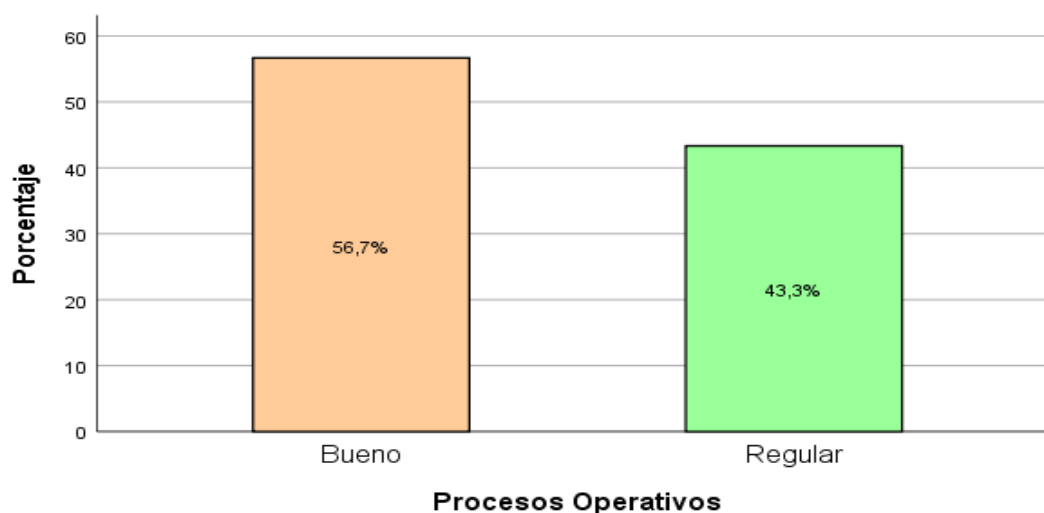


Figura 3 Procesos operativos

Análisis descriptivo: Los resultados de la Tabla 1, muestran que del 100% de los trabajadores, la mayoría 56,7% presentan un nivel bueno en los procesos operativos y la minoría el 43,3% presenta un nivel regular.

TABLA 2 Distribución numérica y porcentual de las dimensiones según la variable *Procesos Operativos en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT*

| Nivel | Ejecución de Campañas de Evasión Tributaria | | Emisión de Declaraciones Juradas Mecanizadas | | Atención y Orientación al Público | | Procesamiento de Declaraciones Juradas | |
|------------|---|-----|--|-----|-----------------------------------|-----|--|-----|
| | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % |
| Bueno | 15 | 50% | 11 | 37% | 13 | 43% | 16 | 53% |
| Regular | 15 | 50% | 16 | 53% | 17 | 57% | 11 | 37% |
| Deficiente | 0 | 0% | 3 | 10% | 0 | 0% | 3 | 10% |
| Total | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 |

Fuente: elaboración propia

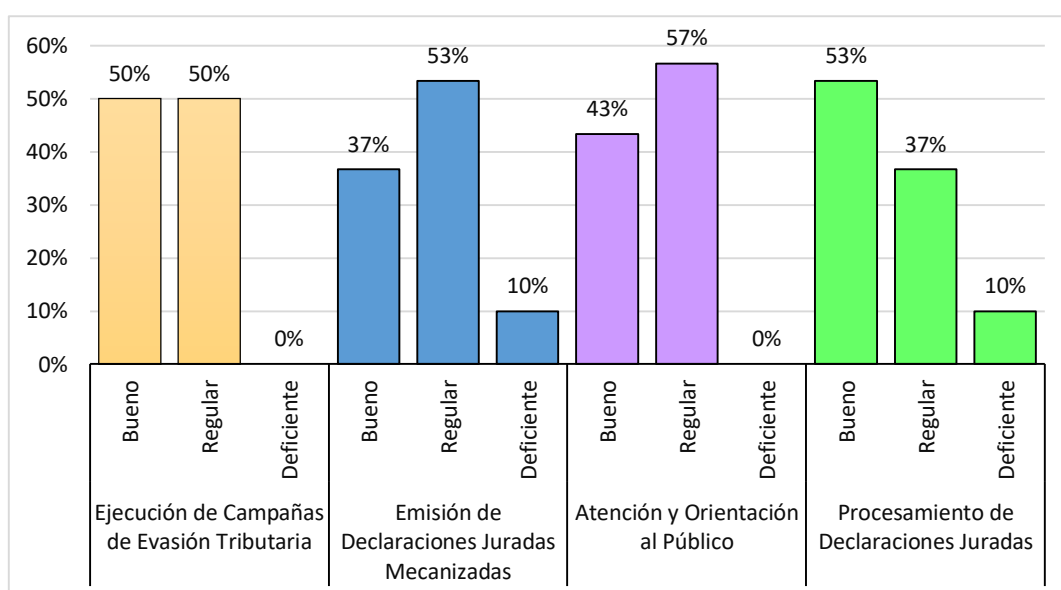


Figura 4. Dimensiones de Proceso Operativos.

Análisis descriptivo: Los resultados de la Tabla 2, muestra que del 100% de los trabajadores, según la dimensión Ejecución de Campañas para evitar la Evasión Tributaria, la mayoría en 50% presentan un nivel bueno, como también el 50% presentan un nivel regular; según la dimensión Emisión de Declaraciones Juradas Mecanizadas, la mayoría está en 53% presentando un nivel regular y la minoría en un 10% a nivel deficiente; por otro lado según la dimensión Atención y Orientación al Público la mayoría está en 57% presentando un nivel regular y la minoría el 43% a un nivel bueno; y por

último en la dimensión Procesamiento de Declaraciones Juradas la mayoría está en 53% presentando un nivel bueno y la minoría el 10% a un nivel deficiente.

TABLA 3 *Distribución numérica y porcentual de la variable Gestión Tributaria Municipal en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.*

| Nivel | Gestión de Tributación | |
|------------|------------------------|-----|
| | fi | % |
| Bueno | 24 | 80 |
| Regular | 6 | 20 |
| Deficiente | 0 | 0 |
| Total | 30 | 100 |

Fuente: elaboración propia

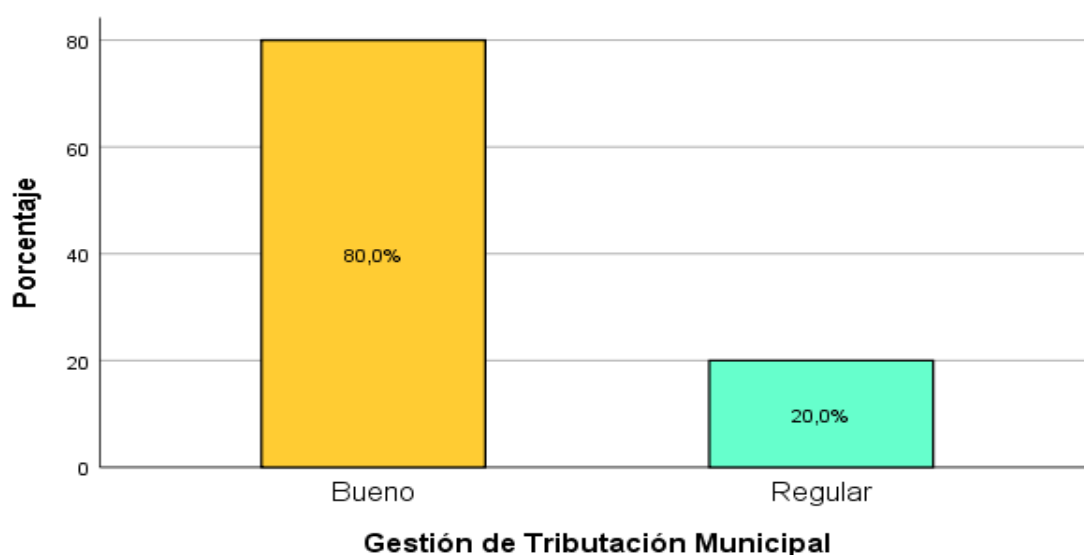


Figura 5. Gestión Tributaria Municipal

Análisis descriptivo: Con los resultados de la Tabla 3, observamos que del 100% de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT, la mayoría el 80% presentan un nivel bueno de gestión de tributación municipal y la minoría el 20% presenta al nivel regular.

TABLA 4 Distribución numérica y porcentual de las dimensiones de la variable Gestión Tributaria Municipal en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.

| Nivel | Impuesto predial | | Impuesto alcabala | | Impuesto vehicular | | Arbitrios municipales | |
|------------|------------------|-----|-------------------|-----|--------------------|-----|-----------------------|-----|
| | fi | % | fi | % | fi | % | fi | % |
| Bueno | 24 | 80% | 24 | 80% | 17 | 57% | 20 | 67% |
| Regular | 6 | 20% | 6 | 20% | 13 | 43% | 10 | 33% |
| Deficiente | 0 | 0% | 3 | 0% | 0 | 0% | 3 | 10% |
| Total | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 | 30 | 100 |

Fuente: elaboración propia

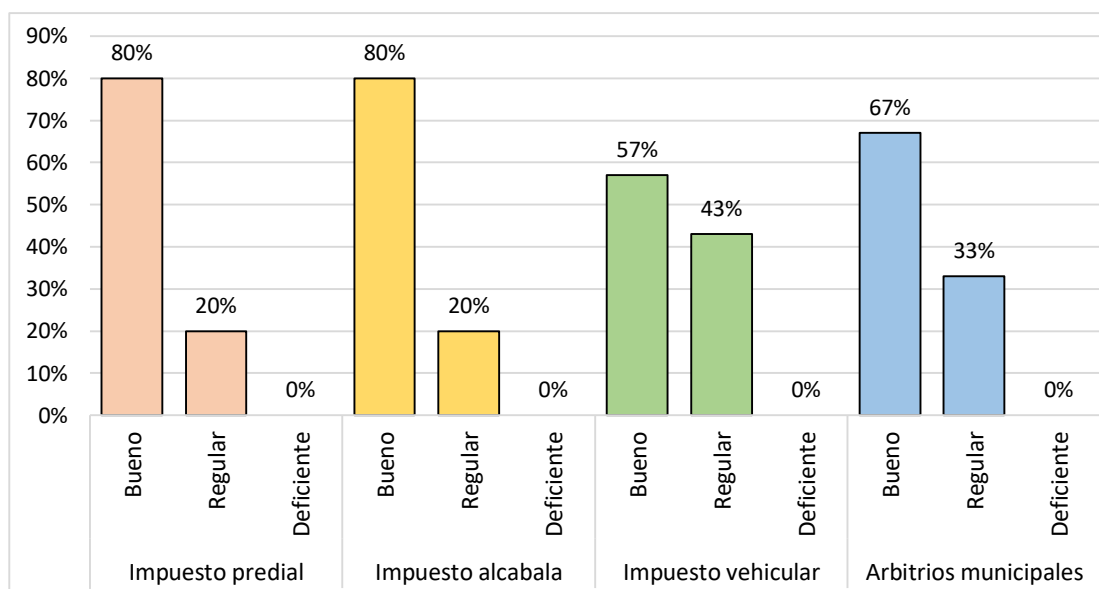


Figura 6. Dimensiones de la Gestión Tributaria Municipal

Análisis descriptivo: De acuerdo a los resultados de la Tabla 4, se observa que del 100% de los trabajadores; según la dimensión Impuesto predial el 80% muestran un nivel bueno y como mínimo el 20% presentan un nivel regular; según la dimensión Impuesto alcabala, como máximo el 80% muestran un nivel bueno y la minoría el 20% un nivel regular; por otro lado en la dimensión Impuesto vehicular el máximo de 57% se encuentran un nivel bueno y como mínimo el 43% en un nivel regular; y por último en la dimensión Arbitrios municipales como máximo el 67% están en un nivel bueno y como mínimo el 33% en un nivel deficiente.

TABLA 5 *Medidas descriptivas de la variable Procesos Operativos y sus dimensiones.*

| MEDIDAS DESCRIPTIVAS | | | |
|--|--------------|-------------------|--------------|
| Variable y dimensiones | Media | Desviación | Nivel |
| Procesos Operativos | 73.07 | 8.077 | Bueno |
| Dimensión: Ejecución de Campañas de Evasión Tributaria | 21.50 | 3.442 | Regular |
| Dimensión: Emisión de Declaraciones Juradas Mecanizadas | 14.63 | 2.606 | Regular |
| Dimensión: Atención y Orientación al Público | 18.03 | 3.243 | Regular |
| Dimensión: Procesamiento de Declaraciones Juradas | 18.90 | 4.071 | Bueno |
| Nº válido (por lista) | | 30 | |

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 5, observamos las medidas descriptivas de la variable Procesos Operativos y sus dimensiones: la variable muestra una media de 73 puntos y una desviación estándar de 8.08 indicando un nivel bueno; la dimensión Ejecución de Campañas para evitar la Evasión Tributaria, una media de 22 puntos y una desviación estándar de 3.44 indicando un nivel regular. En la dimensión Emisión de Declaraciones Juradas Mecanizadas muestra una media de 15 puntos y una desviación estándar de 2.60 indicando un nivel regular. En la dimensión Atención y Orientación al Público una media de 18 puntos y una desviación estándar de 3.24 indicando un nivel regular. En la dimensión Procesamiento de declaraciones juradas, muestra una media de 19 puntos y una desviación estándar de 4.07 indicando un nivel bueno.

TABLA 6 *Medidas descriptivas de la variable Gestión Tributaria municipal y sus dimensiones en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.*

| MEDIDAS DESCRIPTIVAS | | | |
|---|--------------|-------------------|--------------|
| Variable y dimensiones | Media | Desviación | Nivel |
| Gestión Tributaria Municipal | 82.33 | 8.953 | Bueno |
| Dimensión: Impuesto predial | 20.70 | 3.436 | Bueno |
| Dimensión: Impuesto alcabala | 21.53 | 2.874 | Bueno |
| Dimensión: Impuesto vehicular | 19.77 | 3.830 | Bueno |
| Dimensión: Arbitrios municipales | 20.33 | 3.241 | Bueno |
| N válido (por lista) | 30 | | |

Fuente: elaboración propia

En esta Tabla 6, se observa las medidas descriptivas de la variable Gestión Tributaria Municipal y sus dimensiones: la variable muestra una media de 82 puntos y una desviación estándar de 8.95 indicando un nivel bueno; la dimensión Impuesto predial muestra una media de 21 puntos y una desviación estándar de 3.44 indicando un nivel bueno. En la dimensión Impuesto alcabala muestra una media de 22 puntos y una desviación estándar de 2.87 indicando un nivel bueno, En la dimensión Impuesto vehicular una media de 20 puntos y una desviación estándar de 3.83 indicando un nivel bueno. En la dimensión Arbitrios municipales muestra una media de 20 puntos y una desviación estándar de 3.24 indicando un nivel bueno.

TABLA 7 Prueba de normalidad según entre las variables “Proceso Operativos” y “Gestión Tributaria Municipal” en la Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.

| Resumen de procesamiento de casos | | | | | | |
|-----------------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Casos | | | | | |
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Proceso Operativos | 30 | 100,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Gestión Tributaria Municipal | 30 | 100,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|------------------------------|---------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov* | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Proceso Operativos | ,113 | 30 | ,0200 | ,945 | 30 | ,012 |
| Gestión Tributaria Municipal | ,170 | 30 | ,027 | ,945 | 30 | ,017 |

*Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: elaboración propia

Análisis descriptivo: Los resultados de la prueba de normalidad, se halló que el (p – valor) son menores al nivel de significancia estándar del 5% (0.05); por lo que, comprobamos que ambas variables no muestran una distribución normal, esto significa que usaremos la prueba de correlación de Spearman.

TABLA 8 *Contrastación de hipótesis entre “Procesos operativos” y “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al Contribuyente del SATT.*

| Rho de Spearman | | Procesos Operativos | Gestión de Tributación Municipal |
|------------------------------|----------------------------|---------------------|----------------------------------|
| Procesos Operativos | Coeficiente de correlación | 1 | 0,640 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Gestión Tributaria Municipal | Coeficiente de correlación | 0,640 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 30 | 30 |

Fuente: elaboración propia

Formulación de Hipótesis:

Ho: No existe correlación significativa entre Procesos operativos y Gestión de tributación Municipal

H1: Existe correlación significativa entre Procesos operativos y Gestión de tributación Municipal.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba: Viendo que se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de la variable Procesos operativos y su dimensión de Gestión de tributación municipal, para comprobar la hipótesis general se usó la prueba Rho de Spearman.

Análisis descriptivo: Los resultados que se muestran sobre la “Correlación de Spearman”, de las variables Procesos Operativos y Gestión de Tributación Municipal, se determinó que el valor de correlación de Spearman Rho = 0.640 indicando una correlación positiva de nivel alta, mostrando un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p < 0.05$) entendiéndose que existe relación significativamente entre ambas variables.

TABLA 9 *Correlación de Spearman entre la Dimensión Ejecución de campañas de evasión tributaria de los “Procesos Operativos” y “Gestión de Tributación Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.*

| Rho de Spearman | | Ejecución de campañas de evasión tributaria | Gestión de Tributación Municipal |
|---|----------------------------|---|----------------------------------|
| Ejecución de campañas de evasión tributaria | Coeficiente de correlación | 1 | 0,337 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,045 |
| | N | 30 | 30 |
| Gestión Tributaria Municipal | Coeficiente de correlación | 0,337 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.045 | |
| | N | 30 | 30 |

Fuente: elaboración propia

Formulación de Hipótesis:

Ho: No existe correlación significativa entre la dimensión Ejecución de campañas de evasión tributaria y Gestión de tributación Municipal.

H1: Existe.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba: teniendo en cuenta que se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de la dimensión Ejecución de campañas de evasión tributaria Procesos operativos y Gestión Tributaria Municipal, para comprobar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Los resultados de la correlación entre Dimensión Ejecución de campañas para evitar la evasión tributaria de los Procesos Operativos y Gestión de Tributación Municipal de los trabajadores se hallaron que el valor de correlación de Rho de Spearman $Rho = 0,337$ por lo que la correlación es positiva de nivel baja, y con nivel de significancia de 0.045 siendo menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p < 0.05$) indicando la existencia de relación significativa entre ambos puntos.

TABLA 10 *Correlación de Spearman entre Dimensión Emisión de Declaraciones Juradas mecanizadas de los Procesos Operativos y “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.*

| Rho de Spearman | | Emisión de Declaraciones Juradas mecanizadas | Gestión Tributaria Municipal |
|--|-----------------------------|--|------------------------------|
| Emisión de Declaraciones Juradas mecanizadas | Coefficiente de correlación | 1 | 0,030 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,874 |
| | N | 30 | 30 |
| Gestión Tributaria Municipal | Coefficiente de correlación | 0,030 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,874 | |
| | N | 30 | 30 |

Fuente: elaboración propia

Formulación de Hipótesis:

Ho: No existe correlación significativa entre la dimensión de Declaraciones Juradas mecanizadas y Gestión Tributaria Municipal.

H1: Existe correlación significativa entre la dimensión de Declaraciones Juradas mecanizadas y Gestión Tributaria Municipal.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba: Viendo que se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de la dimensión Declaraciones Juradas mecanizadas de los Procesos operativos y Gestión Tributaria Municipal, para comprobar la hipótesis general se usó la prueba Rho de Spearman.

Los resultados sobre la correlación entre la Dimensión Emisión de Declaraciones Juradas mecanizadas de los Procesos Operativos y Gestión Tributaria Municipal de los trabajadores, hallaron que el valor de correlación de Rho de Spearman $Rho = 0,030$, muestra una correlación positiva muy baja y un nivel de significancia de 0.874, siendo mayor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p > 0.05$) mostrando que no existe relación significativa entre ambos puntos.

TABLA 11 *Correlación de Spearman entre Dimensión Atención y orientación al público de los “Procesos Operativos” y “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.*

| | | Atención y orientación al público | Gestión Tributaria Municipal |
|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| Atención y orientación al público | Coeficiente de correlación | 1 | 0,145 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,443 |
| | N | 30 | 30 |
| Gestión Tributaria Municipal | Coeficiente de correlación | 0,145 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,443 | |
| | N | 30 | 30 |

Fuente: elaboración propia

Formulación de Hipótesis:

Ho: No existe correlación significativa entre la dimensión de Atención y orientación al público y Gestión Tributaria Municipal.

H1: Existe correlación significativa entre la dimensión de Atención y orientación al público y Gestión Tributaria Municipal.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba: Viendo que se cumple el supuesto de normalidad entre la dimensión Declaraciones Juradas mecanizadas de los Procesos operativos y Gestión Tributaria Municipal, para comprobar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Los resultados de esta correlación, entre Dimensión Atención y orientación al público y Gestión Tributaria Municipal de los trabajadores, hallaron el valor de correlación de Rho de Spearman fue un valor de $Rho = 0.145$ el cual indica una correlación positiva muy baja para demostrar con el nivel de significancia de 0.443 siendo mayor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p > 0.05$) mostrando que no existe relación significativa entre ambos puntos.

TABLA 12 *Correlación de Spearman entre Dimensión Procesamiento de declaraciones juradas de los “Procesos Operativos” y “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.*

| | | Procesamiento de declaraciones juradas | Gestión Tributaria Municipal |
|--|----------------------------|--|------------------------------------|
| Procesamiento de declaraciones juradas | Coeficiente de correlación | 1 | 0,735 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Gestión Tributaria Municipal | Coeficiente de correlación | 0,735 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 30 | 30 |

Fuente: elaboración propia

Formulación de Hipótesis:

Ho: No existe correlación significativa entre la dimensión de Procesamiento de declaraciones juradas y Gestión Tributaria Municipal.

H1: Existe correlación significativa entre la dimensión de Procesamiento de declaraciones juradas y Gestión Tributaria Municipal.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$.

Estadístico de Prueba: Viendo que se cumple el supuesto de normalidad entre la dimensión Procesamiento de declaraciones juradas mecanizadas de los Procesos operativos y Gestión Tributaria Municipal, para comprobar la hipótesis general se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Los resultados sobre la correlación entre Dimensión Procesamiento de declaraciones juradas y Gestión Tributaria Municipal de los trabajadores, hallaron el valor de correlación de Rho de Spearman = 0.735 significando una correlación positiva alta, y más aún para el nivel de significancia de 0.000 por lo que es menor al nivel de significancia estándar del 0.05 ($p < 0.05$) mostrando que existe relación significativamente entre ambos puntos.

TABLA 13 *Correlación de Spearman entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto predial de la “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.*

| Rho de Spearman | | Procesos Operativos | Impuesto predial |
|---------------------|----------------------------|---------------------|------------------|
| Procesos Operativos | Coeficiente de correlación | 1 | 0,443 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,014 |
| | N | 30 | 30 |
| Impuesto predial | Coeficiente de correlación | 0,443 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,014 | |
| | N | 30 | 30 |

Fuente: elaboración propia

Formulación de Hipótesis:

H₀: No existe correlación significativa entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto predial de la “Gestión de Tributación Municipal”.

H₁: Existe correlación significativa entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto predial de la “Gestión de Tributación Municipal”.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba: Viendo que se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto predial de la “Gestión Tributaria Municipal”, para comprobar la hipótesis general se usó la prueba Rho de Spearman.

Los resultados de esta correlación entre Procesos Operativos y la Dimensión Impuesto predial de los trabajadores, hallaron que el valor de correlación de Rho de Spearman $Rho = 0,443$ mostrando una correlación positiva de nivel moderada, con el nivel de significancia de 0.014 resultando menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p < 0.05$) mostrando que existe relación significativa entre ambos puntos.

TABLA 14 *Correlación de Spearman entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto alcabala de la “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.*

| Rho de Spearman | | Impuesto alcabala | Procesos Operativos |
|---------------------|----------------------------|-------------------|---------------------|
| Procesos Operativos | Coeficiente de correlación | 1 | 0,467 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,009 |
| | N | 30 | 30 |
| Impuesto alcabala | Coeficiente de correlación | 0,467 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,009 | |
| | N | 30 | 30 |

Fuente: elaboración propia

Formulación de Hipótesis:

H₀: No existe correlación significativa entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto alcabala de la “Gestión Tributaria Municipal”.

H₁: Existe correlación significativa entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto alcabala de la “Gestión Tributaria Municipal”.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba: Viendo que se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto alcabala de la “Gestión Tributaria Municipal”, para comprobar la hipótesis general se usó la prueba Rho de Spearman.

Los resultados de esta correlación entre Procesos Operativos y la Dimensión Impuesto alcabala de los trabajadores, arrojaron el valor de correlación de Rho de Spearman $Rho = 0,467$, positiva de nivel moderada, demostrando un nivel de significancia de 0.009 resultando menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p < 0.05$) mostrando que existe relación significativa entre ambos puntos.

TABLA 15 *Correlación de Spearman entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto vehicular de la “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.*

| Rho de Spearman | | Procesos Operativos | Impuesto vehicular |
|---------------------|----------------------------|---------------------|--------------------|
| Procesos Operativos | Coeficiente de correlación | 1 | 0,328 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,077 |
| | N | 30 | 30 |
| Impuesto vehicular | Coeficiente de correlación | 0,328 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,077 | |
| | N | 30 | 30 |

Fuente: elaboración propia

Formulación de Hipótesis:

Ho: No existe correlación significativa entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto vehicular de la “Gestión Tributaria Municipal”.

H1: Existe correlación significativa entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto vehicular de la “Gestión Tributaria Municipal”.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba: Viendo que se cumple el supuesto de normalidad entre “Procesos Operativos” y la Dimensión Impuesto vehicular de la “Gestión Tributaria Municipal”, para comprobar la hipótesis general se usó la prueba Rho de Spearman.

Los resultados de la correlación entre Procesos Operativos y la Dimensión Impuesto vehicular, hallaron que el valor de correlación de Rho de Spearman $Rho = 0,328$; correlación positiva de nivel moderada, demostrando un nivel de significancia de 0.077 siendo menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p > 0.05$) mostrando así que no existe relación significativamente entre ambos puntos.

TABLA 16 *Correlación de Spearman entre “Procesos Operativos” y la Dimensión arbitrios municipales de la “Gestión Tributaria Municipal” de los trabajadores Oficina de atención y orientación al contribuyente del SATT.*

| Rho de Spearman | | Procesos Operativos | Arbitrios municipales |
|-----------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------|
| Procesos Operativos | Coefficiente de correlación | 1 | 0,309 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,097 |
| | N | 30 | 30 |
| Arbitrios municipales | Coefficiente de correlación | 0,309 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,097 | |
| | N | 30 | 30 |

Fuente: elaboración propia

Formulación de Hipótesis:

Ho: No existe correlación significativa entre “Procesos Operativos” y la Dimensión arbitrios municipales de la “Gestión de Tributación Municipal”.

H1: Existe correlación significativa entre “Procesos Operativos” y la Dimensión arbitrios municipales de la “Gestión Tributaria Municipal”.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba: Viendo que se cumple el supuesto de normalidad entre los datos de “Procesos Operativos” y la Dimensión arbitrios municipales de la “Gestión de Tributación Municipal”, para comprobar la hipótesis general se usó la prueba Rho de Spearman.

Los resultados de la correlación entre Procesos Operativos y la Dimensión Arbitrios municipales de los trabajadores, hallaron el valor de correlación de Rho de Spearman $Rho = 0,309$ siendo positiva de nivel moderada, mostrando el nivel de significancia de 0.097 resultando menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ($p > 0.05$) indicando así que no existe relación significativamente entre ambos puntos.

IV. DISCUSIÓN

Como hemos podido comprender hasta este momento de la investigación; una correcta administración pública no se da sola, no funciona de forma horizontal, por el contrario, se tiene que trabajar de manera coordinada con las diferentes áreas de la administración; así mismo, dependiendo del caso concreto, se debe de buscar la mejor manera de brindar la atención al usuario, teniendo siempre en cuenta los objetivos de la administración. En este caso la Gestión de tributación municipal no ha sido muy tratada en diferentes investigaciones, por lo que su estudio y conocimiento de los administrados es de muy bajo nivel; es por ello que se necesita dar mayor énfasis al conocimiento de tributación municipal desde diferentes entes. Los procesos operativos como se ha visto es un tema muy relacionada a las ciencias administrativas o empresariales, puesto que debemos tener el concepto de gestión pública como la correcta administración del Estado (comparándolo como una correcta administración de una empresa privada, donde se busca tener un crecimiento favorable y beneficioso para sus colaboradores a través de una atención de calidad y satisfacción de sus usuarios y clientes).

Respecto a la conclusión general se determinó que existe correlación significativa y positiva entre la variable Procesos operativos y la variable Gestión de tributación Municipal, con $Rho=0.640$ un Sig. Bilateral $=0.000$ (p valor <0.05). según Bertrán, 2006, determino en su investigación que se debe proponer una reforma que se enfoque en el funcionamiento preciso de los procesos operativos de la administración en aras de que se cumpla con una adecuada gestión de tributación. Así mismo Jaramillo, 2013 indica en su investigación la necesidad de que los municipios brinden a las contribuyentes facilidades en los trámites administrativos y de esa manera se asegure con el cumplimiento de sus obligaciones y mejorar la gestión tributaria. La teoría que la sustenta es la teoría de los procesos, puesto que deja en claro que los procesos operativos es la información de entrada a la que se le agrega un valor para transformarla en información de salida, en este caso los servicios que brinda la administración tributaria. A opinión personal, está claro realmente que para una gestión de tributación municipal cumpla con sus parámetros establecidos en su normativa, se debe realizar eficientemente cada proceso operativo, es por ellos que en este caso se cumple con la correlación de la conclusión

Respecto a las siguientes conclusiones, en la primera, existe correlación significativa y

positiva entre la Dimensión Ejecución de campañas para evitar la evasión tributaria y la variable Gestión de tributación Municipal, con $Rho=0,337$ un Sig. Bilateral $=0.045$ (p valor <0.05), según Mego, 2011 en su investigación realizada, concluye que la municipalidad debe preocuparse por el nivel de la calidad de atención que se le ofrece al ciudadano contribuyente; esto se puede entender que la administración en aras de brindar una atención de calidad, entonces también se debe entender que realizar campañas para evitar la evasión tributaria, es brindar un servicio de calidad al contribuyente. Al igual que este autor, esta Chávez. 2017 que, en su investigación, señala que para una gestión de tributación cumpla sus objetivos, entonces es necesario que exista una buena dirección de parte de los gestores públicos (esto implica en la realización de campañas de cultura tributaria). La teoría que más se apega es la Teoría Contingencial, la cual señala que para la ejecución de una variable dependiente se pueda cumplir, se debe primero ejecutar o accionar a la primera variable independiente. Como apreciación personal, se comparte el resultado de esta conclusión, puesto que, si la administración pública se preocupa de instruir a la realización de las obligaciones tributarias de sus contribuyentes; entonces se reducirá los niveles negativos de evasión tributaria.

En la siguiente correlación se determinó que no existe relación significativa entre la Dimensión Emisión de Declaraciones Juradas mecanizadas y la variable Gestión de tributación Municipal, con $Rho=0,030$ un Sig. Bilateral $=0.874$ (p valor >0.05). al respecto Mostacero 2008 y Quiroz 2016, señalan en sus investigaciones que la mejor manera de ofrecer un servicio de calidad para cumplir con los objetivos de recaudación tributaria en la administración pública; es necesario que los trabajadores de la institución se encuentren preparados para brindar este servicio (profesional y personalmente) así como la colaboración de las otras áreas de la institución, es decir un trabajo en equipo. La teoría relacionada sería la Teoría de Procesos, en la que explica que dentro de una administración se debe dar cumplimiento a los procesos señalados para el logro de objetivos. Sin embargo, como se puede apreciar en esta correlación no existe relación significativa entre la dimensión y la variable indicada, esta solución es correcta puesto que la Emisión mecanizada de declaración juradas es un procedimiento externo de cumplimiento obligatorio pero que no influye directamente en la generación del cálculo o imposición de tributos, fiscalización, etc. Es solamente un cumplimiento de comunicación de parte de la administración al contribuyente, el cual si llegara a no

realizarse no cambiaría la situación real de la obligación tributaria ni ocasionaría algún cambio directo en la gestión de tributación municipal.

En esta conclusión, se estableció que no existe relación significativa entre la Dimensión Atención y orientación al público y la variable Gestión de tributación Municipal, con $Rho=0,145$ un Sig. Bilateral $=0.443$ (p valor >0.05). el autor Flores. 2018 en su investigación determinó que el nivel regular de influencia de los procedimientos administrativos por la falta de gestión que influye en la calidad de atención, por motivo que los procesos administrativos no están claramente definidos ni actualizados con la realidad; es decir, que se necesitan procedimientos claros, acorde a las situaciones que se presentan. Jaramillo, 2013 indica en su investigación la necesidad de que los municipios brinden a las contribuyentes facilidades en los trámites administrativos y de esa manera se asegure con el cumplimiento de sus obligaciones y mejorar la gestión tributaria. La teoría que se puede aplicar es la teoría de procesos, es decir que los cumplimientos de los procesos establecidos en la administración van a influenciar en la gestión de tributación; sin embargo, en esta correlación se determina que no existe relación, desde un punto de vista formal pero no de fondo, según los indicadores establecidos en la dimensión, estos solos demuestran un cumplimiento de puro tramites, verificación de requisitos, etc., pero no en casos específicos de obligaciones tributarias.

En esta conclusión existe correlación significativa y positiva entre la Dimensión Procesamiento de declaraciones juradas y la variable Gestión de tributación Municipal, con $Rho=0,735$ un Sig. Bilateral $=0.000$ (p valor <0.05). Chávez (2017) indica en su investigación que la existencia de los tributos es muy transcendental para el progreso de la localidad y sin buena dirección por parte de los gestores públicos no se podrá cumplir con los objetivos de la municipalidad. Así mismo Bertrán (2006) propone una reforma que se enfoque en el correcto funcionamiento de los procedimientos operativos tributarios. A opinión, el procesamiento de declaraciones juradas se refiere al procesamiento de las inscripciones que ingresan en la administración, ya sea de propiedad inmueble o vehicular; las cuales están relacionadas directamente con la gestión de tributación, ya que de ello depende los cálculos que se realizaran por los impuestos ya sea predial, arbitrios municipales y al patrimonio vehicular.

En esta conclusión existe correlación significativa y positiva entre la variable Procesos

Operativos” y la dimensión Impuesto predial, con $Rho=0,443$ un Sig. Bilateral $=0.014$ (p valor <0.05). Jaramillo (2013) señala en su tesis que parte de los procesos operativos, está el de instruir a los contribuyentes y eliminar la cultura del no pago, de esta forma se obtendrá resultados mejores, en especial para el cobro del impuesto predial. Por otro lado, Solís (2013) en su investigación realizada, concluye que la preparación del personal es vital para las metas de la institución, es decir, el nivel de eficiencia es bajo en la gestión tributaria y no hay respaldo para aplicar mejoras en los procedimientos operativos. La teoría aplicada es la *del Gasto Publico*, esta teoría indica que la principal razón jurídica de la imposición tributaria es cubrir la necesidad de sufragar los gastos que se generan en el sector público; es decir aquellos gastos que resultan necesarios para cubrir las necesidades y satisfacciones individuales y colectivas. Respecto a los procesos operativos que se realizan en el SATT, estos cumplen sus objetivos para determinar el cargo, calculo y fiscalización de la imposición del impuesto predial.

La presente conclusión si existe correlación significativa y positiva entre la variable Procesos Operativos” y la dimensión Impuesto alcabala, con $Rho=0,467$ un Sig. Bilateral $=0.009$ (p valor <0.05). El autor Flores (2018) en su investigación enfatiza que los procesos operativos deben de estar actualizados, de acuerdo a la situación en que presente, es decir según lo solicitado por el contribuyente (por ejemplo, en casos de inscripciones de transferencias de propiedades). Así también Quiroz (2016) en su tesis, propone la realización periódica del personal de atención y orientación con la finalidad de ofrecer un excelente servicio y asegurar la realización de los procesos operativos. La teoría que aplica a esta conclusión es la teoría del gasto público puesto que está establecido en la ley la obligación de cumplir con el pago por parte del comprador o adquirente a raíz del acto de transferencia. Esta obligación grava justamente toda transferencia realizada entre las personas naturales o jurídicas (salvo excepciones específicas) desde el inicio del virreinato hasta la actualidad.

Esta conclusión no guarda relación significativa entre la variable Procesos Operativos” y la dimensión Impuesto vehicular, con $Rho=0,328$ un Sig. Bilateral $=0.077$ (p valor >0.05). Mostacero (2008) en su tesis determino que en la realidad aún falta trabajar en la atención y servicio de calidad que se brinda en el SATT para optimizar la gestión de la administración, lo cual es una meta en toda institución pública, el satisfacer las demandas de los usuarios y realizar una gestión eficiente y eficaz. De igual manera Mego (2011)

indica en su investigación la necesidad de plantear un procedimiento de gestión de la calidad que optimice los servicios que la administración ofrece. En las teorías relacionadas, se puede indicar la Gestión por procesos puesto que cada acción realizada por el personal de la administración va generar una reacción ya sea positiva o negativa en la solicitud de los contribuyentes. A opinión propia, la determinación del impuesto vehicular está establecido en la ley, sin embargo, los procedimientos operativos que se pueden desprender de ello, no precisamente son atendidos por la oficina de orientación y atención al contribuyente, es por ello que la correlación arroja que no existe relación.

De igual forma esta conclusión no existe relación significativa entre la variable "Procesos Operativos" y la dimensión arbitrios municipales, con $Rho=0,309$ un Sig. Bilateral $=0.097$ (p valor >0.05). El autor Chávez (2017) señaló en su investigación que la determinación que la existencia de los tributos es muy trascendental para el progreso de la localidad y sin una buena dirección por parte de los gestores públicos no se podrá cumplir con los objetivos de la municipalidad y el desarrollo de la localidad. El autor Becerra (2018), en su investigación recalca que para mejorar la atención a los contribuyentes y mejorar los procedimientos se debe de desarrollar un mapa de procesos que contribuya a ello. La teoría usada para esta conclusión es la teoría de los servicios públicos, por lo que se comparte la opinión de su autor en que es obligación de la municipalidad brindar el servicio correspondiente y oportuno a la sociedad para que de esta forma existe la retribución del contribuyente de manera proporcional al servicio que recibe.

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe correlación significativa y positiva entre la variable Procesos operativos y la variable Gestión de tributación Municipal, con $Rho=0.640$ un Sig. Bilateral $=0.000$ (p valor <0.05 , a un nivel de significancia del 5% - Ver tabla 6).

Segunda: Existe correlación significativa y positiva entre la Dimensión Ejecución de campañas para evitar la evasión tributaria y la variable Gestión de tributación Municipal, con $Rho=0,337$ un Sig. Bilateral $=0.045$ (p valor <0.05 , a un nivel de significancia del 5% - Ver tabla 7).

Tercera: No existe relación significativa entre la Dimensión Emisión de Declaraciones Juradas mecanizadas y la variable Gestión de tributación Municipal, con $Rho=0,030$ un Sig. Bilateral $=0.874$ (p valor >0.05 , a un nivel de significancia del 5% - Ver tabla 8).

Cuarta: No existe relación significativa entre la Dimensión Atención y orientación al público y la variable Gestión de tributación Municipal, con $Rho=0,145$ un Sig. Bilateral $=0.443$ (p valor >0.05 , a un nivel de significancia del 5% - Ver tabla 9).

Quinta: Si existe correlación significativa y positiva entre la Dimensión Procesamiento de declaraciones juradas y la variable Gestión de tributación Municipal, con $Rho=0,735$ un Sig. Bilateral $=0.000$ (p valor <0.05 , a un nivel de significancia del 5% - Ver tabla 10).

Sexta: Existe correlación significativa y positiva entre la variable Procesos Operativos” y la dimensión Impuesto predial, con $Rho=0,443$ un Sig. Bilateral $=0.014$ (p valor <0.05 , a un nivel de significancia del 5% - Ver tabla 11).

Séptima: Existe correlación significativa y positiva entre la variable Procesos Operativos” y la dimensión Impuesto alcabala, con $Rho=0,467$ un Sig. Bilateral $=0.009$ (p valor <0.05 , a un nivel de significancia del 5% - Ver tabla 12).

Octava: No existe relación significativa entre la variable Procesos Operativos” y la dimensión Impuesto vehicular, con $Rho=0,328$ un Sig. Bilateral $=0.077$ (p valor >0.05 , a un nivel de significancia del 5% - Ver tabla 13).

Novena: No existe relación significativa entre la variable "Procesos Operativos" y la dimensión arbitrios municipales, con $Rho=0,309$ un Sig. Bilateral $=0.097$ (p valor >0.05 , a un nivel de significancia del 5% - Ver tabla 14).

Décima: Existe un nivel Bueno de la variable Procesos Operativos con una media de 73 puntos y una desviación estándar de 8.08. (ver tabla 5)

Décima primera: Existe un nivel Bueno de la variable Gestión de tributación municipal con una media de 82 puntos y una desviación estándar de 8.95 (ver tabla 6)

VI. RECOMENDACIONES

Primera: El gerente general del SATT debe de realizar reuniones periódicas con su personal en especial de la Oficina de atención y orientación al contribuyente para conocer cuáles son las observaciones que se presentan en el área que dificultan de alguna manera con el desarrollo de los procesos operativos y por ende la correcta Gestión de tributación.

Segunda: La gerencia de Fiscalización y Orientación al contribuyente; debe propiciar e incentivar al personal con las capacitaciones para el desarrollo laboral y profesional, de esta manera asegurar el cumplimiento de los procesos.

Tercera: La gerencia general del SATT y la gerencia de la Municipalidad de Trujillo deben premiar e incentivar a los ciudadanos-contribuyentes que efectúan la realización de los deberes tributarios de manera voluntaria y puntual.

Cuarta: La gerencia general debe realizar una actualización en el sistema de sus notificaciones internas dirigidas a los contribuyentes en las solicitudes presentadas o los procesos de fiscalización de oficio para garantizar una mejor gestión.

Quinta: La gerencia de orientación y atención al contribuyente debe de gestionar y viabilizar las verificaciones y liquidaciones de deuda de manera directa a través de módulos automáticos para descongestionar la espera en plataforma de atención y facilitar a los usuarios a cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias y no tributarias.

Sexta: La gerencia general debe de realizar acuerdos con las entidades financieras para los pagos directos de los contribuyentes, así como habilitar aplicaciones de internet para el cumplimiento de los pagos.

REFERENCIAS

- Alva, C. (diciembre, 2015) Mejora de la Gestión Tributaria Servicio de Administración Tributaria de Lima. Recuperado de <http://www.celadel.org/textos/bp2015/Alva%20Cuzquen.html>.
- Araujo, L. (2009). Diseño de la Estrategia genérica y específica para el modelo de Gestión y Operación de los MAC – Mejor Atención al Ciudadano y mejor Atención al Ciudadano de la Micro y Pequeña Empresa. En Programa de Modernización y descentralización del Estado. Lima.
- Arroyo, A. y Chahuayo, A. (2014) La tributación municipal y el presupuesto en la municipalidad provincial de Huancavelica ~ periodo 2013. (tesis pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/304/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barría, C. (21 marzo 2019) Los países de América Latina donde se pagan más y menos impuestos. BBC News Mundo, p.3
- Bertrán, M. (2006) La aplicación de los tributos por los órganos de gestión (tesis doctorado). Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/1616653x.pdf>
- Becerra, D. (2018) Modelamiento de Proceso para la Determinación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucalá. (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29257>
- Bravo, J. (julio, 2015) Sistema Tributario Peruano: Situación Actual y Perspectivas. Revista Derecho y Sociedad – Asociación civil, p. 86-87
- Camacho, M. (19 de agosto 2019) Dirección General de Política de Ingresos Públicos Diagnóstico del Impuesto Predial en el Perú. Revista Dirección General de Política de Ingresos Públicos, p. 20
- Carmona, M. y Domínguez, S. (2013) Arquitectura Empresarial de Sinersys Technologies: Definición de Procesos Operativos (tesis maestría). Recuperado de <https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/164/4/Definici%C3%B3n%20de%20Procesos%20Operativos-MCASEDQ-F.pdf>
- Chávez, M. (2017) Tributación Municipal de la Gerencia de Rentas en la Municipalidad Distrital de Huarmaca – Huancabamba – Piura – Período 2017. (Tesis maestría) recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTEL_5633ee17cbda

2b06ddf9b70cf1ddf6aa

Damarco, J. (2000) tesis La teoría del gasto público. Universidad Nacional del Nordeste Economía y Administración de Empresas. Recuperado de <https://www.studocu.com/en/document/universidad-acionaldelnordeste/economia-y-administracion-de-empresas/lecturenotes/2lateoriadelgastopublico/2125037/vie>

Documento orientador: Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D. S. n° 004-2013-PCM – política nacional de modernización de la gestión pública. (marzo, 2015) Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf

Durán, L. (febrero, 2015) El Impuesto de Alcabala en el Perú. Revista de Derecho y Sociedad –Asociación Civil. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/download/12582/13139/0>.

Flores, C. (2018) Influencia de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio de la Subgerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna. (tesis maestría) Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/704>

Gamarra, A. (2017) La gestión municipal y la prestación de los servicios públicos de lima Metropolitana. (tesis pregrado). Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3909/TESIS_%20FABIAN%20CASTRO%2c%20ZU%2c%20IGA%20GAMEZ%20Y%20GAMARRA%20GARCIA.pdf.sequence=4&isAllowed=y.

González, L. (2015) Calidad de servicio y satisfacción al cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo – SATT en el año 2014 (tesis maestría). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/964/gonzalezpascual_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guzmán, C. (2000) Las Teorías Existentes Sobre El Servicio Público. Revista Derecho y Sociedad, PUCP. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/download/18267/18513/>.

- Hurtado, I. y Wong, H. (2019) Diseño y validación de un instrumento de medición de la calidad basado en la Modernización del Estado dirigido a los SAT, Trujillo 2019. (tesis maestría). Recuperado de <http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/21899/Hurtado%20Mari%20c3%b1o%2c%20Ingrid%20de%20FatimaSoto%20Urquiaga%2c%20Enrique%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaramillo, B. (2013) Optimización de la gestión de recaudación de impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba. (tesis maestría). Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89093/D-P11782.pdf>
- López, A. y Macchioli, M. (2015) La estructura de la recaudación municipal en la Argentina: alcances, limitaciones y desafíos. Recuperado de <https://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/Estructura%20Recaudacion%20Municipal.pdf>
- López, M. y Saldarriaga, M. (2015) Modelo de Sistema de Gestión por procesos en la Municipalidad distrital de Oyotún. (tesis maestría). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1441/MAE-ADM-LOP-SAL-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manual para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial en las municipalidades (junio, 2011) Proyecto USAID/Perú Pro Descentralización. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/3BB2BE2F7ACB49DD052578F700568A63/\\$FILE/0441957001313598606.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/3BB2BE2F7ACB49DD052578F700568A63/$FILE/0441957001313598606.pdf)
- Mego, O. (2011) Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011 (tesis doctorado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4821>
- Molano, A. (2015) Teoría de los servicios públicos: origen y evolución capítulo VI. Recuperado de https://www.gordillo.com/pdf_tomo2/capitulo6.pdf.
- Montoya, C. (2017) Las Ordenanzas Municipales en materia de arbitrios y la vulneración del principio constitucional tributario de no confiscatoriedad (tesis maestría). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaoep/3453/1/RE_DERE_CARLOS.MONTOYA_ORDENANZAS.MUNICIPALES_DATOS.pdf

- Morales, A. (2009) Los impuestos locales en el Perú: Aspectos institucionales y desempeño fiscal del impuesto predial - Universidad Nacional San Agustín facultad de economía Consorcio de Investigación Económica y Social. Recuperado de <https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/el-rol-de-los-tributos-locales-en-el-financiamiento-municipal-el-caso-del-impuesto-predial.pdf>
- Mostacero, S. (2008) Atención y servicio de calidad en el área de caja para mejorar los resultados de gestión del servicio de administración tributaria de Trujillo 2008 (tesis maestría). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7675>
- Neira, J. (2017) Problemática del Impuesto Predial desde la perspectiva del Catastro en el Perú - Escuela SAT Centro de formación en gestión pública y tributación local. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/520637E37796ADC8052579B50063A1DF/\\$FILE/tribmuni_11_01.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/520637E37796ADC8052579B50063A1DF/$FILE/tribmuni_11_01.pdf).
- Padilla, J. (11 de marzo de 2014). Teoría de Procesos. De <https://prezi.com/hqz0eiqfdnto/teoría-de-procesos/>
- Paredes, C. (2017) El Poder Tributario del Estado: ¿Nuestros Bolsillos a la Deriva? Revista Derecho y Sociedad – Asociación civil. p. 243 – 245
- Pizón, N. (2018) Propuesta de un Plan de calidad a los Procesos Operativos en las cementeras Argos de Colombia y Cemex de México, basada en la norma 9001:2015 numerales 8.1 y 8.5. Recuperado de https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22645/1/Proyecto-grado-Natalia-Pinzon_20181127.pdf
- Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal (mayo, 2015) Dirección General de Política de Ingresos Públicos – Ministerio de Economía y Finanzas. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/migl/metad/metas/meta_32_mayo.pdf.
- Plan Estratégico 2010-2012. (enero, 2010) Servicio de Administración Tributaria de Lima. Recuperado de <http://www.sat.gob.pe/transparenciav2/estrategico/descargar/PEI-20102012.pdf>

- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (enero, 2013). Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Programa de incentivos a la mejora de la Gestión Municipal del año 2019: Guía para el cumplimiento de la meta 2: Fortalecimiento de la Administración y Gestión del Impuesto Predial. (febrero 2019) Ministerio de Economía y Finanzas. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/municipalidades_pmm_pi/guia_meta2_A_B_C_D_E.pdf
- Quiroz, C. (2016) Propuesta de evaluación del desempeño de los trabajadores para mejorar el servicio de la oficina de orientación al contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo 2016. (tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12181>
- Reyes, P. (2016). En su tesis: Propuesta de estandarización de los Procesos Administrativos y Operativos de la Oficina de proyectos productivos de la Universidad de La Salle. Recuperada de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wfAhJVwog1AJ:repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/24796/47122026_2016.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=25&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Ríos, A. (2009). Gestión de calidad y mejora continua en la Administración Pública” p. 2
- Ruiz, J. (2017) La Cultura Tributaria y la Gestión Municipal: Análisis tributario de las comisiones por servicios de los agentes intermediarios textiles. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/13992/12386/>.
- Salazar, J. (2016) El garantismo tributario y los derechos del contribuyente en el ordenamiento Constitucional Peruano. (tesis doctorada). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2385/1/RE_DOCT_DER_JORGE.SALAZAR_EL.GARANTISMO.TRIBUTARIO.Y.LOS.DERECHOS.DEL.CONTRIBUYENTE_DATOS.pdf
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>

- Solís, M. (2013) Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de impuesto sobre las actividades económicas. (tesis maestría). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8508.pdf>
- Tobón, D. (12 de marzo de 2011). Teoría de Contingencia [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://tuconsultatemaorganizacion.blogspot.com/2011/03/teoriadecontingencia.htm>
- Toro, G. (2010) La modernización del Estado. Recuperado de https://www.kas.de/upload/auslandshomepages/chile/Teoria_Politica/Teoria_Politica_part3.pdf.
- Yepes, M. y De los Ríos, R. (setiembre, 2017) Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales - VI Jornadas Iberoamericanas de Financiación Local. Recuperado de https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes_0.pdf
- Yucra, M. (2015) La Gestión Tributaria Municipal y propuesta para el mejoramiento de la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad distrital de Cayma 2015. (tesis pregrado) recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2844/ADyuyumm.pdf?sequence=1>
- Zavala, V. (enero, 2019) Reglas para el pago del Impuesto Predial y Arbitrios. Cámara de Comercio de Lima. Recuperado de https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r863_2/informe%20legal.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Puntuaciones de la Variable Procesos Operativos


| PROCESOS OPERATIVOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|--|---------|----|----|-----------------------------------|-----|----|------------|-----|--|-----|-----|-----|----|---------|-----|-----|-----|-----|-----|----|------------|----|---------|
| Ejecución de campañas de evasión tributaria | | | | | | Emisión de declaraciones juradas mecanizadas | | | | Atención y orientación al público | | | | | Procesamiento de declaraciones juradas | | | | | | | | | | | | | | |
| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | | | P7 | P8 | P9 | P10 | | | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | | | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | | | | |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 | Regular | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | Regular | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | Regular | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 20 | Bueno | 66 | Regular |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 | Bueno | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | Regular | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | Bueno | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | Bueno | 86 | Bueno |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | Bueno | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | Bueno | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 | Regular | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 21 | Bueno | 76 | Bueno |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 | Bueno | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | Regular | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | Bueno | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 21 | Bueno | 83 | Bueno |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | Regular | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | Bueno | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 21 | Bueno | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | Regular | 73 | Regular |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | Bueno | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | Bueno | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 21 | Bueno | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Bueno | 87 | Bueno |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 19 | Regular | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | Bueno | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Bueno | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | Regular | 77 | Bueno |
| 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 24 | Bueno | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | Regular | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 15 | Regular | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 11 | Deficiente | 64 | Regular |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | Regular | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | Deficiente | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 16 | Regular | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | Regular | 61 | Regular |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | Regular | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | Regular | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 16 | Regular | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | Regular | 62 | Regular |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 | Bueno | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | Regular | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 21 | Bueno | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 20 | Bueno | 82 | Bueno |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | Regular | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | Bueno | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 21 | Bueno | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | Bueno | 80 | Bueno |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 | Regular | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | Regular | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | Bueno | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 21 | Bueno | 75 | Bueno |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | Bueno | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | Bueno | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 15 | Regular | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 21 | Bueno | 76 | Bueno |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | Regular | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | Regular | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | Regular | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | Regular | 63 | Regular |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 | Bueno | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | Deficiente | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | Bueno | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Bueno | 83 | Bueno |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | Regular | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | Regular | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 16 | Regular | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | Regular | 66 | Regular |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 19 | Regular | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | Regular | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 16 | Regular | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 11 | Deficiente | 60 | Regular |
| 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 24 | Bueno | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | Bueno | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 | Regular | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | Regular | 74 | Bueno |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | Bueno | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | Bueno | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | Bueno | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | Regular | 76 | Bueno |
| 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 24 | Bueno | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | Deficiente | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 16 | Regular | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | Regular | 67 | Regular |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | Regular | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | Regular | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 | Regular | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Bueno | 71 | Regular |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 | Regular | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | Bueno | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | Regular | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 11 | Deficiente | 62 | Regular |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | Bueno | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | Regular | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | Bueno | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | Regular | 76 | Bueno |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 | Regular | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | Regular | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 15 | Regular | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | Regular | 63 | Regular |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 | Bueno | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | Regular | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | Regular | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | Bueno | 80 | Bueno |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 19 | Regular | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | Bueno | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | Regular | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | Bueno | 74 | Bueno |
| 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 24 | Bueno | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | Regular | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | Bueno | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 21 | Bueno | 79 | Bueno |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | Regular | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | Bueno | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 | Regular | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 20 | Bueno | 69 | Regular |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | Bueno | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | Regular | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | Bueno | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | Bueno | 81 | Bueno |

ANEXO 2: Matriz de Puntuaciones de la Variable Gestión Tributaria Municipal

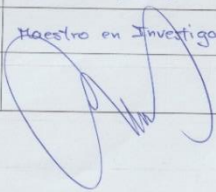
| GESTIÓN DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|----|----|----|----|----|-------------------|----|----|----|-----|----|--------------------|-----|-----|-----|-----|----|-----------------------|-----|-----|-----|---|----|----|---------|
| Impuesto predial | | | | | | Impuesto alcabala | | | | | | Impuesto vehicular | | | | | | Arbitrios municipales | | | | | | | |
| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | | P16 | P17 | P18 | P19 | | | | P20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 14 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 19 | 82 | Bueno |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 92 | Bueno |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 98 | Bueno |
| 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 89 | Bueno |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 19 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 88 | Bueno |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 | 94 | Bueno |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 15 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 68 | Regular |
| 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 70 | Regular |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 67 | Regular |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 19 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 18 | 70 | Regular |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 87 | Bueno |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 | 92 | Bueno |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 90 | Bueno |
| 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 80 | Bueno |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 19 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 83 | Bueno |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 18 | 89 | Bueno |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 15 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 19 | 70 | Regular |
| 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 17 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 77 | Bueno |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 73 | Regular |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 19 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 77 | Bueno |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 79 | Bueno |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 79 | Bueno |
| 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 14 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 18 | 74 | Bueno |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 19 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 21 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 19 | 74 | Bueno |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 88 | Bueno |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 95 | Bueno |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 89 | Bueno |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 88 | Bueno |
| 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 19 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 22 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 18 | 78 | Bueno |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 19 | 90 | Bueno |

ANEXO 03: Validación de Contenido del Instrumento de Procesos Operativos


FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|------------------------------------|---|---------------|------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario de Procesos Operativos | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir la aplicación de procesos operativos | | |
| Aplicado a la muestra participante | Servidores de la oficina de Atención y Orientación al Contribuyente | | |
| Nombre y Apellido del Experto | MAYRA PAOLA ACEVEDO ROMERIZ | DNI N° | 46383517 |
| Dirección domiciliaria | CALLE COS RUBIES Nº 130 - LIND. LA RINCONADA | Teléfono Casa | 044-210900 |
| | | Celular | 986666934 |
| Título Profesional/ Especialidad | ECONOMISTA | | |
| Grado académico | MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA | | |
| FIRMA |  | Lugar y fecha | TRUJILLO |
| | | | 05/11/2019 |

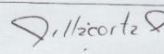
FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|------------------------------------|---|---------------|------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario de Procesos Operativos | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir la aplicación de procesos operativos | | |
| Aplicado a la muestra participante | Servidores de la oficina de Atención y Orientación al Contribuyente | | |
| Nombre y Apellido del Experto | Christian Alberto Díaz Vejarano | DNI N° | 41938594 |
| Dirección domiciliaria | Calle México 575 Urb. Torres Araujo Trujillo | Teléfono Casa | 044-538147 |
| | | Celular | 947137973 |
| Título Profesional/ Especialidad | Contador Público | | |
| Grado académico | Maestro en Investigación | | |
| FIRMA |  | Lugar y fecha | Trujillo |
| | | | 05/11/2019 |


FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|------------------------------------|---|---------------|-----------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario de Procesos Operativos | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir la aplicación de procesos operativos | | |
| Aplicado a la muestra participante | Servidores de la oficina de Atención y Orientación al Contribuyente | | |
| Nombre y Apellido del Experto | Melva Janeth Esquivel Avalos | DNI N° | 40345992 |
| Dirección domiciliaria | Baltazar Villalonga #1861 - El Paruanir - Trujillo | Teléfono Casa | |
| | | Celular | 961885486 |
| Título Profesional/ Especialidad | Contador | | |
| Grado académico | Maestría en Gestión Pública | | |
| FIRMA |  | Lugar y fecha | 04 de Noviembre |

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|------------------------------------|---|---------------|-----------------------------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario de Procesos Operativos | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir la aplicación de procesos operativos | | |
| Aplicado a la muestra participante | Servidores de la oficina de Atención y Orientación al Contribuyente | | |
| Nombre y Apellido del Experto | Henry Villacorta Valencia | DNI N° | 17860116 |
| Dirección domiciliaria | J.J. Inclán 422 Stb. Mariz | Teléfono Casa | - |
| | | Celular | 951559190 |
| Título Profesional/ Especialidad | Licenciado en educación | | |
| Grado académico | Magister | | |
| FIRMA |  | Lugar y fecha | Trujillo, 14 de Noviembre de 2019 |

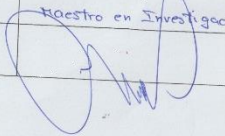
FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|------------------------------------|---|---------------|---|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario de Procesos Operativos | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir la aplicación de procesos operativos | | |
| Aplicado a la muestra participante | Servidores de la oficina de Atención y Orientación al Contribuyente | | |
| Nombre y Apellido del Experto | <i>Pedro Otaniel Morales Salazar</i> | DNI N° | <i>17910.106</i> |
| Dirección domiciliaria | <i>Calle Los Esmeraldas 350, Urb. Sta Inés - Trujillo</i> | Teléfono Casa | <i>044-622989</i> |
| | | Celular | <i>966814492</i> |
| Título Profesional/ Especialidad | <i>Ingeniero Mecánico - Abogado</i> | | |
| Grado académico | <i>Doctor en Administración de la Educación</i> | | |
| FIRMA |  | Lugar y fecha | <i>Trujillo, 16 de octubre 2019</i> |

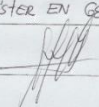
INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES EDUCATIVAS
IIVIE
MISIÓN: SERVICIO PÚBLICO Y DESARROLLO LOCAL
SECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

ANEXO 4: Validación de Contenido del Instrumento de Gestión Tributaria Municipal


FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|------------------------------------|---|---------------|------------------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario de Gestión de Tributación Municipal | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir la gestión de tributación municipal | | |
| Aplicado a la muestra participante | Servidores de la oficina de Atención y Orientación al Contribuyente | | |
| Nombre y Apellido del Experto | Christian Alberto Díaz Vejarano | DNI N° | 41938594 |
| Dirección domiciliaria | Calle México 575 Urb. Tomas Araya Trujillo | Teléfono Casa | 044-538147 |
| | | Celular | 942132973 |
| Título Profesional/ Especialidad | Contador Público | | |
| Grado académico | Maestro en Investigación | | |
| FIRMA |  | Lugar y fecha | Trujillo 05/11/2019 |

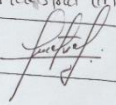
FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|------------------------------------|---|---------------|------------------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario de Gestión de Tributación Municipal | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir la gestión de tributación municipal | | |
| Aplicado a la muestra participante | Servidores de la oficina de Atención y Orientación al Contribuyente | | |
| Nombre y Apellido del Experto | MAYRA PAOLA ACEVEDO BARRAZA | DNI N° | 46303517 |
| Dirección domiciliaria | CALLE COS RUBIES # 130- URB. LA RINCONADA | Teléfono Casa | 98666934 |
| | | Celular | 044-210900 |
| Título Profesional/ Especialidad | ECONOMISTA | | |
| Grado académico | MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA | | |
| FIRMA |  | Lugar y fecha | Trujillo 05/11/2019 |

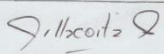
FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|------------------------------------|---|--------------------------|--------------------------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario de Gestión de Tributación Municipal | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir la gestión de tributación municipal | | |
| Aplicado a la muestra participante | Servidores de la oficina de Atención y Orientación al Contribuyente | | |
| Nombre y Apellido del Experto | Pedro Otomel Morales Salazar | DNI N° | 17910106 |
| Dirección domiciliaria | Calle Los Esmeraldas N° 350 Urb. Sta Cruz - Trujillo | Teléfono Casa Celular | 044-622989 966814497 |
| Título Profesional/ Especialidad | Ingeniero Mecánico - Abogado. | | |
| Grado académico | Doctor en Administración de la Educación | | |
| FIRMA |  <small> Pedro Otomel Morales Salazar INGENIERO MECÁNICO Y ABOGADO EXPERTO EN GESTIÓN PÚBLICA Y PARTICIPACIÓN EXPERTO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN </small> | Lugar y fecha | Trujillo 16 de octubre 2019 |

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|------------------------------------|---|--------------------------|-----------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario de Gestión de Tributación Municipal | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir la gestión de tributación municipal | | |
| Aplicado a la muestra participante | Servidores de la oficina de Atención y Orientación al Contribuyente | | |
| Nombre y Apellido del Experto | Melva Jonath Esquivel Avolos | DNI N° | 40345992 |
| Dirección domiciliaria | Baltazer Villalonga #1861 - El Porvenir - Trujillo | Teléfono Casa Celular | 961885486 |
| Título Profesional/ Especialidad | Contador | | |
| Grado académico | Maestría en Gestión Pública | | |
| FIRMA |  | Lugar y fecha | 04 de Noviembre |

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|------------------------------------|---|---------------|----------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario de Gestión de Tributación Municipal | | |
| Objetivo del Instrumento | Medir la gestión de tributación municipal | | |
| Aplicado a la muestra participante | Servidores de la oficina de Atención y Orientación al Contribuyente | | |
| Nombre y Apellido del Experto | Hensy Villacortz Valencia | DNI N° | 17460116 |
| Dirección domiciliaria | J.S. Inclán 422 Sta. María | Teléfono Casa | - |
| | | Celular | 951559196 |
| Título Profesional/ Especialidad | Licenciado en educación | | |
| Grado académico | Maestría | | |
| FIRMA |  | Lugar y fecha | Truillo, 14 de |
| | | | Noviembre |

ANEXO 5: Cuestionario de Procesos Operativos

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de cumplimiento con los procesos operativos que se desarrollan en la Oficina de Atención y Orientación al contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo del año 2019. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión de tributación municipal en cuanto al cumplimiento de la normatividad vigente.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 20 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su área.

- Si no ocurre jamás, marca la alternativa **NUNCA**
- Si ocurre rara vez, marca la alternativa **CASI NUNCA**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE**

| Nº | ÍTEMS | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|---|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Ejecución de campañas de evasión tributaria | | | | | | |
| 1 | ¿El SATT realiza campañas para evitar la evasión tributarias en el primer trimestre? | | | | | |
| 2 | ¿El SATT publica e informa de las obligaciones tributarias a los contribuyentes? | | | | | |
| 3 | ¿El SATT garantiza el aumento del índice de procesamiento de declaraciones juradas de impuesto vehicular con las campañas tributarias? | | | | | |
| 4 | 4. ¿El SATT garantiza el aumento del índice de procesamiento de DDJJ de imp. vehicular con las campañas tributarias? | | | | | |
| 5 | 5. ¿El SATT cumple con los incentivos al pago puntual tributario? | | | | | |
| 6 | ¿El SATT garantiza que las campañas de evasión tributaria incidan en el pago de liquidaciones y/o verificación de deuda? | | | | | |
| Emisión de declaraciones juradas mecanizadas | | | | | | |
| 7 | ¿El SATT conoce y respeta el plazo de emisión de DJ mecanizadas? | | | | | |
| 8 | ¿El SATT aumenta el nivel de recaudación con la emisión de declaraciones juradas mecanizadas? | | | | | |
| 9 | ¿El SATT genera mayor seguridad informativa con el contribuyente a través de la emisión de declaraciones juradas mecanizadas? | | | | | |
| 10 | ¿El SATT regula el costo de envío de las declaraciones mecanizadas? | | | | | |

| Atención y orientación al público | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 11 | ¿El SATT cumple con la ejecución de la ley 28683? | | | | | |
| 12 | ¿El SATT facilita el trámite de los contribuyentes con formatos de solicitudes precisas y entendibles? | | | | | |
| 13 | ¿EL SATT recepciona e ingresa debidamente las quejas o reclamos de los contribuyentes en libro de reclamaciones? | | | | | |
| 14 | ¿EL SATT cumple los plazos establecidos en el TUPA? | | | | | |
| 15 | ¿El tipo de consulta influye en el tiempo de atención de cada consulta? | | | | | |
| Procesamiento de declaración jurada | | | | | | |
| 16 | ¿En el SATT se procesan las inscripciones de propiedad de acuerdo al grado de complejidad del expediente? | | | | | |
| 17 | ¿En el SATT se procesan las inscripciones vehiculares en “línea”? | | | | | |
| 18 | ¿En el SATT se verifica fehacientemente el contenido de cada documento público y/o privado con apoyo de otros sistemas como el ONGEI? | | | | | |
| 19 | ¿En el SATT se lleva el registro documentado de cada inscripción de nuevo contribuyente? | | | | | |
| 20 | ¿En el SATT se cumple con la descarga correspondiente en el transferente por cada proceso de inscripción? | | | | | |

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 6: Cuestionario de Gestión Tributaria Municipal

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de cumplimiento de la normativa en la Gestión de tributación municipal de Provincial de Trujillo del año 2019. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión de tributación municipal en cuanto al cumplimiento de la normatividad vigente.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 20 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito provincial.

- Si no ocurre jamás, marca la alternativa **NUNCA**
- Si ocurre rara vez, marca la alternativa **CASI NUNCA**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE**

| Nº | ÍTEMS | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|---------------------------|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| IMPUESTO PREDIAL | | | | | | |
| 1 | ¿En SATT se realizan las inscripciones dependiendo al tipo de predio indicado en la ley? | | | | | |
| 2 | ¿El SATT diferencia la tributación dependiendo del tipo de contribuyente? | | | | | |
| 3 | ¿El SATT calcula el impuesto predial al inicio del año fiscal? | | | | | |
| 4 | ¿El SATT calcula la base imponible de impuesto predial con el valor total de los predios? | | | | | |
| 5 | ¿El SATT ejecuta las deducciones de impuesto predial de acuerdo a los supuestos establecidos en la ley? | | | | | |
| Impuesto vehicular | | | | | | |
| 7 | ¿El SATT computa el impuesto vehicular a partir de la inscripción en RRPP? | | | | | |
| 8 | ¿El SATT determina el domicilio fiscal del contribuyente de acuerdo a la jurisdicción del contribuyente para la tributación vehicular? | | | | | |
| 9 | ¿El SATT determina la base imponible según el valor de transferencia? | | | | | |
| 10 | ¿El SATT procesa las solicitudes de Inafectación de acuerdo a ley? | | | | | |

| Impuesto alcabala | | | | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 11 | ¿El SATT determina el pago de alcabala para el adquirente en cada transferencia a título oneroso o gratuito? | | | | | |
| 12 | ¿El SATT verifica que el valor de transferencia no exceda el autovaluo? | | | | | |
| 13 | ¿El SATT inafecta el pago de alcabala para casos exclusivos determinados en la ley? | | | | | |
| 14 | ¿El SATT permite acuerdo de pago de alcabala contrario al adquirente? | | | | | |
| 15 | ¿El SATT precisa al contribuyente el plazo máximo de pago de alcabala en el momento de la inscripción? | | | | | |
| ARBITRIOS MUNICIPALES | | | | | | |
| 16 | ¿Los concejos municipales son los únicos competentes de regular las tasas municipales? | | | | | |
| 17 | ¿Los arbitrios municipales como limpieza pública, áreas verdes y seguridad ciudadana, son las tasas por servicios públicos? | | | | | |
| 18 | ¿El cálculo de arbitrios para un ejercicio fiscal se debe realizar en el último trimestre del año anterior a su aplicación? | | | | | |
| 19 | ¿El SATT realiza las devoluciones por pagos en exceso de arbitrios, solo a solicitud del contribuyente, de lo contrario se considera como pago a cuenta? | | | | | |
| 20 | ¿Resulta improrrogable el plazo máximo del 31 de diciembre para la publicación de la OM que determine el costo de arbitrios? | | | | | |

ANEXO 7: Constancia de la realización del estudio de Investigación emitida por la Institución

“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”

LA QUE SUSCRIBE GERENTE DE FISCALIZACION Y ORIENTACION AL CONTRIBUYENTE DEJA CONSTANCIA QUE:

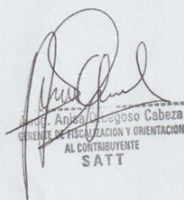
CONSTANCIA DE REALIZACION DE ESTUDIO DE INVESTIGACION

Que la srta. Jahayna Palomino Saldaña, estudiante de Maestría en Gestión Publica de la Universidad Cesar Vallejo, ha realizado su estudio de Investigación, titulado: “*Procesos Operativos y Gestión de Tributación Municipal en la Oficina de Atención y Orientación al Contribuyente del SATT – 2019*”.

Así mismo, en el mes de noviembre – 2019, ha aplicado dos instrumentos de recolección de datos, consistente en un cuestionario de Procesos Operativos y un cuestionario Gestión de Tributación Municipal dirigidos a los trabajadores de la Oficina de Atención y Orientación de esta entidad.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que considere.

Trujillo, 18 de diciembre del 2019


Aníbal Augusto Cabeza
GERENTE DE FISCALIZACIÓN Y ORIENTACION
AL CONTRIBUYENTE
SATT

ANEXO 8: Panel Fotográfico

