



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Recaudación tributaria y calidad del servicio en los
trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado,
2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autor:

Br. Adolfo Antony Sinarahua Flores

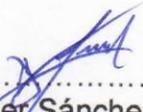
Asesor:

Dr. Juan Rafael Juarez Díaz

Línea de Investigación

Planificación

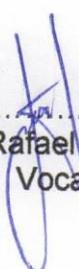
Perú 2017



.....
Mg Keller Sánchez Dávila
Presidente



.....
Dr. José Manuel Delgado Bardales
Secretario



.....
Dr. Juan Rafael Juarez Díaz
Vocal

Dedicatoria

A mis padres Geuster y Denith, por su apoyo incondicional, consejos, amor, comprensión, por los valores inculcados que han permitido culminar mi carrera profesional y nunca rendirme ante las dificultades, de esta manera seguir creciendo como profesional.

Agradecimientos

Al Dr. Juan Rafael Juárez Díaz, nuestro asesor, por su contribución con sus saberes y conocimientos brindados para el desarrollo de la presente investigación.

A nuestros buenos docentes, quienes con sus enseñanzas contribuyeron a nuestra formación académica.

A nuestros compañeros de la maestría, por los buenos momentos compartidos.

A todas las personas que participaron en el recojo de la información de campo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Adolfo Antony Sinarahua Flores; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión pública**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 70409235, con la tesis titulada: **“Recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, septiembre del 2017.



Adolfo Antony Sinarahua Flores

DNI N° 70409235

Presentación

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública; presento ante ustedes la Tesis titulada “Recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017”; con la finalidad de determinar relación entre la recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017. El presente estudio se presenta en capítulos de Introducción; Método; Resultados; Discusión; Conclusiones; Recomendaciones y Referencia Bibliográfica

En el capítulo I; se presentan los estudios previos relacionados a las variables de estudio tanto en el ámbito internacional como nacional; así mismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos.

El capítulo II; está relacionado al marco metodológico el mismo que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de la variables; la población y muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos metodológicos.

En el capítulo III; se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitirá concluir el nivel de asociación entre ambas variables.

En el capítulo IV; se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables en estudio. En el capítulo V; se consideran las conclusiones según los objetivos planteados

En el capítulo VI; se sugieren las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

El autor

INDICE

Página del Jurado.....	ii
DEDICATORIA	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Agradecimiento.....	v
Presentación	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos.....	30
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Variables, Operacionalización	31
2.3. Población, muestra y muestreo.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	34
2.5. Método de análisis de los datos:.....	37
2.6. Aspectos éticos.....	37
III. RESULTADOS	39
3.1. A nivel descriptivo.....	39

3.2. A Nivel correlacional.....	41
IV. DISCUSION.....	44
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	53
Anexo N° 01: Instrumentos	53
Anexo N° 02: Validación.....	57
Anexo N° 03: Matriz de consistencia.....	59

Índice de tablas

Tabla N°		Página N°
1	Tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017.	37
2	Nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017.	38
3	Contingencia de recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017	40
4	Cuadro de toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular	41

Índice de gráficos

Gráfico N°		Página N°
1	Tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017.	38
2	Nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017.	39

RESUMEN

La siguiente tesis que lleva por título: “Recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017”; tuvo como propósito Determinar relación entre la recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017, para ello se planteó la hipótesis; La relación entre la recaudación tributaria y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017, es significativa.

El método utilizado fue el cuantitativo; el tipo de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal no experimental. La muestra conformada la población por 56 trabajadores, en una suerte de población muestral; a quienes se les aplicó dos instrumentos elaborados por el autor, el mismo que fue validado por criterio de jueces.

Los resultados demuestran que el tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017., son las tasas municipales con 50.00%. Por su parte, el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017, es el nivel aceptable con 48. 21%.

Se concluye que la relación entre la recaudación tributaria y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017, es significativa. Siendo el valor de chi cuadrado de (10.20), mayor que el valor tabular (9,49),

Palabras Clave. Recaudación tributaria y calidad del servicio

ABSTRACT

The following thesis entitled: "Tax collection and quality of service in the workers of the Municipality of El Dorado, 2017"; Had the purpose of determining the relationship between tax collection and quality of service in the workers of the Provincial Municipality of El Dorado, 2017. The relationship between tax collection and the perception of service quality in the Provincial Municipality of El Dorado, 2017, is significant.

The method used was quantitative; The type of research is non-experimental cross-sectional descriptive correlation. The sample conformed the population by 56 workers, in a kind of sample population; To whom were applied two instruments elaborated by the author, the same one that was validated by criterion of judges.

The results show that the type of tax collection predominant from the perception of the workers of the Provincial Municipality of Dorado, 2017., are the municipal taxes with 50.00%. For its part, the level of quality of service in the workers of the Municipality of El Dorado, 2017, is the acceptable level with 48.21%.

It is concluded that the relationship between tax collection and the perception of service quality in the Provincial Municipality of El Dorado, 2017, is significant.

Keywords. Tax collection and quality of servic

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las Municipalidades como órganos de gobierno local constituyen para la población el primer nivel para que las necesidades de servicios públicos sean cubiertas, donde entre otras predomina el recojo de residuos sólidos, agua y saneamiento, pistas y veredas, salud comunitaria, deporte y recreación; por tanto el vecino de la circunscripción donde se ubica se constituye en sus usuarios, quienes demandan los bienes y servicios necesarios para llevar una vida en ciudadanía, pero a la vez que estos sean brindados con eficacia, eficiencia y calidad en todos los procesos que desarrollan.

Para el cumplimiento de las acciones para la prestación de los bienes y servicios, las Municipalidades necesitan de fondos económicos, los cuales de acuerdo con las leyes del presupuesto se obtienen por transferencias que brinda el Tesoro Público a través del Fondo de Compensación Municipal, y Recursos Directamente Recaudados, siendo estos últimos obtenidos a través de la tributación municipal, como son el Impuesto Predial, el Alcabala, el pago por limpieza pública, entre otros.

La recaudación tributaria municipal, dentro de la estructura del presupuesto municipal permite mejorar o incrementar los servicios municipales, pues los recursos que se asignan por el Fondo de Compensación Municipal no cubren a totalidad los costos de los servicios públicos que brindan, de ahí que los contribuyentes de una determinada circunscripción municipal en la medida que cumplen con sus obligaciones y tengan una adecuada cultura tributaria, la municipalidad contará con mayores recursos para satisfacer las demandas de la población.

Sin embargo, los niveles de recaudación no son los óptimos, existiendo morosidad en los pagos de los servicios e impuestos, donde según REMURPE (2012) los municipios urbanos tienen un nivel de morosidad de

45% y los rurales de 78% en promedio, lo que no permite a las municipalidades mejorar sus niveles de atención, lo que tiene su correlato en la insatisfacción de los usuarios aún cuando muchos de los aspectos que reclaman tienen su efecto directo en el incumplimiento del pago de sus obligaciones

En el caso de la Municipalidad Provincial de El Dorado, la recaudación tributaria representa aproximadamente el 23% de los ingresos municipales y la tasa de morosidad de impuestos y pago por los servicios públicos que brinda es de 56% (MEF – Consulta Amigable, 2015), lo que no permite un fiel cumplimiento de los compromisos sociales asumidos por la entidad ante la población, motivando en muchos casos insatisfacción de los propios trabajadores, porque consideran que los servicios prestados no satisfacen la expectativa de calidad..

1.2. Trabajos Previos

A Nivel Internacional

Hernández, J. y Pérez B. (2013) en su tesis “Gestión Tributaria Municipal: Un Análisis de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos en los Municipios de Sinaloa” por la Universidad Autónoma de Sinaloa – México, cuyo objetivo “es determinar la gestión tributaria y su relación con la calidad de los servicios públicos en la percepción de los ciudadanos en los Municipios de Sinaloa”, tomando como unidad de análisis las 12 municipalidades y como instrumento de investigación el análisis de casos y en sus conclusiones detalla que:(i) Las exigencias de los vecinos en relación a los bienes y servicios públicos se centra en aspectos de la obertura y la calidad de estos para la satisfacción de sus necesidades, y que le brinden información que garantice que los recursos públicos han sido utilizados de manera eficiente y transparente; siendo esto directamente proporcional al monto de la recaudación tributaria (ii) Los vecinos reclaman y plantean sus demandas en función de incrementar el desempeño de las municipalidades, que permita evidenciar que los impuestos que pagan como parte de su compromiso tributario se plasmen en acciones con mayor valor agregado, donde las acciones de salud, educación, recojo de residuos sólidos domiciliarios, el agua potable, alcantarillado, la energía eléctrica,

el transporte público sean la prioridad de la gestión, actuando como ente catalizador de oportunidades y no solo como un repartidor de recursos.

Armada, E., Martínez -Gallego, F, Segarra, E. y Díaz, A (2016) en su tesis “Los Impuestos Municipales y la satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes en el Ayuntamiento de Cartagena, año 2015”, por la Universidad de Murcia - España, investigación que plantea como objetivo “identificar los elementos que condicionan la tributación y su relación con los niveles de exigencia de la calidad de los servicios municipales de deporte”, analizando una muestra de 576 ciudadanos y utilizando un método correlacional, en sus conclusiones detalla: (i) Los servicios deportivos brindados por el municipio tienen un nivel de satisfacción alta en función de la percepción, donde los valores son significativamente diferentes en relación a los observados en la evaluación efectuada en los 2001 y 2010, siendo el sector femenino, en relación al sexo y la población mayor a 65 años en relación a la edad los que indican un mayor nivel de satisfacción; donde los factores que determinan la satisfacción son la accesibilidad a los servicios, la diversificación de juegos y pasatiempos, la comodidad de las instalaciones, la seguridad y los servicios complementarios como consejería y salud deportiva (ii) Los valores de cumplimiento de las obligaciones tributarias tienen una relación directa y significativa con las exigencias de la calidad de los servicios deportivos, siendo la información y la transparencia del gasto los aspectos que más resaltan. (iii) Las decisiones que se adoptan se ejecutan teniendo como referencia los niveles de recaudación, pues se plantean presupuestos institucionales basados en el principio del equilibrio fiscal, es decir los gastos equiparados con los ingresos, y por tanto los servicios basados en la calidad, logrando con ello una mejor prestación de los servicios públicos.

Chang, J. (2014) en su tesis “Tributación Municipal: Factores de satisfacción del vecino en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”, por la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, que tiene como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de los vecinos en los servicios que brinda la Municipalidad de Malacatán San Marcos, evaluando factores de contribución y recaudación tributaria”, con una muestra de 721 vecinos y bajo el método correlacional, en sus conclusiones detalla: (i) En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, los vecinos tiene un nivel de valoración de los servicios deficiente para todos los atributos evaluados, entre los que resaltan la forma de atención

de los trabajadores que no se ajusta a los criterios esperados de orientación, cortesía, calidez, a la que se complementa los aspectos referidos a la infraestructura que carece de buena ventilación, comodidad, limpieza y seguridad. (ii) Los vecinos consideran que los recursos municipales provenientes de la tributación no vienen siendo adecuadamente empleados, donde se resalta la improvisación del gasto y la poca transparencia para informar a la población sobre la ejecución presupuestal, considerando incluso que estos no deben ser cubiertos con tributación local, sino que debe ser asumido enteramente con la contribución que obtiene el gobierno al nivel central.

A Nivel Nacional

Tejada, L. (2014) en su trabajo de investigación “Gestión Tributaria y la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao”, por la Universidad Nacional del Callao, investigación que plantea “identificar los principales problemas de la gestión tributaria y la satisfacción de los usuarios en relación a los servicios públicos que brinda al Municipalidad de Bellavista”, utilizando un método descriptivo y con una muestra de 127 vecinos, llega a las conclusiones siguientes: (i) La gestión tributaria vista desde la perspectiva de la población es vista de manera negativa, pues consideran que los recursos tributarios recaudados no son administrados con transparencia y en muchos casos se privilegia con los servicios a quienes no contribuyen con sus impuestos. (ii) Los montos recaudados por tributación municipal no responden a lo establecido en el Plan Operativo Institucional, pues este es inferior en 15% en función de lo programado y 43% en función del potencial por recaudar. (iii) La principal insatisfacción de los vecinos se manifiesta en el incumplimiento de las obras planteadas en el Presupuesto Participativo por su no ejecución, donde para el año 2013 el 35% de los proyectos priorizados no fueron ejecutados. (ii) La gestión tributaria vienen incluyendo un plan de sensibilización para adquirir una cultura de cumplimiento de las obligaciones en virtud que toda gestión pública necesita del compromiso ciudadano, donde los servicios públicos mejoran su calidad en función de contar con recursos para poder brindarlos.

Balladares, L. (2015) en su tesis “Municipalidades y satisfacción de los usuarios por los servicios públicos: Caso de las Municipalidades Provinciales de La Libertad, Perú”, por la Universidad ESAN, cuyo objetivo es “analizar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos municipales en 05 municipalidades provinciales de La Libertad, tomando como unidad de análisis

los servicios de limpieza pública, y el mantenimiento de calles, la entrega de licencias de funcionamiento de negocios y las licencias de construcción; en sus conclusiones detalla: (i) Existe una percepción que los tributos municipales, incluyendo las transferencias del gobierno central no son administrados eficientemente, lo que genera desconfianza y por tanto cultura de no pago de las obligaciones tributarias municipales. (ii) Los servicios de limpieza pública presentan un nivel de valoración de la calidad del servicio de 67% en promedio, donde la oportunidad del recojo y el tratamiento de los residuos sólidos son los factores menos valorados (ii) La facilidad para obtener la licencia de funcionamiento y las licencia de construcción obtienen valoraciones de 78% y 72% respectivamente, debido a la implementación de indicadores, motivado por el Plan de Incentivos Municipales que otorga presupuestos adicionales sobre la implementación de procesos para la mejora de estos servicios. (iii) El mantenimiento de calles obtiene una valoración de 56%, donde las poblaciones de las periferias de las ciudades donde se ubican los municipios son quienes valoran menos este servicio, debido a que en estos sectores todavía existen muchas de las calles y avenidas sin pavimento

Yumbato, J. (2014) en su tesis “Satisfacción ciudadana de los servicios municipales desde la perspectiva de la recaudación tributaria municipal en la Municipalidad de Maynas” por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción de los servicios públicos de los vecinos de la ciudad de Iquitos en relación a la recaudación tributaria, donde se encuestó a 218 vecinos, la contrastación de la hipótesis se realizó mediante el modelo correlacional; y las conclusiones son: (i) Sólo un 54% de los vecinos cumple con el pago de sus obligaciones tributarias evaluadas la presente investigación, como son el pago de la baja policía y el impuesto predial, y este grupo poblacional en un 93% considera deficiente los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Maynas; en contraposición quienes no cumplen con sus obligaciones consideran deficiente los servicios en un 78%. (ii) Quienes cumplen con sus obligaciones tributarias municipales consideran que la distribución de los ingresos no es equitativa, pues se debería atender en función de la equidad a quienes contribuyen en forma prioritaria. (iii) Quienes no cumplen con sus obligaciones tributarias municipales consideran que no lo hacen porque los servicios municipales son deficientes, el Gobierno Central es quien debe transferir los fondos a las municipalidades para esta función, y porque no existe probidad en la administración de los recursos recaudados.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La Tributación Municipal

La Torre, R (2012) determina que los tributos municipales son aquellos recursos que recauda la municipalidad que pueden provenir de impuestos, contribuciones o tasas, con las cuales se financia el presupuesto municipal y permite a estas entidades públicas cumplir con su misión institucional establecida por Ley.

Los tributos municipales pueden ser impuestos, tales como el Impuesto Predial, el Impuesto a las Actividades No Deportivas, una Contribución como por ejemplo el pago de los peajes o las autorizaciones para el uso de lugares públicos; y las tasas como son los pagos por los servicios de recojo de residuos sólidos, las licencias municipales de funcionamiento de establecimientos comerciales, la tasa por declaratoria de fábrica.

La Recaudación Tributaria Municipal y los Presupuestos Públicos

Mendocilla, J (2015) indica que la recaudación tributaria por su origen puede provenir de Recursos Determinados, el mismo que corresponde al Fondo de Compensación Municipal, que representa el 2% del total del IGV que recauda la SUNAT, es decir su obtención no depende del accionar o la gestión municipal, sino de la recaudación tributaria que efectúa la SUNAT del IGV a nivel nacional, y forman parte de los presupuestos municipales en función de la distribución que ejecuta el Ministerio de Economía. Con este monto se pueden financiar cualquier tipo de gasto. La otra forma de recaudación tributaria corresponde a los Recursos Directamente Recaudados, los mismos que se obtienen por los pagos que realizan los usuarios o vecinos de los impuestos, contribuciones y tasas; correspondiendo el monto de lo recaudado responsabilidad directa de la municipalidad por su gestión. Estos gastos por lo general complementan servicios municipales que se financian con los Recursos Determinados, y en algunos casos tienen una finalidad específica del servicio, tal como ocurre con la tasa por el servicio de serenazgo.

La Satisfacción de los Servicios Públicos Municipales

Calidad y Servicios Públicos

Casermeiro, M. (2014) manifiesta que "la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos y para ser un servicio público corresponde a una actividad exclusiva del Estado" (p.12)

Los servicios públicos presentan la característica de que "se organizan conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública" (Casermeiro, M., 2014, p. 12), pero a su vez, "debe poseer una cualidad que se denomina consistencia; es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo, al que deberá agregársele que el servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso; y ser desarrollado con honestidad, porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos". (Quiroga, G, 2014, p.23)

REMURPE (2014) en su publicación "Modelo de Gestión de los Servicios Municipales" en relación a los servicios públicos detalla que estos se caracterizan por:

"1. Existencia de una interrelación recíproca entre usuario y servicio público. Esta dependencia relacional se da porque el usuario necesita contar con los servicios para satisfacer sus necesidades, y el servicio público como tal sólo existe en virtud de las necesidades del usuario. Por lo general aun cuando exista esta dependencia, al usuario le es indiferente conocer quién o cómo se brinda el servicio, siendo para él de importancia el nivel de cumplimiento del servicio, sabedor que habrá alguien de prestará el servicio como parte de una acción gubernamental prevista. 2. Los servicios públicos son evaluados por su calidad tomando como indicadores de logro la forma de prestación, el valor público que generan (utilidad pública) y la sostenibilidad en el tiempo, pues son elementos valores esenciales a ellos. 3. La intangibilidad de la calidad de los servicios públicos es otra característica, y se evidencia cuando se recibe el servicio. La intangibilidad está ligada a la propia acción de la prestación del servicio que tiene que estar acompañada de factores como la empatía, calidez, cortesía,

oportunidad, información adecuada, continuidad, eficiencia, probidad, es decir, tienen como base la calidad que ofertan los gestores públicos, es decir los trabajadores que brindan el servicio”.

Quiroga, G. (2014) detalla que los servicios públicos presentan las siguientes características:

(i) Son intangibles, debido a que por su naturaleza no puede ser evaluada sino hasta después de haberlos comprado, es decir no se efectúa una demostración previa del servicio antes de sus adquisición. (ii) Son heterogéneos; varían de una institución a otra, dependiendo por tanto de las personas que lo administran, de los recursos que cuentan para brindarlo, del lugar donde se brinda (iii) Son indivisibles; pues no se puede separar la parte productiva del consumo y estas dos etapas por lo general ocurren de manera simultánea. (iv) Son transitorios, pues no pueden ser guardados y/o almacenados.

Los Servicios Públicos Municipales

Casermeiro, M. (2014) menciona que la gestión de una municipalidad tiene asociada una serie de características que la hacen distintiva respecto a otros tipos de organizaciones. Dentro de las principales características se encuentran:

(i) Quien lidera la institución es el Alcalde o Alcaldesa, conjuntamente con el Concejo Municipal, ambos elegidos mediante un proceso democrático por los vecinos de su circunscripción territorial por un periodo de cuatro años. (ii) Presenta un territorio que corresponde al límite donde pueden brindar sus servicios y (iii) Cada municipalidad presenta características de realidad socio cultural que los hace únicos.

Quiroga, G (2014) indica que los servicios públicos municipales pueden ser

(i) Básicos, como el agua potable, drenaje, alcantarillado, calles y alumbrado público. (ii) Básicos complementarios, como son la limpieza pública, mercados, educación, panteones. (iii) De Seguridad, como son la seguridad pública, tránsito y bomberos. (iv) De Protección a la comunidad y bienestar social, como son los servicios de salud, prevención de accidentes, protección contra la contaminación, patrimonio histórico, artístico y cultural, deportes. (p.24)

Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos Municipales

Casermeiro, M. (2014), indica que un buen modelo de la gestión de la calidad de los servicios municipales debe tener los siguientes elementos constitutivos:

(i) Liderazgo y compromiso de la dirección superior, los líderes deben establecer un sistema de liderazgo para lograr los objetivos estratégicos, a través de ciertos procesos o actividades. Deben estar comprometidos con los valores y los objetivos de la organización y tener la capacidad de construir y mantener un sistema de gestión que estimule a las personas a lograr un objetivo común y duradero. La participación personal, activa y continua de la dirección crea claridad y unidad en relación a los objetivos de la organización. (ii) Gestión orientada hacia la satisfacción de los usuarios, escuchando su voz como elemento fundamental en la definición de la calidad de los servicios. La calidad es intrínseca al servicio y es el usuario quien la juzga a partir de sus percepciones. (iii) Apreciación de las personas como el principal factor estratégico, valorando su experiencia y capacidad creativa mediante la participación en la gestión de los procesos de la organización y el trabajo en equipo y, complementariamente, privilegiando su calidad de vida y clima laboral. (iv) Considerar el mejoramiento permanente de la productividad y la calidad, los procesos y el enfoque preventivo en la gestión, integrado en la planificación estratégica y operativa, como base de una gestión de calidad sustentable. (v) Flexibilidad y capacidad de respuesta rápida a los requerimientos de los usuarios, las condiciones cambiantes del entorno, a través de la capacitación y educación de los trabajadores, su compromiso con los objetivos y metas de la organización, la innovación en tecnología y en estrategia de gestión. (vi) Perfeccionamiento permanente de los sistemas de planificación y decisión, mediante una mayor precisión de los instrumentos de información, análisis de datos y estudio sistemático de los hechos, es decir, una gestión basada en datos. (v) Valoración de la responsabilidad pública, protección del medio ambiente y del aporte social de la organización, el éxito de los intereses de largo plazo de una organización depende de la conducta ética en sus actividades, de la superación de los requisitos legales y de las regulaciones asociadas a sus productos, procesos e instalaciones. (vii) Orientación de la gestión a los resultados, compromiso con la obtención de resultados que apuntan en forma armónica y balanceada a las necesidades de todas las partes interesadas de la organización. Para atender dichas necesidades y concretar la visión de futuro,

son formuladas estrategias, se establecen planes de acción y metas que deben ser eficazmente comunicados a todas las partes interesadas. (viii) Adhesión a la no discriminación, por razones de género, edad, raza, credo o eventuales discapacidades.(p. 13, 14)

Estos elementos de la gestión de la calidad de los servicios públicos para ser eficientes tienen que estar articulados a un proceso de gestión de la calidad, que para el caso del sector público se basa en la gestión público por resultados y en el ámbito municipal al Plan de Incentivos Municipales, sin dejar de lado los instrumentos de gestión institucional como el Plan Estratégico y el Plan Operativo Institucional.

Quiroga, G.(2014) adiciona que los modelos de gestión de servicios municipales deben presentar los siguientes enfoques:

(i) Foco en el ciudadano, donde el centro del accionar público es el ciudadano, sus derechos y aspiraciones, buscando un rol proactivo del Estado hacia el ciudadano, así como su ulterior impacto en las políticas, proyectos, asistencias y prestaciones. (ii) Estrategia integral, debido a que las actividades y proyectos se desarrollan de forma articulada a un enfoque de desarrollo del gobierno como parte de sus planteamientos de gestión pública, con el objetivo de mejorar las relaciones con los ciudadanos, imprimiéndole un mayor compromiso político y social. (iii) Vocación de servicio público, pues quienes desarrollan una función pública deben tener un sentido de apostolado, con un profundo compromiso hacia el fin que busca la institución, que implica no sólo cumplir acciones sino interiorizarlas como parte de su accionar. (iv) Procesos participativos e identificación de factores clave, donde a partir de planteamientos de necesidades y expectativas colectivas en relación a un problema determinado, las acciones tendientes a solucionarlas se abordan desde enfoques distintos. (v) Alineamiento estratégico en función de los objetivos, donde una vez determinado el enfoque estratégico, definido los objetivos e identificado los resultados clave, el compromiso organizacional de su cumplimiento debe ser asumido desde los directivos de mayor nivel hasta los trabajadores que lo ejecutarán, plasmados en sistemas e instrumentos de gestión que permitan evaluar su cumplimiento. (vi) Marketing interno y motivación. (vii) Desarrollo de capacidades en forma permanente, que garantice una mejora continua de los servicios, desde la propia experiencia organizacional. (viii) Mediciones, que permita identificar el avance de

las actividades. (ix) Gestión del conocimiento, basado en la sistematización de resultados y la retroalimentación de procesos. (p.26,27)

Principios de la Gestión de los Servicios Municipales

Casermeiro, M. (2014) menciona que los servicios municipales para tener éxito se basan en los siguientes principios: (i) Autonomía, pues a mayor nivel autonomía funcional y económica, habrá una mayor variabilidad de opciones para brindar servicios de calidad (ii) Equiparidad entre las municipalidades, donde a partir de la diversidad se puedan tener elementos para acortar las brechas de inequidad, sobre todo tomando criterios como pobreza, vulnerabilidad a desastres, acceso a recursos naturales, entre otros (iii) Eficiencia y eficacia: donde los servicios que se brinda deben buscar que el valor público sea percibido por la población con calidad, basado no sólo en el cumplimiento de la meta, sino en el logro de dicha meta con la menor cantidad de recursos. (iv) Liderazgo y compromiso: donde el bienestar del ciudadano sea una premisa del accionar del municipio, y se observe un verdadero involucramiento para asumir con responsabilidad las tareas al servicio ciudadano. (v) Participación ciudadana y transparencia, donde las acciones a desarrollar partan de las necesidades de la población expresadas en mecanismos de participación ciudadana como los presupuestos participativos, los consejos de coordinación local, pero a la vez visibilizando el accionar público para la generación de confianza de la población en el uso de los recursos municipales, a par de brindar información oportuna y veraz cuando un vecino lo solicite. (vi) Gestión orientada hacia el bienestar de los vecinos, donde la realización del servicio parta por reconocer que son las personas el fin último y por tanto al ser portadores de derechos, sus necesidades y demandas, son la premisa de intervención (vii) Las personas como elemento estratégico público; pues se trabaja con personas para personas, es decir son los grupos humanos los que llevan adelante el accionar previsto hacia los usuarios, por tanto deben estar presentes capacidades como la creatividad y motivación para obtener logros favorables como parte de la gestión municipal.

La Satisfacción del trabajador municipal

La satisfacción de los usuarios de los servicios públicos, tal como lo menciona Devoto, R. (2011) “es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y

sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido” (p.19). En este sentido se evidencia que “el usuario tiene ciertas expectativas en relación al servicio y mientras recibe éste y/o una vez recibido éste, interpreta o percibe qué tan bien se ajusta lo que está recibiendo o ha recibido, a tales expectativas.(p.20)

El usuario utiliza sus expectativas como normas de evaluación y el proceso de evaluación es un proceso perceptual, es decir basado en percepciones; es decir la evaluación de la calidad que realiza un usuario es su verdad, no la verdad, pero sin duda influye en sus decisiones posteriores respecto al prestador de servicios (Quiroga, G, 2014, p 33)

Casermeiro, M. (2014) menciona que la satisfacción del usuario puede determinarse en elementos distintos, por ejemplo, “En la percepción de la calidad del servicio recibido; en los evaluación de los procesos; en los tiempos para brindar el servicio, la ambientación para la espera de la atención, en los comportamientos de los servidores públicos al brindar el servicio, en la información compartida, en costo de los servicios. Todos estos elementos contribuyen a la calidad del servicio, pues al estar destinados los servicios públicos a satisfacer las necesidades y expectativas de la población, su calidad se percibe en la forma como se brinda el servicio” (p.16)

Dentro de este contexto, Dunn, W. (2004), menciona que

“la esencia de la gestión municipal es atender y satisfacer las solicitudes y demandas de la comunidad, traducidas en bienes y servicios públicos. Esto hace necesario superar la desvinculación existente entre la administración pública y las demandas sociales; por lo tanto, es preciso mejorar los canales de comunicación con los beneficiarios directos e indirectos de los programas establecidos y que se mejore los procesos internos para generar soluciones más eficientes. Es indispensable tomar en cuenta la valoración de la gestión municipal, dado que la evaluación es parte esencial del proceso de análisis de políticas públicas, hace posible la asignación de responsabilidades, considerado el corazón del sistema de gestión pública. Además de ello, permite, entre otras cosas, suministrar información acerca del desempeño de la política, tener insumos adecuados para la redefinición del problema y la reformulación de la política, así como la adopción de políticas alternativas. Esto requiere considerar

en detalle procesos de conceptualización y valoración empírica necesarios para enfrentar sistemáticamente problemas públicos para emprender una buena gestión, donde la valoración del servicio por el ciudadano forma parte de esta evaluación.” (p.67)

La Gestión de la Satisfacción de los Servicios Públicos

Trefogli, A. (2013), menciona que la labor que desempeñan las instituciones públicas tienen por objetivo el efectivizar las políticas públicas en las poblaciones para que sus aspiraciones colectivas manifestadas en sus demandas colectivas se hagan realidad, lo que conlleva a desarrollar acciones que modifiquen los elementos normativos, tendiendo como correlato la oferta política de quien está al frente de la institución.

Desde esta óptica, Moore, M (1998) adiciona que la gestión pública es la interacción de elementos que parten de decisiones tomadas por los gestores públicos con la finalidad de hacer realidad las políticas, utilizando para ello un aparato administrativo que involucra la gestión de presupuestal, del talento humano, de logística, de planeamiento, control interno y evaluación, entre otros. En conclusión la gestión pública se expresa en la generación de valor público a través de los servicios públicos que prestan.

Moore, M. (1998) en su libro “Gestión Estratégica y Creación del Valor Público en el Sector Público”, manifiesta que:

“la gestión pública, no se concentra únicamente en el proceso de implementación de decisiones políticas y sociales, sino que es más amplia, pues está involucrada también con el proceso de definición de la agenda gubernamental. Esto, sin embargo, no quiere decir que su participación consiste en reemplazar a los actores políticos responsables de la función representativa, quienes a través de procesos electorales democráticos, han obtenido la legitimidad para plantear la agenda gubernamental, sino que ésta consiste en contribuir a que el proceso de identificación de problemas públicos, la definición de los objetivos públicos y la selección de las alternativas de solución (es decir, la definición de la agenda gubernamental) sean los más veraces y útiles posibles para atender las demandas de los ciudadanos. Visto de una manera concreta, la gestión pública, desempeñada principalmente por los directivos públicos, logrará ir adecuando las políticas públicas de sus Estados cuando las intervenciones

públicas atiendan efectivamente las demandas de los ciudadanos. En conclusión, la gestión pública es un aspecto clave para que los sectores públicos logren cumplir con su rol, el cual se ha expresado es, de modo general, lograr la correspondencia entre las demandas ciudadanas e instituciones vigentes en sus Estados. La función del sector público es dirigir los cambios principales del Estado para mejorar el contrato social, o tener un Estado más desarrollado; la gestión pública operativiza esa intención de cambio.” (p.83)

La Satisfacción de los Servicios Públicos y la Eficiencia en la Gestión Pública

Rueda, L. (2013), en relación a la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos manifiesta que el principal factor para la satisfacción es la eficiencia en la consecución de los objetivos previstos, cuantificada en sus dimensiones productivas de utilización de trabajo y recursos económicos, los mismos que generan percepciones diversas que condicionan la valoración del servicio. Los servicios públicos como la sanidad, educación, justicia, pensiones, etc. se pretende incrementar el bienestar social. (p.12)

Moore, M. (1998) añade que, el concepto de satisfacción de los servicios se mide a través de la eficiencia, donde estos se caracterizan por:

“En el ámbito de la producción de bienes y servicios, la idea general contenida en el concepto de eficiencia es que no exista despilfarro en la utilización de los recursos; es decir, la eficiencia exige obtener el máximo de producción a partir de una cantidad dada de recursos, o, a la inversa, minimizar los recursos consumidos para obtener una determinada producción; y si esto ocurre la percepción de la satisfacción del servicio ofrecido será mayor. La eficiencia debe diferenciarse de la eficacia, concepto con el que suele confundirse. La eficacia es un término que mide el grado de cumplimiento de un objetivo propuesto por una entidad. Si se ha alcanzado plenamente el objetivo planteado inicialmente, se dice que se ha actuado con eficacia.

Malásquez, Jovana (2012) en su libro “Control de la Eficiencia en el Sector Público”, se define:

la eficiencia como la virtud y facultad para lograr un efecto determinado. Desde el punto de vista económico es el empleo de medios en tal forma que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas. La

Eficiencia, consiste en el buen uso de los recursos, en lograr lo mayor posible con aquello que contamos. Si un grupo humano dispone de un determinado número de insumos que son utilizados para producir bienes o servicios, "eficiente" será aquel grupo que logre el mayor número de bienes o servicios utilizando el menor número de insumos que le sea posible. "Eficiente" es quien logra una alta productividad en relación a los recursos que dispone".

La Producción de Servicios Públicos y el Nivel de Eficiencia en la Gestión Pública

Rueda, L (2013), menciona que resulta de suma importancia para cualquier sector público conocer el nivel de eficiencia con el que produce los servicios públicos, ya que cuanto más eficiente sea mayor ahorro de recursos conseguirá y, por tanto, menos gasto será necesario para garantizar una cantidad determinada de servicios públicos a la sociedad. (p.34)

Por eso, "para calcular dicho nivel, es necesario conocer y medir la cantidad de factores utilizados así como la producción obtenida y compararlos posteriormente. En primer lugar, por el lado de los factores de producción la tarea es bastante sencilla, ya que la información sobre los mismos está disponible y se confecciona con bastante regularidad, como es el caso, por ejemplo, de los datos referidos a los empleados públicos contratados en cada una de las principales categorías de servicios públicos. Sin embargo, existen serias dificultades para valorar la producción pública, ya que a diferencia de lo que ocurre en el sector privado (como es el caso de una empresa) no existe una definición de lo que es una unidad de producto público y no existe un precio de venta del mismo. En el sector público parte de la producción es intangible, lo cual dificulta su cuantificación y, además, no se vende en el mercado, por lo que no existe un precio para valorar y medir la sanidad, educación, el servicio de la policía, etc. Para solventar este inconveniente, en los últimos años se han desarrollado unos indicadores en términos físicos de los productos de los servicios públicos. Entre las principales ventajas que se derivan de su uso destaca el que permiten ofrecer una visión global de la producción pública y evaluar tanto la productividad como la eficiencia pública. (Rueda, L, 2013, p.35).

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017?

Problemas específicos

- ¿Cuál es el tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Conveniencia

Calidad de servicios públicos y satisfacción de los usuarios de una institución pública en general, y una Municipalidad en particular, constituyen dos elementos sobre el cual debe girar las partes constitutivas de los diferentes instrumentos de gestión institucional, tales como el Plan Estratégico, los Planes Operativos Institucionales, los Programas Presupuestales, el Plan de Incentivos Municipales, entre otros, pues su correcta aplicación permitirá que la institución logre el objetivo para el cual existe, el de brindar bienes y servicios tendientes a generar valor público en la colectividad.

Implicancia practica

A nivel práctico permitirá identificar las trabas burocráticas, los aspectos organizacionales y técnico – administrativo que contribuyen a que los servicios que brinda la Municipalidad Provincial El Dorado no necesariamente sean percibidas como buenas, a pesar de los esfuerzos que desarrollan los trabajadores municipales por brindar servicios con calidad y calidez.

Valor teórico

Desde el punto de vista teórico, determinar cuáles son los factores que predominan para que la población esté satisfecha de los bienes y servicios que brinda la Municipalidad Provincial El Dorado, permitirá desarrollar estrategias, lineamientos y procesos conducentes a la mejora de la calidad, basado en las percepciones de los usuarios, pero a la vez corroborados con los procesos institucionales, muchos de los cuales se encuentran sustentados en Leyes, Reglamentos y Directivas.

Justificación social

Desde un enfoque social, un factor predominante en la gestión pública son los reclamos ciudadanos, muchas veces llegando a niveles de conflictividad y violencia, motivados por la carencia o deficiencia en la prestación de servicios públicos; por tanto nuestra investigación contribuirá a disminuir los reclamos sobre la evidencia de identificar cuáles son los factores de la calidad de los servicios y bienes en función de la satisfacción de los usuarios.

Justificación metodológica

Son pocas las experiencias de investigación tendientes a determinar las actitudes y percepciones de los moradores de un municipio referidas a la forma de brindar los servicios públicos, a pesar que son las administraciones municipales quienes tienen una mayor cercanía con sus usuarios (ciudadanía) y por consiguiente los que en forma directa perciben sus demandas y reclamos en la prestación de los servicios; elementos que la presente investigación contribuirán a determinarlos y luego plasmarlo para ser un elemento de consulta en la formación profesional de las diferentes ramas de las ciencias sociales y económicas.

1.6. Hipótesis

General

H_i: La relación entre la recaudación tributaria y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017, es significativa

H_o: La relación entre la recaudación tributaria y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017, no es significativa.

Específicas

H₁ La recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017 son las tasas municipales.

H₂ El nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017 es aceptable.

1.7. Objetivos.

Objetivo general

Determinar relación entre la recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017.

Objetivos específicos

Identificar el tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017

Identificar el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017

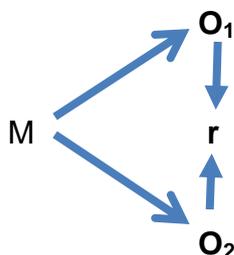
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

De acuerdo a lo estipulado por Alarcón, R. (2012) la presente investigación tiene las siguientes características: **El diseño de la investigación será No Experimental**, pues tomaremos los resultados sin aplicar experimento alguno y sin alterar los datos, es decir se tomarán tal como ocurren en la realidad, para resolver los problemas planteados, como son la **recaudación tributaria y calidad de servicio** en los trabajadores de la municipalidad provincial de El Dorado.

De acuerdo con la comparación de las poblaciones, es **descriptiva correlacional**, pues cuenta con una sola población, la cual se pretende describir en función de las variables.

En función de ello, nuestra investigación presenta el siguiente diseño experimental:



Donde:

M : Trabajador de la municipalidad provincial de El Dorado

O₁ : Recaudación tributaria

O₂ : Calidad del servicio

r : coeficiente de relación

2.2. Variables, Operacionalización

Las variables en estudios son:

O₁ := Recaudación tributaria

O₂: = Calidad del servicio

Operacionalización de las variables:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Recaudación tributaria	Procesos mediante el cual la Municipalidad recauda sus tributos de todas las personas que son propietarias de un predio que le permite cumplir con su misión institucional establecida por Ley (MEF; 2011, p.24)	Verificación del cumplimiento de acciones destinadas a la obtención de recursos provenientes de la recaudación de tributos.	Impuestos municipales	<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto Predial • Impuesto a los Juegos (pinball, bingo, rifas y similares) • Impuesto de Alcabala • Impuesto a los Espectáculos Públicos no deportivos • Impuesto al Patrimonio Vehicular • Impuesto a las Apuestas • Impuesto a los Juegos (loterías) 	Nominal
			Contribuciones Municipales	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución Especial de Obras Públicas 	
			Tasas Municipales	<ul style="list-style-type: none"> • Tasas por servicios públicos o arbitrios. • Tasas por servicios administrativos o derechos. • Tasa por las licencias de apertura de establecimientos. • Tasas por estacionamiento de vehículos. • Tasa de Transporte Público. • Otras tasas por la realización de actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario. 	
Calidad del Servicio	Conjunto de procesos destinados a satisfacer las necesidades de la población en función de los servicios que presta la municipalidad	Verificación del cumplimiento de los procesos desde percepción de los trabajadores.	De los Procesos Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la calidad de atención de los servidores al brindar el servicio • Valoración de la oportunidad de atención del servicio • Atención de reclamos 	Nominal; Eficiente Aceptable Deficiente
			Del Servicio brindado	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la frecuencia del servicio • Facilidad para acceder a los servicios públicos • Cobertura del servicio • Comodidad de la infraestructura de los servicios. 	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población está conformado de un total de 56 trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado a su población. 2017

Muestra

Al estar conformada la población por 56 trabajadores, por conveniencia de la investigación la muestra será la misma que el total de trabajadores, por donde su determinación no será de carácter probabilístico y más bien se tendrán los siguientes criterios de inclusión y exclusión: 2017

Criterios de Inclusión

- Trabajadores con 2 a más años de servicio
- Trabajadores contratados a tiempo indeterminado
- Trabajadores que cuenten con una plaza determinada en el Cuadro Analítico de Personal
- De ambos sexos
- De preferencia que tengan o hayan tenido un puesto directivo

Criterios de Exclusión

- Trabajadores con menos 2 años de servicio
- Trabajadores contratados bajo la modalidad CAS
- Que no tengan la disponibilidad para participar en la investigación
- Que se encuentren de vacaciones o con permiso al momento de ejecutar el recojo de la información de campo

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

Encuesta

Con esta técnica recogeremos la valoración expresada por los trabajadores de los indicadores de las variables en estudio como son la recaudación tributaria y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Dorado. Para ello se elaborará dos Fichas de Encuestas conteniendo preguntas cerradas para cada indicador que conforman las variables.

Análisis documental

Con esta técnica se obtendrá información complementaria que permitan contribuir al análisis de los valores que se obtengan en la Encuesta. Se documentará el nivel de ocurrencia las variables en estudio en función de los Instrumentos de Gestión Municipal como son el PEI, POI, PAC y los informes correspondientes de cada instrumento, Para ello se elaboró la Ficha de Análisis Documental

Cuadro N° 03
Técnicas e Instrumentos de investigación

Técnica	Instrumento	Finalidad
Encuesta	Ficha de Cuestionario Encuesta	Su finalidad es obtener información de los trabajadores municipales en función de las variables en estudio, que permitan luego del análisis estadístico contrastar la hipótesis en estudio.
Análisis documental	Ficha de análisis documental.	Su finalidad es obtener información complementaria que contribuya a generar elementos para las discusiones de los resultados.

Encuesta sobre recaudación tributaria

Consta de 12 ítems, 04 por cada dimensión en una escala de Likert con tres alternativas.

El puntaje obtenido en cada dimensión es comparada, y se elige el que presenta mayor puntaje de acuerdo al tipo de recaudación tributaria

Tipo de recaudación tributaria	VALORACION
Impuestos municipales	De 4 a 12
Contribuciones Municipales	De 4 a 12
Tasas Municipales	De 4 a 12

Escala de percepción de la calidad del servicio

Consta de 10 ítems, en una escala de Likert con tres alternativas.

El puntaje obtenido presenta una valoración de acuerdo al nivel percibido, en función a la siguiente valoración

Nivel de calidad de servicio	VALORACION
Eficiente	De 24 a 30
Aceptable	De 17 a 23
Deficiente	De 10 a 16

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Para la validación y confiabilidad del instrumento de medición, se aplicara dos Fichas de encuestas utilizando las siguientes técnicas.

Validación de los Instrumentos:

La validación consistirá en presentar a tres expertos profesionales en la materia de gestión pública, metodologías de investigación o temáticas similares para que emitan su opinión sobre la pertinencia y validez de la Ficha de Encuesta como instrumento que nos permita medir las variables en estudio y por tanto contrastar luego las hipótesis en estudio.

La ficha de validación se presenta en el anexo.

La Prueba de Confiabilidad de la Encuesta:

En el libro, “Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento”, del autor Alarcón, R (2008) determina que la relación entre la confiabilidad de una encuesta puede ser determinada al comparar estadísticamente la encuesta ejecutada con su correspondiente longitud, definida como la cantidad de preguntas del test. La amplitud del test, representa un factor importante en su confiabilidad. El concepto de amplitud, conlleva a la exigencia, de que el test debe ser moderadamente extenso de modo que contenga ítems que exploren suficientemente, todos los indicadores relevantes de la conducta por medir.

Para ello utilizaremos el estadístico de predicción de Spearman – Brown, que se detalla a continuación, permite estimar el efecto debido al incremento de la amplitud sobre la confiabilidad del test.

$$r_u = \frac{n (r_{tt})}{1 + (n - 1) r_{tt}} \quad , \text{donde:}$$

- r_u = Nuevo coeficiente de confiabilidad del test
- r_{tt} = Coeficiente original de confiabilidad del test
- n = Número de veces que el nuevo test, es mayor o menor que el test original.

Nivel de confiabilidad

El alfa de cronbach de los instrumentos de recojo de información fue el siguiente

Encuesta de recaudación tributaria	0.80
Escala de percepción de la calidad del servicio	0.83
Lo que indica que ambos instrumentos tienen confiabilidad optima	

2.5. Método de análisis de los datos:

El análisis de datos que resulten de la aplicación de la encuesta se realizarán utilizando el software estadístico G-Stat, el mismo que nos permitirá determinar la validez o rechazo de la hipótesis planteada, pero a la vez formular y desarrollar tablas de frecuencias de cada indicadores que conforman las variables a ser analizadas en la presente investigación.

Además utilizó el método Inductivo, pues los valores a ser obtenidos tienen un carácter individual y sobre la base de ello se generalizarán los datos, es decir partiendo de un elemento en particular poder inferir hacia la generalidad de los datos.

La técnica denominada ji-cuadrada, nos permite analizar este tipo de variables y tiene cuatro aplicaciones principales:

Probar la supuesta independencia de dos variables cualitativas de una población,

Hacer inferencias sobre más de dos proporciones de una población. 3.

Hacer inferencias sobre la varianza de la población.

Realizar pruebas de bondad de ajuste para evaluar la credibilidad de que los datos muestrales, vienen de una población cuyos elementos se ajustan a un tipo específico de distribución de probabilidad.

2.6. Aspectos éticos

Los factores de la ética a tener presente en la investigación planteada se basan en los siguientes aspectos:

- Solicitud de permisos ante las autoridades y directivos de la Municipalidad Provincial El Dorado para llevar a cabo el recojo de la información, respetando el Código de ética de la función pública.
- Información previa del procedimiento a realizar, sobre todo al momento de aplicar la encuesta, para que el trabajador esté informado no sólo del procedimiento, sino del objetivo de la investigación
- Respeto irrestricto a los valores obtenidos en los resultados de la investigación sin manipularlos en función de la conveniencia del investigador o de la entidad donde se desarrolla la investigación.
- Compromiso de socializar los resultados con quienes participan de la evaluación, así como con las autoridades municipales.

III. RESULTADOS

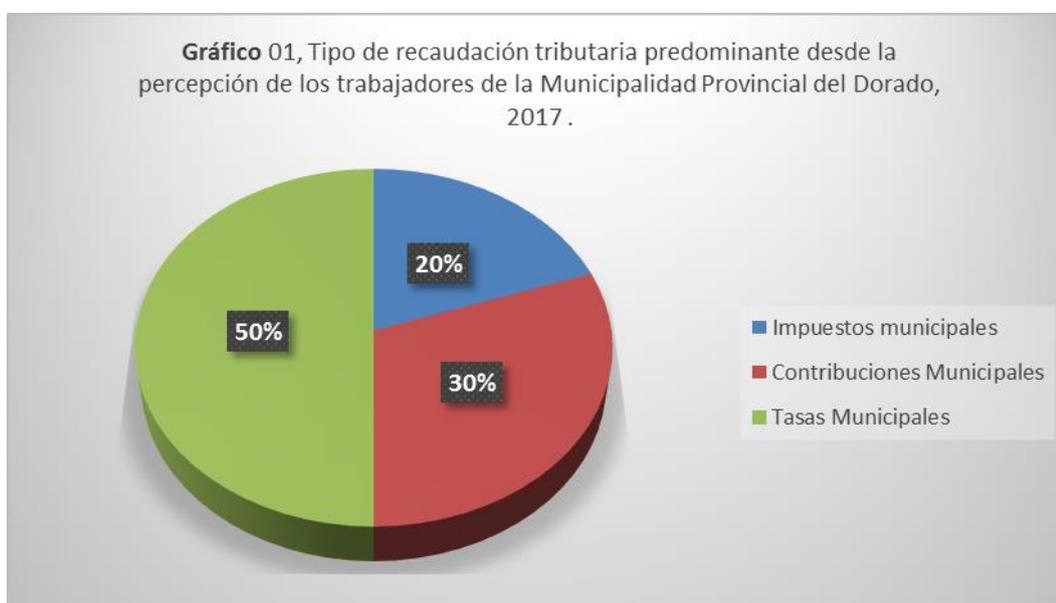
3.1. A nivel descriptivo

En este capítulo respondemos al **primer objetivo específico 01** de Identificar el tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017

Tabla N° 01, Tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Dorado, 2017.

Tipo de recaudación tributaria	Frecuencia	Porcentaje
Impuestos municipales	11	19.64%
Contribuciones Municipales	17	30.36%
Tasas Municipales	28	50.00%
TOTAL	56	100.00%

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados



Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

La tabla 01 y gráfico N° 01, reflejan que el tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad

Provincial del Dorado, 2017., son las tasas municipales con 50.00%, que indica que la recaudación proviene fundamentalmente de pagos por servicios públicos o arbitrios, el pago de servicios administrativos o derechos, tasa por licencias de apertura de establecimientos y pagos por estacionamiento de vehículos.

En relación al **objetivo específico 02** de identificar el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017.

Tabla N° 02, Nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017.

Nivel de la calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	7	12.50%
Aceptable	27	48.21%
Deficiente	22	39.29%
TOTAL	56	100.00%

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

Figura 02. Nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Dorado, 2017.



Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

La tabla 02 y gráfico N° 02, evidencian que el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017, es el nivel aceptable con 48.21%, lo que indica que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado perciben que el servicio aún,

carece de la eficiencia necesaria en tiempo, espacio y atención de calidad, generando en algunos casos disconformidad en algunos servicios.

3.2. A Nivel correlacional

Para realizar el análisis a nivel correlacional, reubicamos el objetivo general determinar relación entre la recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017.

Y hacemos uso de coeficiente de correlación chi cuadrado para datos nominales, para esto consideramos la tabla de contingencia.

Tabla N° 04. Tabla de contingencia de Recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017.

Tipo de recaudación tributaria	Calidad del servicio			TOTAL
	Eficiente	Aceptable	Deficiente	
Impuestos municipales	2	6	3	11
Contribuciones Municipales	1	4	12	17
Tasas Municipales	4	17	7	28
TOTAL	7	27	22	56

Fuente. Elaboración propia en función a los resultados

Podemos identificar la distribución de frecuencias observadas distribuidas en 3 columnas y 3 filas. En función a ello, para encontrar los grados de libertad para la tabla 3*3, es el producto de número de filas menos uno, por el número de columnas menos uno, es decir, $(c-1)(f-1)$, por lo tanto, $(3-1)(3-1) = 4$. Para este caso se hizo uso del 5% de nivel de significancia ($\alpha=0,05$) y 04 grados de libertad, el valor de chi cuadrado tabular (χ^2) es 9,49.

Las hipótesis a contrastar con el uso contraste estadístico a través del chi cuadrado para el presente estudio es:

H_0 : La Recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017., son independientes.

Y la hipótesis alterna

H_1 : La Recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017, no son independientes. Es decir, están asociados.

Tabla 4. Cuadro de toma de decisión en función a resultados del chi cuadrado calculado y tabular

Recaudación tributaria y calidad del servicio	X^2_c	gl	Nivel de significancia	X^2_t	Decisión
	10.20	04	0.05	9,49	Se rechaza la Ho

El valor de chi cuadrado calculado (x^2_c) fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se tiene como resultado x^2_c (10.20), siendo mayor que el valor tabular x^2_t (9,49), es decir, se rechaza a hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que dice. La Recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017, no son independientes. Es decir, están asociados.

IV. DISCUSION

Se concluye que existe relación entre recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017. En ese sentido, Hernández, J. y Pérez B. (2013) concluye que las exigencias de los vecinos en relación a los bienes y servicios públicos se centra en aspectos de la obertura y la calidad de estos para la satisfacción de sus necesidades, y que le brinden información que garantice que los recursos públicos han sido utilizados de manera eficiente y transparente; siendo esto directamente proporcional al monto de la recaudación tributaria. Y por su parte, Armada, E., Martínez - Gallego, F, Segarra, E. y Díaz, A (2016) sostiene que los servicios deportivos brindados por el municipio tienen un nivel de satisfacción alta en función de la percepción y los valores de cumplimiento de las obligaciones tributarias tienen una relación directa y significativa con las exigencias de la calidad de los servicios deportivos, siendo la información y la transparencia del gasto los aspectos que más resaltan.

El tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Dorado, 2017., son las tasas municipales con 50.00%. por su parte Tejada, L. (2014) menciona que la gestión tributaria vista desde la perspectiva de la población es vista de manera negativa, pues consideran que los recursos tributarios recaudados no son administrados con transparencia y en muchos casos se privilegia con los servicios a quienes no contribuyen con sus impuestos. La principal insatisfacción de los vecinos se manifiesta en el incumplimiento de las obras planteadas en el Presupuesto Participativo por su no ejecución, donde para el año 2013 el 35% de los proyectos priorizados no fueron ejecutados. Asimismo, Yumbato, J. (2014) encontró que un 54% de los vecinos cumplen con el pago de sus obligaciones tributarias evaluadas la presente investigación, como son el pago de la baja policía y el impuesto predial, y este grupo poblacional en un 93% considera deficiente los servicios públicos brindados por la

Municipalidad de Maynas; Quienes cumplen con sus obligaciones tributarias municipales consideran que la distribución de los ingresos no es equitativa, pues se debería atender en función de la equidad a quienes contribuyen en forma prioritaria.

Por su parte, el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Dorado, 2017, es el nivel aceptable con 48.21%. . En ese sentido, Chang, J. (2014) señala que la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, los vecinos tiene un nivel de valoración de los servicios deficiente para todos los atributos evaluados, entre los que resaltan la forma de atención de los trabajadores que no se ajusta a los criterios esperados de orientación, cortesía, calidez, a la que se complementa los aspectos referidos a la infraestructura que carece de buena ventilación, comodidad, limpieza y seguridad. A su vez, Balladares, L. (2015), concluye que existe una percepción que los tributos municipales, incluyendo las transferencias del gobierno central no son administrados eficientemente, lo que genera desconfianza y por tanto cultura de no pago de las obligaciones tributarias municipales y los servicios de limpieza pública presentan un nivel de valoración de la calidad del servicio de 67% en promedio, donde la oportunidad del recojo y el tratamiento de los residuos sólidos son los factores menos valorados. A su vez, la facilidad para obtener la licencia de funcionamiento y las licencia de construcción obtienen valoraciones de 78% y 72% respectivamente, debido a la implementación de indicadores,

V. CONCLUSIONES.

- 5.1. La relación entre la recaudación tributaria y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017, es significativa. Siendo el valor de chi cuadrado calculado determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, de (10.20), siendo mayor que el valor tabular (9,49), por lo que se establece la relación entre ambas variables.

- .5.2. El tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017., son las tasas municipales con 50.00%, que indica que la recaudación proviene fundamentalmente de pagos por servicios públicos o arbitrios, el pago de servicios administrativos o derechos, tasa por licencias de apertura de establecimientos y pagos por estacionamiento de vehículos. En ese sentido

- 5.3. El nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017, es el nivel aceptable con 48.21%, lo que indica que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado perciben que el servicio aún, carece de la eficiencia necesaria en tiempo, espacio y atención de calidad

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 A las autoridades de la Municipalidad Provincial de El Dorado; proponer estrategias en tasas municipales para mejorar la recaudación tributaria y mejorar el presupuesto de la municipalidad, de esta manera generar mayores posibilidades para la inversión pública y el desarrollo local.

- 6.2 A las autoridades de la Municipalidad Provincial de El Dorado; implementar mecanismos de seguimiento a la recaudación tributaria para incrementar las arcas municipales, generando mayores condiciones presupuestales.

- 6.3 A los trabajadores las autoridades de la Municipalidad Provincial de El Dorado; difundir la información sobre los beneficios de una mayor recaudación tributaria que genera mayor inversión en el desarrollo local.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, Reynaldo (2008). “Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento”. Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria. Lima Perú.
- Armada, E., Martínez -Gallego, F, Segarra, E. y Díaz, A (2016) “Los Impuestos Municipales y la satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes en el Ayuntamiento de Cartagena, año 2015”. Universidad de Murcia. Facultad de Ciencias del Deporte. Murcia. España. En: <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arrué Flores, Jorge Luis (2015) “Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina Desconcertada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario, periodo junio – setiembre de 2014”. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”. Maestría en Gestión Pública. Iquitos. Perú.
- Balladares, Leoncio (2015) “Municipalidades y satisfacción de los usuarios por los servicios públicos: Caso de las Municipalidades Provinciales de La Libertad, Perú”,. Universidad ESAN. Escuela de Negocios. Lima. Perú.
- Casermeyro de Goytia, María Beatriz (2014) “La Calidad de los Servicios Públicos”. Gobierno de la Provincia del Salta. Secretaría de Función Pública. Salta. Argentina.
- Chang Figueroa, Juan José (2014) “Tributación Municipal: Factores de satisfacción del vecino en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”,. Universidad Rafael Landívar. Facultad de

Ciencias Económicas y Empresariales. Quetzaltenango. Guatemala.
En: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

Devoto Ratto, Renzo (2011) “La Calidad del Servicio Público percibida en el Sector Público”. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Escuela de Ingeniería Comercial. Valparaíso. Chile.

Dunn, W. (2004). “Análisis de Políticas Públicas: Una Introducción. Tercera edición. New Jersey, Prentice-Hall.

Hernández, Juárez José Luis y Pérez Cervantes, Baltazar (2013) “Gestión Tributaria Municipal: Un Análisis de la Percepción de la la Calidad de los Servicios Públicos en los Municipios de Sinaloa”. Universidad Autónoma de Sinaloa. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Sinaloa. México. En: [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)

Malásquez Ananpa, Jovana (2012) “Control de la Eficiencia en el Sector Público”. En: <http://www./trabajos93/control-gestion-publica-lograr-eficiencia-municipalidad-chincha/control-gestion-publica-lograr-eficiencia-municipalidad-chincha.shtml>.

Ministerio de Economía y Finanzas (2011). Manual para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial en las municipalidades. Proyecto USAID/Perú ProDescentralización. Primera Edición, junio, 2011. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. N° 2011-08951. Perú. En: <http://www.prodescentralizacion.org.pe/assets/2-%20FORTALECIMIENTO%20DE%20CAPACIDADES/2.3%20GUIAS%20E%20INSTRUMENTOS%20DE%20CAPACITACION%20Y%20ASISTENCIA%20T%C9CNICA/Manual%20para%20la%20mejora%20de%20la%20recaudaci%F3n%20del%20impuesto%20predial%20de%20las%20municipalidades.pdf>

Moore, Marck (1998) "Gestión Estratégica Pública y Creación del Valor Público en el Sector Público". Editorial Paidós. Barcelona. España.

Quiroga Leoz, Gustavo (2014) "La calidad de los servicios en la Administración Municipal". Editorial Trillas. Guadalajara. México.

RED NACIONAL DE MUNICIPIO RURALES DEL PERU – REMURPE (2014) "Modelo de Gestión de los Servicios Municipales". Ediciones Camaleón. Lima. Perú.

Rueda López (2013). "La Eficiencia y su Importancia en el Sector Público" Publicado en la Revista Extoikos. Edición N° 97. En: <http://www.extoikos.es/pdf/n1/laeficiencia.pdf>.

Santa Cruz Chinchay, Fanny Gissela (2012) "Evaluación de la ejecución presupuestal y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Roque de Cumbaza, año 2011". Universidad Nacional de San Martín. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela Académico Profesional de Contabilidad. Tarapoto. Perú.

Tejada Arquíñego, Lázaro Carlos (2014) "Gestión Tributaria y la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao" Universidad Nacional del Callao. Facultad de Ciencias Contables. Instituto de Investigación. Callao. Perú.

Trefogli Wong, Antonio (2013). Tesis "Gestión Estratégica y Creación de Valor en el Sector Público: Estudio de caso sobre el Desarrollo de Evaluaciones de Conocimientos en el Servicio Civil Peruano (2008-2012)". Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Gestión y Alta Dirección. Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública. Lima. Perú.

Vendaluria, Mario (2012) “Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales”. Ministerio del Interior de Chile. Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. Santiago. Chile.

Yumbato, Juan Carlos (2014) “Satisfacción ciudadana de los servicios municipales desde la perspectiva de la recaudación tributaria municipal en la Municipalidad de Maynas”. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Facultad de Ciencias Económica. Escuela Profesional de Contabilidad. Iquitos .Perú.

ANEXOS

Anexo N° 01: Instrumentos
Encuesta sobre recaudación tributaria

Cargo del encuestado: _____

Tiempo de labor en la Institución: _____

Tipo de contrato laboral : _____

Tipo de profesional/especialidad: _____

Fecha de encuesta : _____

Instrucciones:

- a) La finalidad de esta encuesta es obtener información relativa a la recaudación tributaria y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad.
- b) Esta es una encuesta con carácter confidencial, no constituye ningún instrumento de evaluación de desempeño del personal.
- c) Anticipadamente se agradece por su colaboración en la presente investigación.

Preguntas:

De la Recaudación Tributaria: Impuestos Municipales

1. ¿La recaudación del impuesto predial se cumple de acuerdo a lo programado?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

2. ¿La recaudación del impuesto de alcabala se cumple de acuerdo a lo programado?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

3. ¿Se aplican los manuales de procedimientos para la gestión tributaria en los impuestos municipales?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

4. ¿Se asigna personal para los procedimientos de la gestión tributaria en los impuestos tributarios?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

De la Recaudación Tributaria: Tasas y Contribuciones

5. ¿La recaudación tributaria por serenazgo se cumple de acuerdo a lo programado?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

6. ¿La recaudación tributaria por limpieza pública se cumple de acuerdo a lo programado?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

7. ¿La recaudación tributaria por recojo de residuos sólidos domiciliarios se cumple de acuerdo a lo programado?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

8. ¿La recaudación tributaria por pago de terrenos en cementerio se cumple de acuerdo a lo programado?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

9. ¿La recaudación tributaria por pago por uso de lugares públicos se cumple de acuerdo a lo programado?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

10. ¿La gestión tributaria de tasas y contribuciones aplican los sistemas de simplificación administrativa?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

11. ¿La gestión tributaria de tasas y contribuciones aplican adecuadamente las tasas por las licencias de apertura de establecimientos?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

12. ¿El número de personas dedicadas a la gestión tributaria de las tasas y contribuciones es suficiente para el cumplimiento de lo programado en los Planes de Gestión?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

Calidad de servicio del trabajador municipal

1. ¿Siente que Ud brinda una atención adecuada?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

2. ¿Es oportuno para brindar servicio al usuario?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

3. ¿Existen procedimientos para brindar información de los servicios y la calidad de estos?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

4. ¿Los usuarios utilizan el libro de reclamaciones para presentar quejas y/o reclamos por la atención o algún aspecto de la calidad de los servicios?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

5. ¿Percibe que la frecuencia con que se brindan los servicios es un aspecto valorado por los usuarios?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

6. ¿Percibe que la facilidad con la que se accede a los servicios públicos es un aspecto valorado por los usuarios?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

7. ¿observa que la cobertura de los servicios públicos es valorado por los usuarios?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

8. ¿siente comodidad de la infraestructura de los servicios públicos?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

9. ¿considera que el costo de los servicios públicos es adecuado?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

10. ¿considera que es amable en brindar el servicio a los usuarios?

Siempre	Casi Siempre	Nunca

Anexo N° 02: Validación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
TITULO:			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					

OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Tarapoto;de.....del 2016

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

II. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
TITULO: ”			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					

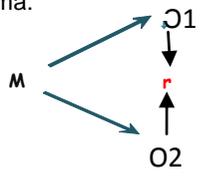
OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Tarapoto;de.....del.....2016

Anexo N° 03: Matriz de consistencia

TITULO. "Recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Dorado, 2017"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO										
<p>General ¿Cuál es la relación entre la recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017? • ¿Cuál es el tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017? 	<p>General Determinar relación entre la recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017. • Identificar el tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017. 	<p>General La relación entre la recaudación tributaria y la percepción de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017, es significativa.</p> <p>El nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017 es aceptable</p> <p>El tipo de recaudación tributaria predominante desde la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017 es la tasa municipal</p>	<p>Recaudación tributaria Procesos mediante el cual la Municipalidad recauda sus tributos que le permite cumplir con su misión institucional establecida por Ley (La Torre, R; 2012, p.12)</p> <p>Calidad del servicio Conjunto de procesos destinados a satisfacer las necesidades de la población en función de los servicios que presta la municipalidad (Quiroga, G. 2014. p23).</p>										
DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTO DE RECOLECCION										
<p>El presente diseño de investigación es No Experimental Transversal Correlacionar, y sigue el siguiente esquema:</p>  <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> <p>Dónde: M : Trabajador de la municipalidad provincial del Dorado O1 : Recaudación tributaria O2 : Calidad del servicio r : coeficiente de relación</p>	<p>Muestra Universal o Población Muestral</p> <p>Población Población está conformado de un total de 56 trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado a su población.</p> <p>Muestra Al estar conformada la población por 56 trabajadores, por conveniencia de a investigación la muestra será la misma que el total de trabajadores, por donde su determinación no será de carácter probabilístico</p>	<p>VD 1: Recaudación tributaria VD 2: Calidad del servicio</p> <table border="1" data-bbox="1227 970 1682 1204"> <thead> <tr> <th>VARIABLE</th> <th>DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Recaudación tributaria</td> <td>Impuestos municipales</td> </tr> <tr> <td>Contribuciones Municipales</td> </tr> <tr> <td>Tasas Municipales</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Calidad del servicio</td> <td>eficiente</td> </tr> <tr> <td>Aceptable</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	DIMENSION	Recaudación tributaria	Impuestos municipales	Contribuciones Municipales	Tasas Municipales	Calidad del servicio	eficiente	Aceptable	Deficiente	<p>Entrevistas En el instrumento de estrés laboral se utiliza una escalas de Likert Para medir recaudación tributaria y calidad de servicio</p>
VARIABLE	DIMENSION												
Recaudación tributaria	Impuestos municipales												
	Contribuciones Municipales												
	Tasas Municipales												
Calidad del servicio	eficiente												
	Aceptable												
	Deficiente												

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RUIZ CAPTO ALDRIN ROBERTH

Grado Académico: MG. EN GESTION DE TALENTO HUMANO Y FINANZAS

Institución donde labora: PIP IMPULSO JOVEN – GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN.

Cargo que desempeña: ADMINISTRADOR

Título de la Investigación: "RECAUDACION TRIBUTARIA Y CALIDAD DEI SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL DORADO, 2017"

Instrumento motivo de evaluación: RECAUDACION TRIBUTARIA

Autor del Instrumento: ADOLFO ANTONY SINARAHUA FLORES

Aspectos de validación:

Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					Y
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al conocimiento del plan de incentivos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes al conocimiento del plan de incentivos				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					Y
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					12	35
TOTAL						47

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

Claro, organizado y objetivo para su aplicación

III. PROMEDIO DE VALORACION:

4.7

Tarapoto, 20 mayo de 2017

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO

MSc. Aldrin Roberth Ruiz Capto
ADMINISTRADOR PIP IMPULSO JOVEN

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RUIZ CAPTO ALDRIN ROBERTH

Grado Académico: MG. EN GESTION DE TALENTO HUMANO Y FINANZAS

Institución donde labora: PIP IMPULSO JOVEN – GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN.

Cargo que desempeña: ADMINISTRADOR

Título de la Investigación: "RECAUDACION TRIBUTARIA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL DORADO, 2017"

Instrumento motivo de evaluación: CALIDAD DEL SERVICIO

Autor del Instrumento: ADOLFO ANTONY SINARAHUA FLORES

Aspectos de validación:

Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al conocimiento del plan de incentivos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes al conocimiento del plan de incentivos					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					8	40
TOTAL						48

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

Preiso, claro, permitiendo su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

4.8

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO

Ing. Aldrin Roberth Ruiz Capto
ADMINISTRADOR PIP IMPULSO JOVEN

Tarapoto, 20 mayo de 2017

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: SORIA BARDALES NORMAN

Grado Académico: MG. EN GESTION EMPRESARIAL

Institución donde labora: MPL, MDPC, IVP-ED

Cargo que desempeña: ASESOR EXTERNO

Título de la Investigación: "RECAUDACION TRIBUTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL DORADO, 2017"

Instrumento motivo de evaluación: CALIDAD DEL SERVICIO

Autor del Instrumento: ADOLFO ANTONY SINARAHUA FLORES

Aspectos de validación:

Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al conocimiento del plan de incentivos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes al conocimiento del plan de incentivos				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					12	35
TOTAL						47

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

claro, preciso y actual, permite su aplicación

III. PROMEDIO DE VALORACION:

4.7



 C.P.C.C. M.Sc. Norman Soria Bardales
 MAT. N° 19-214

Tarapoto, 20 mayo de 2017

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: SORIA BARDALES NORMAN

Grado Académico: MG. EN GESTION EMPRESARIAL

Institución donde labora: MPL, MDPC, IVP-ED

Cargo que desempeña: ASESOR EXTERNO

Título de la Investigación: "RECAUDACION TRIBUTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL DORADO, 2017"

Instrumento motivo de evaluación: RECAUDACION TRIBUTARIA

Autor del Instrumento: ADOLFO ANTONY SINARAHUA FLORES

Aspectos de validación:

Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al conocimiento del plan de incentivos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes al conocimiento del plan de incentivos					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					X	
					8	40
TOTAL						48

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

Organizado y claro permitiendo su aplicación

III. PROMEDIO DE VALORACION:

4.8



Tarapoto, 20 mayo de 2017

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: JUAREZ DIAZ JUAN RAFAEL

Grado Académico: DOCTOR EN ADMINISTRACION Y DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION.

Institución donde labora: EPG-UCV - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DOCENTE DE INVESTIGACION.

Título de la Investigación: "RECAUDACION TRIBUTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL DORADO, 2017"

Instrumento motivo de evaluación: CALIDAD DEL SERVICIO

Autor del Instrumento: ADOLFO ANTONY SINARAHUA FLORES

Aspectos de validación:

Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al conocimiento del plan de incentivos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes al conocimiento del plan de incentivos					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					8	40
TOTAL						48

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

Claro, objetivo y actual, permitiendo su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

4.8


CENTRO PSICOLOGICO ECUATORIANO
 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
 C.P. P. 13217

Tarapoto, 20 mayo de 2017

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTOS

I DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: JUAREZ DIAZ JUAN RAFAEL

Grado Académico: DOCTOR EN ADMINISTRACION Y DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION.

Institución donde labora: EPG-UCV - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DOCENTE DE INVESTIGACION.

Título de la Investigación: "RECAUDACION TRIBUTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL DORADO, 2017"

Instrumento motivo de evaluación: RECAUDACION TRIBUTARIA

Autor del Instrumento: ADOLFO ANTONY SINARAHUA FLORES

Aspectos de validación:

Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al conocimiento del plan de incentivos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes al conocimiento del plan de incentivos					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
	Subtotal				8	40
	TOTAL					48

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

Organizado, objetivo para su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACION:

4.8


CENTRO PSICOLÓGICO EPG-UCV
CENTRO PSICOLÓGICO EPG-UCV
 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
 C. Ps. P. 13217

Tarapoto, 20 mayo de 2017

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

El Docente Metodólogo de Investigación, Dr. **Juan Rafael Juárez Díaz**, ha revisado la tesis del estudiante **Br Adolfo Antony Sinarahua Flores**, titulada “Recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017”, constato que la misma tiene un índice de similitud de 20%

Verificable en el reporte de originalidad del programa *TURNITIN*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Tarapoto,...08 de...enero... de...2018



Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
C. P. P. 10047

Docente Metodólogo
DNI: 00832534

Recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

1%

★ www.scielo.org.ve

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo ADOLFO ANTONY SINARAWA FLORES, identificado con DNI (X)
OTRO () N°: 70409235, egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL
DORADO, 2017 en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 70409235

FECHA: 06/02/2018