



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Gestión por procesos para mejorar la eficiencia de atención al cliente en el  
Área Tributaria de la Municipalidad Distrital De La Esperanza, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Ingeniero Industrial

**AUTORES:**

Br. Cuba Julca, Kelly Marlyn (ORCID: 0000-0002-0085-6445)

Br. Valeriano Gallardo, Erick Dennis (ORCID: 0000-0003-1690-5886)

**ASESORA:**

Mg. Pinedo Palacios, Patricia del Pilar (ORCID: 0000-0003-3058-7757)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a Dios y a todas las personas que nos apoyaron a lo largo de este camino de nuestra carrera de ingeniería industrial, desde nuestros profesores, amigos y compañeros.

A nuestros padres en especial por ser el pilar fundamental en nuestra vida, en la educación, tanto académica como universitaria que hicieron el esfuerzo para salir adelante y ser como somos y por su condicional apoyo que nos brindan.

## **Agradecimiento**

A ti Dios por bendecirnos cada instante de nuestras vidas y por hacernos llegar a donde estamos hoy, porque hiciste realidad uno de nuestras metas y sueños posibles y anhelados.

A la universidad Cesar Vallejo por darnos la oportunidad de estudiar, ser parte de la familia y ser profesionales. A nuestra asesora Metodóloga Mg. Patricia Del Pilar Pinedo Palacios y asesor técnico Mg. Gonzalo Ramiro Pérez Rodríguez quien, con su conocimiento, experiencia y su motivación ha logrado que terminemos esta investigación con éxito.

Por otro lado, demostramos nuestro agradecimiento a la Municipalidad Distrital de la Esperanza y colaboradores del área de Administración Tributaria por la oportunidad de realizar nuestra investigación en su entorno laboral especialmente a la licenciada Olga Zoila Rodríguez Raza.

## Índice

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Índice.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>11</b>
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	11
2.2. Operacionalización de variables.....	11
2.3. Población, muestra y muestreo.....	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	14
2.5. Procedimiento.....	16
2.6. Métodos de análisis de datos.....	17
2.7. Aspectos éticos.....	17
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>18</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>28</b>
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	32

## RESUMEN

La presente investigación está enfocada a la aplicación de la Gestión por Procesos en el Área Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Esperanza el marco legal de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018- PCM/SGP. El objetivo principal de esta investigación es Determinar si la Gestión por Procesos mejora la Eficiencia de atención al cliente en el área tributaria de la Municipalidad Distrital de la Esperanza en el año 2019. Por lo que se realizó la descripción de los procesos a través de un macroproceso del área la cual se mapeo los procesos y se llevó a diagramas de flujo para luego analizar las actividades más críticas en base al tiempo de espera más alto la cual es punto de mejora.

El tipo de investigación es de alcance correlacional de diseño pre experimental. La población está constituida por 7 procesos que realiza el área de Administración tributaria y para la muestra nos basamos en 4 procesos que tiene mayor demanda durante los meses de enero a julio que fueron los procesos de Prescripción, Deducción por Adulto Mayor, Deducción por Pensionista e Inactivación de código. Los instrumentos que se utilizaron para el proceso metodológico se basa en aplicar diagrama de Ishikawa para ver los problemas, diagrama de Pareto para la clasificación de los problemas, un check list, una ficha de procesos, diagramas de flujo y gráficos de niveles de procesos y PDCA que fueron los instrumentos para obtener los resultados esperados.

Los principales resultados se basaron en mejorar el tiempo de entrega de resolución hacia el cliente en los procesos de Prescripción, Deducción por adulto mayor y Pensionista e Inactivación de código, la cual tuvo una mejora de un 11.3%, en disminución de tiempo en Prescripción, 8.7% en el Deducción por adulto mayor, 7.1% en Deducción por pensionista y un 8.7% en Inactivación de código tributario, la cual se eliminó el tiempo de espera en las actividades más críticas.

Por lo tanto, la aplicación de la gestión por procesos en el sector público de la Municipalidad Distrital De La Esperanza tuvo un impacto positivo ya que existió una disminución en los tiempos de entrega de la resolución del expediente que solicita el contribuyente es decir será más efectivo en la atención al contribuyente.

**Palabras clave:** Gestión por Procesos, Eficiencia de Atención al cliente, Administración tributaria.

## ABSTRACT

This research is focused on the application of Process Management in the Tax Area of the District Municipality of La Esperanza, the legal framework of the Resolution of the Secretariat of Public Management No. 006-2018- PCM / SGP. The main objective of this research is to determine if Process Management improves Customer Service Efficiency in the tax area of the District Municipality of Hope in the year 2019. For this purpose, the process description was made through a macroprocess. of the area which mapped the processes and carried out flowcharts and then analyzed the most critical activities based on the highest waiting time which is the point of improvement.

The type of research is of correlational scope of pre-experimental design. The population is made up of 7 processes carried out by the Tax Administration area and for the sample we are based on 4 processes that are most in demand during the months of January to July, which were the Prescription, Senior Adult Deduction, Pensioner Deduction, and Code Inactivation

The instruments that were used for the methodological process are based on applying Ishikawa diagram to see the problems, Pareto diagram for the classification of the problems, a check list, a process sheet, flow charts and graphs of process levels and PDCA that were the instruments to obtain the expected results.

The main results were based on improving the delivery time of resolution towards the client in the processes of Prescription, Deduction for the elderly and Pensioner and Inactivation of code, which had an improvement of 11.3%, in decrease of time in Prescription, 8.7% in the Deduction for the elderly, 7.1% in Deduction for the pensioner and 8.7% in Inactivation of the tax code, which eliminated the waiting time for the most critical activities.

Therefore, the application of process management in the public sector of the District Municipality of La Esperanza had a positive impact since there was a decrease in the delivery times of the resolution of the file requested by the taxpayer, that is, it will be more effective in the attention to the taxpayer.

Keywords: Process Management, Customer Service Efficiency, Tax administration.

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – Sede Trujillo, revisor de la tesis titulada:

“Gestión por procesos para mejorar la eficiencia de atención al cliente en el área tributaria de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, 2019”, de los estudiantes Cuba Julca Kelly Martyn y Valeriano Gallardo Erick Dennis, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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.

Trujillo, 28 de Octubre del 2020

  
Firma  
ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA  
DNI: 41808609

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------