



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
COMISIÓN ORGANIZADORA

**RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA
N° 0150-2016-UNAM**

Moquegua, 26 de Julio de 2016

VISTOS, el Informe N° 206-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM de 13 de Julio de 2016, Oficio N° 0305-2016-VIPAC-CO/UNAM de 18 de Julio de 2016, Acuerdo de Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora de 22 de Julio de 2016,

CONSIDERANDO:

Que, el párrafo cuarto del artículo 18° de la Constitución Política del Estado, concordante con el artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, reconoce la autonomía universitaria, en el marco normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, que guarda concordancia con el artículo 6° del Estatuto Universitario y artículo 11° del Reglamento General de la UNAM;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado con Resolución Presidencial N° 856-2015-UNAM de 31 de Julio de 2015, establece en el Artículo 13°, que el proyecto de tesis es un trabajo de investigación individual que presentan los estudiantes del último año académico, egresados o bachilleres al Director de la Escuela Profesional, con la finalidad de resolver un problema objeto de estudio, asimismo, precisa en el Artículo 16° que todo proyecto de tesis debe tener un asesor, quien deberá ser docente ordinario de la Escuela Profesional o en forma facultativa un docente contratado en la especialidad en el área que se investiga. El jurado dictaminador del proyecto, será designado por el Comité Asesor y el Director de la Escuela Profesional, el mismo que estará compuesto por tres miembros elegidos entre los docentes ordinarios y/o contratados, conforme se indica en el artículo 19° del precitado Reglamento.

Que, con Informe N° 206-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM de 13 de Julio de 2016, el Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social solicita a Vicepresidencia Académica la aprobación del proyecto de tesis titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE Y EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, DISTRITO MOQUEGUA, 2016" presentado el bachiller Daniel Alberto García Rodríguez, el mismo que según acta de reunión de evaluación de Proyecto de Tesis fue declarado apto;

Con Oficio N° 0305-2016-VIPAC/CO/UNAM, de 18 de Julio de 2016, la Vicepresidencia Académica, solicita al despacho de Presidencia, la emisión de acto resolutivo de aprobación de tesis, reconocimiento de asesor y jurado dictaminador;

Que, Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Moquegua en Sesión Extraordinaria de 22 de Julio de 2016, acordó por UNANIMIDAD, Aprobar el Proyecto de Tesis en referencia, asimismo se acordó designar al Asesor de Tesis Mag. Genciana Serruto Medina y a los miembros del jurado dictaminador: Dr. Pedro Jesús Maquera Luque como Presidente y Dr. José Luis Morales Rocha y Dr. Roberto Tito Condori Pérez en calidad de miembros;

Por las consideraciones precedentes, en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N°30220, el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua y lo acordado en Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora, contenido en el acuerdo N° 224-2016;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el Proyecto de Tesis titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE Y EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, DISTRITO MOQUEGUA, 2016" presentado por el bachiller Daniel Alberto García Rodríguez.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR, al asesor de tesis y jurado dictaminador del Proyecto de Tesis: "CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE Y EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, DISTRITO MOQUEGUA, 2016", conforme al siguiente detalle:

ASESOR DE TESIS:

➤ **MAG. GENCIANA SERRUTO MEDINA**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
COMISIÓN ORGANIZADORA

**RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA
N° 0150-2016-UNAM**

JURADO DICTAMINADOR:

- | | | | |
|---|--------------------------------|---|-----------------|
| ➤ | DR. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE | : | PRESIDENTE |
| ➤ | DR. JOSÉ LUIS MORALES ROCHA | : | PRIMER MIEMBRO |
| ➤ | DR. ROBERTO TITO CONDORI PÉREZ | : | SEGUNDO MIEMBRO |

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR, a la Vicepresidencia Académica de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Moquegua, adoptar las acciones administrativas necesarias, para el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese, Publíquese y Archívese.




DR. WASHINGTON ZEBALLOS GÁMEZ
PRESIDENTE




ABG. GUILLERMO S. KUONG CORNEJO
SECRETARIO GENERAL

Presidencia
VIPAC
VIPP
EFGPDS
Intercedida
Arch. (2)



PERÚ

MINEDU
Ministerio de Educación

SUNEDU
Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

UNAM
Universidad Nacional
de Moquegua

VIPAC
Vicepresidencia
Académica

EPGPDS
Escuela Profesional de Gestión
Pública y Desarrollo Social

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

INFORME N° 206-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM



A : **Dra. MARÍA ELENA ECHEVARRÍA JAIME**
Vicepresidenta Académica

DE : **Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE**
Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

ASUNTO : Resolución de Aprobación de Proyecto de Tesis, Reconocimiento de Asesor y Jurado Dictaminador

REFERENCIA : ACTA DE REUNIÓN DE EVALUACIÓN DE PROYECTO DE TESIS
MEMORANDUN N° 048-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM
MEMORANDUN MÚLTIPLE N° 047-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

FECHA : 13 de julio de 2016

Es particularmente grato dirigirme a usted, en atención a los documentos de la referencia, para informarle lo siguiente:

Primero: En conformidad con el Reglamento vigente de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, solicito se proceda a emitir la Resolución respectiva de Aprobación del Proyecto de Tesis Titulado: “CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE Y EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, DISTRITO DE MOQUEGUA, 2016”, del Bachiller Daniel Alberto García Rodríguez, el cual está expedito para su ejecución. Se adjunta Acta de Aprobación de Proyecto de Tesis.

Segundo: Asimismo, según el Reglamento de Grados y Títulos se proceda al Reconocimiento Oficial vía Resolución correspondiente, del Asesor del mencionado Proyecto de Tesis a la Mg. GENCIANA SERRUTO MEDINA.

Tercero: Solicito también, el Reconocimiento Oficial, a través de la Resolución correspondiente del Jurado Dictaminador:

PRESIDENTE : Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
PRIMER MIEMBRO : Dr. JOSE LUIS MORALES ROCHA
SEGUNDO MIEMBRO : Dr. ROBERTO TITO CONDORI PÉREZ

Procedimiento administrativo que es necesario formalizar con su respectiva Resolución.

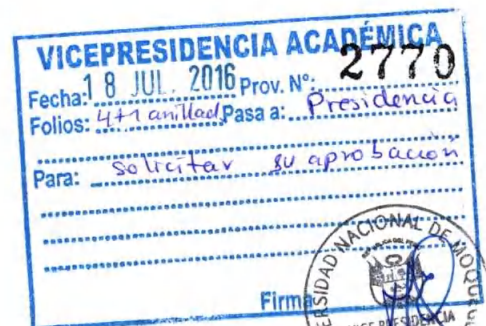
Es cuanto informo a usted para su conocimiento, acciones y trámite correspondiente.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Luque
Dr. Pedro Jesús Maquera Luque
Director de la Escuela Profesional de
Gestión Pública y Desarrollo Social

PJML/D
Sac/sec
C.c.: Archivo.

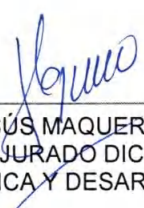


ACTA DE REUNIÓN DE EVALUACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

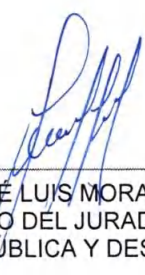
Siendo las 13:00 am. del día viernes 08 de julio del año 2016, en los ambientes académicos de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, se reunieron: el Presidente del Jurado Dictaminador Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE con DNI N° 00495044, el Primer Miembro Dr. JOSÉ LUIS MORALES ROCHA con DNI N° 01311419, y Segundo Miembro Dr. ROBERTO TITO CONDORI PÉREZ con DNI N° 04653379, para proceder a la evaluación del levantamiento de observaciones del Proyecto de Tesis Titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE Y EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, DISTRITO DE MOQUEGUA, 2016".

Efectuada la revisión de la misma se unificaron criterios y habiéndose corregido las observaciones realizadas, se procede a la aprobación del Proyecto de Tesis Titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE Y EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, DISTRITO DE MOQUEGUA, 2016" del Bachiller DANIEL ALBERTO GARCÍA RODRÍGUEZ.


En señal de conformidad, firmamos los integrantes del Jurado Dictaminador.



Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
PRESIDENTE DEL JURADO DICTAMINADOR
E.P. GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL



Dr. JOSÉ LUIS MORALES ROCHA
PRIMER MIEMBRO DEL JURADO DICTAMINADOR
E.P. GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL



Dr. ROBERTO TITO CONDORI PÉREZ
SEGUNDO MIEMBRO DEL JURADO DICTAMINADOR
E.P. GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL



PERÚ

SUNEDU

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

UNAM

Universidad Nacional de Moquegua

VIPAC

Vicepresidencia Académica



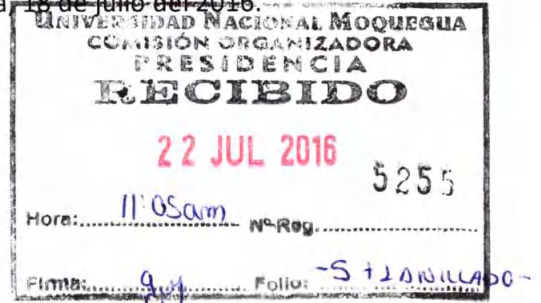
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Moquegua, 18 de julio del 2016.

OFICIO N° 0305-2016-VIPAC-CO/UNAM

SEÑOR:

Dr. WASHINGTON ZEBALLOS GAMEZ
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Presente.-



ASUNTO : RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS, RECONOCIMIENTO DE ASESOR Y JURADO DICTAMINADOR

REFERENCIA : INFORME N° 206-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

Mediante el presente es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que visto el documento de la referencia, presentado por el Dr. Pedro Jesús Maquera Luque, Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, solicita la emisión de la respectiva resolución aprobando el Proyecto de Tesis **"Calidad de Atención al Contribuyente y el Nivel de Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua 2016"** del Bachiller Daniel Alberto García Rodríguez, se adjunta el Acta de Aprobación del Proyecto de Tesis.

Asimismo, según el Reglamento de Grados y Títulos, es necesario se proceda al reconocimiento oficial vía acto resolutivo del Asesor del mencionado proyecto de Tesis **Mg. Genciana Serruto Medina**.

Solicito también el reconocimiento oficial a través de resolución del Jurado Dictaminador.

Jurado Dictaminador:

- **Presidente** : Dr. Pedro Jesús Maquera Luque
- **Primer Miembro** : Dr. José Luis Morales Rocha
- **Segundo Miembro** : Dr. Roberto Tito Condori Pérez



Por lo expuesto, solicito a través de vuestro despacho la aprobación mediante acto resolutivo del Proyecto de Tesis, reconocimiento de los asesores y el jurado dictaminador.

Agradeciendo la atención al presente, hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

M. Echevarría Jaime
Dra. MARÍA ELENA ECHEVARRÍA JAIME
VICEPRESIDENTA ACADÉMICA

5255

Adjunto (04) folios + 01 anillado

MEEI/VIPAC
Lmm/Sec.
C.c./Archivo.

5255

AGENCIA - UNAM Prov. _____

Para: 56

Para: E.H

Firma

CARGO

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

MEMORANDUM Nº 048-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

A : Mg. GENCIANA SERRUTO MEDINA
Docente Ordinario - UNAM

DE : Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
Director de la Escuela Profesional de GPDS

ASUNTO : Designación como Asesor de Proyecto de Tesis

REFERENCIA : SOLICITUD S/N

FECHA : 30 de mayo del 2016

Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia, para comunicarle su designación como Asesor del Proyecto de Tesis, Titulado: “Calidad de servicio al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito Moquegua 2016” presentado por el Sr. Daniel Alberto García Rodríguez, egresada de esta Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social.

Por lo que, se solicita realice las acciones correspondientes con responsabilidad y en conformidad con el actual Reglamento de Grados y Títulos de nuestra Universidad.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Dr. Pedro Jesús Maquera Luque
Director de la Escuela Profesional de
Gestión Pública y Desarrollo Social

01/06/16

PJML/D
Sec/Sec
Cc.: Archivo.

CARGO



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

MEMORANDUM MÚLTIPLE Nº 047-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

A : Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
 Dr. JOSÉ LUIS MORALES ROCHA ✓
 Dr. ROBERTO TITO CONDORI PÉREZ ✓

DE : Director de la Escuela Profesional de GPDS

ASUNTO : Designación de Jurado Dictaminador

REFERENCIA : Solicitud S/N

FECHA : 13 de junio del 2016

Por medio del presente comunico a ustedes, su designación como Jurado Dictaminador del Proyecto de Tesis Titulado: **"Calidad de Servicio al Contribuyente y el Nivel de Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito Moquegua 2016"** a cargo del Sr. Daniel Alberto García Rodríguez, bachiller de esta Escuela Profesional, quedando conformado de la siguiente manera:

PRESIDENTE : Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
PRIMER MIEMBRO : Dr. JOSÉ LUIS MORALES ROCHA
SEGUNDO MIEMBRO : Dr. ROBERTO TITO CONDORI PÉREZ

[Handwritten signature]
 14/06/16

Por lo que se le exhorta a proceder a la evaluación correspondiente conforme los procedimientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
[Signature]
 Dr. Pedro Jesús Maquera Luque
 Director de la Escuela Profesional de
 Gestión Pública y Desarrollo Social

PJM/0
 Sec/Sec
 Cc.: Archivo.

[Handwritten signature]
 13/06/16

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA
Y DESARROLLO SOCIAL



**CALIDAD DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE Y EL
NIVEL DE RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO,
DISTRITO MOQUEGUA. 2016.**

PROYECTO DE TESIS

PRESENTADO POR:

DANIEL ALBERTO GARCIA RODRIGUEZ

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**

MOQUEGUA-PERÚ

2016

Tabla de contenido

I.	DATOS GENERALES.....	5
II.	EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
	2.1. Descripción de la realidad problemática.....	5
	2.2. Formulación del problema.....	6
	2.2.1. Interrogante general.....	6
	2.2.2. Interrogantes secundarias.....	6
	2.3. Justificación e importancia de la investigación.....	7
	2.4. Objetivos.....	8
	2.4.1. Objetivo general.....	8
	2.4.2. Objetivos específicos.....	8
	2.5. Hipótesis.....	8
	2.5.1. Hipótesis general.....	8
	2.5.2. Hipótesis específicas.....	9
III.	MARCO TEÓRICO.....	10
	3.1. Antecedentes del estudio.....	10
	3.2. Bases Teóricas.....	18
	3.2.1. Calidad de Atención.....	18
	3.2.2. Marco legal del impuesto predial.....	21
	3.2.3. Recaudación:.....	28
	3.3. Definición de términos.....	31
IV.	MARCO METODOLÓGICO.....	32
	4.1. Lugar de Ejecución:.....	32
	4.2. Tipo y Diseño.....	32
	4.2.1. Tipo de investigación.....	32

4.2.2.	Diseño de investigación	32
4.3.	Nivel de investigación	33
4.4.	Operacionalización de variables	33
4.5.	Población y muestra	34
4.5.1.	La población	34
4.5.2.	Muestra	34
4.6.	Técnicas e instrumentos para recolección de datos	35
4.7.	Validación y confiabilidad de los instrumentos	36
4.8.	Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos	36
V.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	37
5.1.	Cronograma de Actividades	37
5.2.	Recursos humanos	37
5.3.	Bienes	38
5.4.	Servicios	38
5.5.	Fuentes de financiamiento y presupuesto	38
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	39
VII.	ANEXOS	41

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1: VARIABLES OPERACIONALES	33
CUADRO 2: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN TIPO PREDIO, SEGÚN PADRÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO 2016.....	35
CUADRO 3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	37
CUADRO 4 RECURSOS HUMANOS.....	37
CUADRO 5 BIENES	38
CUADRO 6 SERVICIOS	38

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: TIPO DE DISEÑO	32
--------------------------------	----

I. DATOS GENERALES

1.1. Título:

“Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua, 2016”

1.2. Nombre del Autor:

Bach. Daniel Alberto García Rodríguez

1.3. Lugar donde se realizara la investigación:

Municipalidad Provincial Mariscal Nieto - distrito de Moquegua.

1.4. Asesor:

Mgr. Genciana Serruto Medina

II. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción de la realidad problemática.

Las municipalidad provincial Mariscal Nieto desempeña una serie de funciones, principalmente está la de administrar los servicios que ofrecen en su jurisdicción, de tal manera que la población en general se sienta representada y servida por sus autoridades. En materia tributaria, las Municipalidades cuentan con la denominada Potestad Tributaria como herramienta que le permite la creación, modificación, supresión de tasas y contribuciones, ello con respecto al marco normativo propio de los Gobiernos Locales. Nos estamos refiriendo a la propia Constitución Política del Perú de 1993, a la Ley Orgánica de Municipalidades, al Código Tributario y finalmente a la Ley de Tributación Municipal.

En la actualidad las Municipalidades tienen muy malos resultados en su gestión tributaria, los que se reflejan en los bajos índices de cobranza de tributos de su competencia, la seria limitación de ingresos en la fuente denominada “*recursos propios*” y las carentes

posibilidades de conseguir financiamiento para la ejecución de obras, por ésta fuente.

La Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, experimenta un problema: la escasa recaudación del impuesto predial, cuyo problema no permite generar los ingresos requeridos para la construcción de obras públicas de beneficio para sus pobladores. La situación de esta municipalidad es lamentable, mantiene niveles de morosidad muy elevados, el incumplimiento del deber tributario no permite que la Municipalidad trabaje eficientemente, porque la cantidad de recursos que recauda no es suficiente para satisfacer las necesidades de la misma ni de la población. Asimismo hay un deficiente trabajo de recaudación del impuesto predial y, a su vez, una escasa voluntad de pago de los ciudadanos. La investigación planteada de esta manera contribuirá a que otras municipalidades puedan implementar una mejora en la atención al usuario de su jurisdicción.

2.2. Formulación del problema.

2.2.1. Interrogante general.

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en el distrito de Moquegua, 2016?

2.2.2. Interrogantes secundarias.

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?

- c. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?

2.3. Justificación e importancia de la investigación.

Justificación Teórica

El desarrollo de la presente investigación se justifica debido a que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto necesita obtener una buena calidad de atención lo cual contribuirá a fortalecer la recaudación.

Justificación Metodológica

Se justifica metodológicamente, al establecerse un estudio de la calidad de atención al contribuyente en la recaudación del impuesto predial con base en lineamientos técnicos y legales, a partir de los resultados del diagnóstico y percepción de involucrados, como son los contribuyentes prediales para poder relacionar las estrategias que permiten ir mejorando la recaudación del impuesto predial, los que se ven reflejados en la propuesta estructurada que se presenta.

Justificación Práctica

La presente investigación, se orienta a evaluar los factores que influyen en la calidad de atención y que repercuten en la recaudación del impuesto predial; a efectos de generar acciones que constituyan valor para los usuarios, generando confianza y prestigio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

2.4. Objetivos.

2.4.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en el distrito de Moquegua 2016.

2.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar el nivel de relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.
- b. Determinar el nivel de relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.
- c. Determinar el nivel de relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

- Existe relación directa entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en el distrito de Moquegua 2016.

2.5.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación directa entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.
- b. Existe relación directa entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.
- c. Existe relación directa entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes del estudio

(Becerra Gallardo, 2012) Realizó la investigación: "Recaudación, formas de pago, impuesto predial en el Perú y distrito de Nuevo Chimbote, 2011-2012", en la Universidad Nacional del Santa. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

1. El impuesto predial es un tributo de periodicidad anual, y le alcanza a los predios urbanos y rústicos.
2. Los valores grabados del Impuesto Predial, son a los terrenos, edificaciones e instalaciones fijas y permanentes, que sean parte de un todo sin separación alguna.
3. Los sujetos pasivos, son considerados en condición de contribuyentes, tales como las personas jurídicas y naturales propietarias de predios.
4. No forma parte de la base imponible aquellos accesorios que forman parte del predio. Así mismo, en el Art. 2° de la ley N° 27305 tales como los muelles, canales y vías terrestres de uso público, no son considerados predios.
5. Los condominios se consideran como dueño a un solo propietario salvo se comunique lo contrario a la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, para tales efectos debe considerarse un sujeto obligado, o sea responsable de la obligación tributaria, desde el 1° de enero del año siguiente al haber adquirido el predio.
6. Para el referido impuesto predial, el Estado establece una determinada alícuota porcentual, la cual debe regir para el cálculo de dicho impuesto. Los porcentajes son 0.2%, 0.6% y

1.0% de acuerdo a la cantidad de UITs. En el año 2011 se calculó el impuesto predial en base a S/.3,600 que era el valor de la UIT en ese año, para el año 2012 se calculó también en base a S/.3,600 y el monto mínimo imponible, es equivalente al 0.6% de la UIT vigente de cada año.

(Clemente Moquillaza, 2008) Realizó la investigación: "Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria usando simulación", en la Universidad Pontificia Católica del Perú. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

1. El modelo de simulación pudo ajustarse a la situación actual de la empresa de una forma adecuada. Para validar esto se compararon los resultados más importantes del modelo con aquellos obtenidos en la realidad.
2. Todas las propuestas evaluadas para cada tipo de día logran de forma individual mejorar la situación de la oficina según los indicadores de gestión más relevantes (nivel de atención, tiempo de espera promedio, arribos fuera de rango) y alcanzar la meta planteada. Adicionalmente, cada propuesta implica un costo de cola mucho menor al estimado actual.
3. En el caso de los días con menor cantidad de arribos, la propuesta 3 representa una mejora en el nivel de atención en la oficina de 3 puntos porcentuales y además genera mayor ahorro (US\$ 1,447) por lo que esta configuración será tomada como la mejor para este tipo de día.
4. En el caso de los días con mayor cantidad de arribos, la propuesta 2 representa una mejora en el nivel de atención en la oficina de 6 puntos porcentuales y además genera mayor ahorro (US\$ 784) por lo que esta configuración será tomada como la mejor para este tipo de día.

5. En el caso de los fines de semana, la propuesta es 2 representa una mejora en el nivel de atención en la oficina de 7 puntos porcentuales y además genera mayor ahorro (US\$ 248) por lo que esta configuración será tomada como la mejor para este tipo de día.

(Tirado Vega, 2014) Realizó la investigación: "Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad - Trujillo", en la Universidad Nacional de Trujillo. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

1. La gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomando como referente la contrastación de la hipótesis, que ha permitido determinar que ambas variables tienen relación entre ellas.
2. La institución presenta fortalezas en cuanto a la gestión de recursos materiales, la gestión de recursos financieros, y en menor medida algunos aspectos del personal. Cuenta con un local amplio, con auditorios, oficinas, y otros ambientes debidamente implementados; mantiene una importante recaudación de ingresos, que le permite cubrir los gastos corrientes y en forma temporal ampliar sus inversiones de activo fijo; existe una comunicación abierta y relaciones cordiales y se propicia el trabajo colaborativo y de equipo.
3. Las principales debilidades están referidas a la limitada gestión de recursos humanos y de recursos tecnológicos; ello se expresa en una mirada cortoplacista, no se sigue un riguroso proceso de selección de personal, no se promueve la capacitación y motivación de los empleados (sueldos por

debajo del mercado), y hay un débil control de su desempeño; en cuanto al sistema de cómputo, cada Consejo Directivo hace cambios parciales, sin buscar una solución integral. También presenta una amenaza, referida al riesgo ante robos cerca al local institucional.

4. La calidad de servicio que ofrece el colegio químico farmacéutico es regular por la existencia de algunas debilidades como es el caso de la gestión de recursos humanos y gestión tecnológica y también por la amenaza de riesgo ante robos cerca del local.
5. Algunos directivos por su misma formación profesional y falta de experiencia, les falta capacidad de gestión y muestran un estilo de liderazgo autoritario tradicional, que no conduce a las buenas relaciones humanas ni a la eficacia administrativa. Por su parte el personal operativo, muestra deficiencias en cuanto a aptitudes y actitudes frente al trabajo.

(Sanchez Becerra, 2012) Realizó la investigación: "Caracterización del proceso de recaudo del impuesto predial unificado en el Municipio de Ocaña 2012", en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

1. Después de realizar la investigación se pudo identificar como el impuesto predial ha perdido importancia en el monto de los ingresos del municipio durante el siglo pasado y el presente, pasando de ser el mayor rubro de los ingresos del municipio a solo representar el 3% de los mismos (ver tabla 6). Todo esto se traduce en la progresiva dependencia de los gobiernos municipales a las transferencias del gobierno nacional demostrando un proceso de descentralización inacabado, que

le resta gobernabilidad e independencia político administrativa a la alcaldía.

2. Con relación a los contribuyentes se puede concluir que existen ciertas variables que determinan el pago oportuno, como son la obligatoriedad legal para realizar el pago, los beneficios de ofertas y descuentos por el pronto pago y la responsabilidad que sienten los contribuyentes con la ciudad.
3. Por otro lado, también se ha demostrado que la capacidad de recaudo por parte de la secretaría de hacienda municipal ha aumentado en los últimos 5 años y que deben mantenerse las decisiones adoptadas que han permitido este crecimiento y fortalecer aquellas que pueden incrementar el recaudo del impuesto predial unificado.
4. Gracias a la investigación se logra plantear una serie de lineamientos que pueden contribuir con el mejoramiento del proceso de recaudo del impuesto predial unificado en el municipio de Ocaña.

(Alvarez Leda, 2012), realizó la investigación: "Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales", en la Universidad Católica Andrés Bello. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

1. El instrumento aplicado a los clientes se denomina CALSUPER adaptación de SERVQUAL el cual posee cuatro dimensiones para medir dieciocho atributos utilizando una escala de ponderación del 1 al 5, donde 1 era la menor puntuación posible y 5 la mayor.

2. En base a elementos se obtuvieron los resultados estadísticos, en primer lugar se determinó el Índice de la Calidad del Servicio el cual presentó un valor global de - 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total.
3. En términos específicos, el cliente considera que el servicio en PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión "Evidencias Físicas", debido a que la apariencia de las instalaciones físicas, la facilidad y conveniencia del desplazamiento, incluyendo la distribución de las secciones y colocación de los productos en las estanterías.
4. Asimismo, el cliente percibe que el servicio supera lo esperado en cuanto a la dimensión "Fiabilidad", ya que la visualización de los precios de los productos es clara y atractiva, informando puntualmente las promociones u ofertas existentes y destacándose en la entrega de tickets de compra claros y detallados.
5. Para esta dimensión, los clientes perciben que el servicio es peor al esperado, en relación a las transacciones de venta, es decir, el tiempo de espera para acudir a la cancelación en las cajas de salida.

(Reyes Hernandez, 2014), realizó la investigación: "Calidad de Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango", en la Universidad Rafael Landívar - México. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

1. Es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%. , mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo.
2. De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.
3. Se estableció que el 73% indica que la asociación SHARE capacita a su personal a cada 6 meses en otros temas que no son relacionados a la calidad del servicio. Sin embargo, se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio el 64% indica que han recibido este tipo de capacitación, la cual les ha orientado a brindar calidad del servicio adecuadamente, manteniendo su postura que reciben capacitaciones a cada 6 meses y relacionadas a otros temas.

4. La asociación SHARE para garantizar un servicio de calidad hacia sus clientes visualiza como características una buena atención, amabilidad, calidez, lo cual le ha permitido mantener una satisfacción del cliente aceptable.
5. Los clientes externos perciben la calidad del servicio como aceptable en un 72%, sin embargo cuando se aplicó la capacitación de calidad del servicio a los colaboradores, aumentó a un 95%, debido a que fueron tomadas y ejecutadas las sugerencias por el coordinador y sus colaboradores para garantizar la calidad del servicio.
6. En el caso de los clientes internos el 100% manifiesta que la calidad percibida por los clientes es la adecuada ya que se les atiende de manera amable. Se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio se mantiene la misma tendencia de percepción, manifestando que están aplicando lo aprendido en la capacitación.
7. Se pudo determinar que el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la calidad del servicio el 72% indicó que la califica como buena. Mencionando que la asociación SHARE realiza la medición de satisfacción del cliente a través de una firma a cada 6 meses por el alto costo que implica dicha contratación quien utiliza boletas de servicio para los clientes internos y externos específicamente.
8. Como puede observarse después de la implementación de la capacitación de calidad del servicio el 95% está satisfecho con la calidad del servicio que recibe.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Calidad de Atención

Definición

(Lovelock, 2009) Define la calidad de atención al usuario desde dos perspectivas:

- La perspectiva trascendental de la calidad es sinónimo de excelencia innata: Una señal de estándares inquebrantables y alto desempeño. Este punto de vista se aplica a la actuación en las artes visuales y plantea que la gente aprende a reconocer la calidad únicamente por medio de la experiencia que obtiene a través de la exposición repetida.
- Las definiciones basadas en el usuario: Parten de la premisa de que la calidad reside en los ojos del observador. Esas definiciones equiparan la calidad con la satisfacción máxima. Esta perspectiva subjetiva y orienta hacia la demanda reconoce que los distintos usuarios tienen deseos y necesidades diferentes.

Es riesgoso definir la calidad de atención, principalmente en términos de satisfacción de los clientes con los resultados relativos a sus expectativas previas, si las expectativas de los usuarios son bajas y la entrega del servicio demuestra ser marginalmente mejor que el bajo nivel que se había esperado, difícilmente podemos afirmar que los consumidores están recibiendo un servicio de buena calidad.

Dimensiones de la calidad de Atención

Los investigadores argumentan que la naturaleza de los servicios exige un método distintivo para definir y medir su calidad. La naturaleza y multifacética de muchos servicios dificulta la valoración de la calidad del mismo comparado con el de un bien. Debido a que con frecuencia los usuarios participan en la producción de un servicio.

(Gronroos, 1990) La calidad funcional Es necesario hacer distinción entre el proceso de la prestación de calidad funcional y la salida real o resultado del servicio lo que el autor denomina calidad técnica.

(Valrie Zeitham, Leonard Berry, & Parasuraman, 1993) Por medio de investigaciones con grupos identificaron tres dimensiones que utilizan los consumidores para evaluar la calidad de un servicio que son las siguientes:

- Confiabilidad (fiable desempeño preciso)
- Respuesta (prontitud y utilidad)
- Empatía (fácil acceso, buena comunicación y comprensión del usuario)

(Gronroos, 1990) Y otros investigadores también sugieren que la calidad percibida de un servicio es el resultado de un proceso de evaluación donde los usuarios comparan sus percepciones de la prestación del servicio y su resultado, con su expectativa.

Enfoque por demanda. Mejorar la atención en la administración pública

(Secretaría Gestión Pública, 2013) Las entidades públicas, por definición, prestan servicios únicos, establecidos por Ley. Considerando que no existen competencias suficientes en la prestación de estos servicios, y que los ciudadanos se ven obligados a acudir a dichas entidades, se hace necesaria la existencia de incentivos institucionales que motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos.

Se requiere, entonces, que el enfoque existente por oferta cambie a uno por demanda, centrado en la ciudadanía, siendo por tanto necesario definir las prioridades e intervenciones de las entidades a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles.

Características de la atención en la administración pública

(Secretaría Gestión Pública, 2013) Las entidades públicas tienen un esquema modular que establece condiciones mínimas como punto de partida y transita en dirección a establecer propuestas para Mejorar la Atención a la Ciudadanía a partir de innovaciones y Buenas Prácticas identificadas. En este contexto, se presenta las siguientes características:

a. Gradualidad

Los estándares se han establecido a partir de un nivel básico que es el mínimo a cumplir por las distintas entidades de los tres niveles de gobierno. En cada nivel se plantea un estadio de desarrollo mayor y con una mejor atención a la ciudadanía hasta llegar al nivel avanzado donde se articulan Buenas Prácticas y se

potencia el uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

b. Complementariedad

Cada estándar incorpora sub elementos o elementos orientadores que son complementarios entre sí, de forma que para lograr el nivel mínimo del estándar, se requiere que al menos en cada sub elemento la entidad deba estar en el nivel básico.

c. Eficacia

El cumplimiento de un determinado nivel (intermedio o avanzado) por parte de la entidad, supone que se cumplan los criterios o se hayan superado aquellos del nivel inmediato anterior.

d. Auto-evaluación

Cada entidad debe hacer un ejercicio de autoevaluación, a fin de determinar el nivel en que se encuentra para cada uno de los sub elementos o elementos orientadores que componen los estándares.

3.2.2. Marco legal del impuesto predial

Hecho gravado

El impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Se considera predios a los terrenos, las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes del mismo, que no puedan ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio. *Ley de tributación municipal, en el artículo 8° del Capítulo I del Título II.*

Predios Urbanos y Rústicos

a) Predio urbano: Se considera predio a los terrenos, así como a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan parte integrante de ellos y que no pudieran ser separadas, sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo II.A.01 del Capítulo A del Título II.*

- Terreno urbano: se considera terreno urbano al que está situado en centro poblado y se destine a vivienda, comercio, industria o cualquier otro fin urbano; así como los terrenos sin edificar, siempre que cuenten con los servicios generales propios del centro poblado y los que tengan terminadas y recibidas sus obras de habilitación urbana, estén o no habilitadas legalmente. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo II.A.02 del Capítulo A del Título II.*
- Edificaciones: Se entiende por edificaciones a las construcciones o fábricas en general. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo II.A.03 del capítulo A del Título II.*
- Obras complementarias: Son obras complementarias e instalaciones fijas y permanentes todas las que se encuentran adheridas físicamente al suelo o a la construcción y no pueden ser separadas de estos sin destruir, deteriorar, ni alterar el valor del predio porque son parte integrante y funcional de este, tales como cercos, instalaciones exteriores eléctricas y sanitarias, ascensores, instalaciones contra incendios,

instalaciones de aire acondicionado, piscinas, muros de contención, subestación eléctrica, zonas de estacionamiento, zonas de recreación, y otros que a juicio del perito valuador pueden ser calificados como tales. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo II.A.04 del Capítulo A del Título II.*

- b) Predio Rústico: Se considera predio rustico a los terrenos ubicados en zona rural dedicados a uso agrícola, pecuario, forestal y de protección y a los eriazos susceptibles de destinarse a dichos usos que no hayan sido habilitados como urbanos ni estén comprendidos dentro de los límites de expansión urbana.

Forman parte del predio rústico, la tierra, el agua y su ecosistema, así como las construcciones e instalaciones fijas y permanentes que existan en él. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo III.A.01 del Capítulo A del Título III.*

- Terrenos eriazos: se considera terrenos eriazos aquellos que se encuentran sin cultivar por falta o exceso de agua y los terrenos improductivos y terrenos ribereños al mar los ubicados a lo largo del litoral de la República, en la franja de 1 km. medido a partir de la línea de la más alta marea. En ambos casos se entiende que estos terrenos estarán situados fuera del área urbana y que no se encuentran comprendidos en las zonas de expansión urbana señalados en los planes urbanos, o en los estudios urbanísticos debidamente aprobados por autoridad competente.

Se debe exceptuar de esta clasificación a los terrenos de forestación y las lomas con pastos

naturales dedicados a la ganadería. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo III.A.02 del Capítulo A del Título III.*

- Construcciones e instalaciones fijas y permanentes: son las edificaciones en general, tales como viviendas, depósitos, cobertizos, talleres, construcciones para beneficio de productos, plantas industriales, hospitales, campos recreativos, vías, infraestructura de riego, etc. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo III.A.03 del Capítulo A del Título III.*
- Plantación permanente: se considera plantación permanente al conjunto de vegetales establecidos en un predio rústico que son susceptibles de explotación económica por más de dos campañas agrícolas y que pertenezca a cualquiera de las categorías siguientes:
 - Frutales.
 - Otras especies cuya producción se mantenga durante más de dos años, sin necesidad de efectuar nueva siembra. No se considera plantación permanente cuando las especies antes citadas se encuentren aisladamente, pues en este caso su valuación sería individual. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo III.A.04 del Capítulo A del Título III.*
 - Plantaciones anuales: son plantaciones anuales aquellas cuyo periodo vegetativo normal es igual o menor de un año. *Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, en su artículo III.A.05 del Capítulo A del Título III.*

Acreedor del impuesto predial

Acreedor tributario es aquél en favor del cual debe realizarse la prestación tributaria.

El gobierno central, los gobiernos regionales y los gobiernos locales, son acreedores de la obligación tributaria, así como las entidades de derecho público con personería jurídica propia, cuando la ley les asigne esa calidad expresamente. *Código Tributario, artículo 4° del Título I del Libro Primero.*

Deudor del impuesto predial

Deudor tributario es la persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria como contribuyente o responsable. *Código Tributario, artículo 7° del Título I del Libro Primero.*

El carácter de sujeto del impuesto se atribuirá con arreglo a la situación jurídica configurada al 01 de enero del año a que corresponde la obligación tributaria. Cuando se efectúe cualquier transferencia, el adquirente asumirá la condición de contribuyente a partir del 01 de enero del año siguiente de producido el hecho. *Ley de Tributación Municipal, artículo 10° del Capítulo I.*

Sujetos pasivos del impuesto predial: son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.

Excepcionalmente, se considerará como sujetos pasivos del impuesto a los titulares de concesiones otorgadas al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas

modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión, durante el tiempo de vigencia del contrato.

Los predios sujetos a condominio se consideran como pertenecientes a un solo dueño, salvo que se comunique a la respectiva Municipalidad el nombre de los condóminos y la participación que a cada uno corresponda. Los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total.

Cuando la existencia del propietario no pudiera ser determinada, son sujetos obligados al pago del impuesto, en calidad de responsables, los poseedores o tenedores, a cualquier título, de los predios afectos, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes. *Ley de Tributación Municipal, artículo 9° del Capítulo I.*

Tasas o alícuotas del impuesto predial

El Impuesto se calcula aplicando a la base imponible la escala progresiva acumulativa siguiente:

Tramo de autoevaluó	Alícuota
Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%

Las Municipalidades están facultadas para establecer un monto mínimo a pagar por concepto del impuesto equivalente a 0.6% de la UIT vigente al 01 de enero del año al que corresponde el impuesto. *Ley de Tributación Municipal, artículo 13° del Capítulo I.*

Formas de pago del impuesto predial

El impuesto podrá cancelarse de acuerdo a las siguientes alternativas:

- a) Al contado, hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año.
- b) En forma fraccionada, hasta en cuatro cuotas trimestrales. En este caso, la primera cuota será equivalente a un cuarto del impuesto total resultante y deberá pagarse hasta el último día hábil del mes de febrero. Las cuotas restantes serán pagadas hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre, debiendo ser reajustadas de acuerdo a la variación acumulada del Índice de Precios al Por Mayor (IPM) que publica el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), por el período comprendido desde el mes de vencimiento de pago de la primera cuota y el mes precedente al pago. *Ley de Tributación Municipal, artículo 15° del Capítulo I.*

Tratándose de las transferencias a que se refiere el *inciso b) del artículo 14°*, el transferente deberá cancelar el íntegro del impuesto adeudado hasta el último día hábil del mes siguiente de producida la transferencia. *Ley de Tributación Municipal, artículo 16° del Capítulo I.*

Finalidad y distribución del rendimiento del impuesto predial

El rendimiento del impuesto constituye renta de la Municipalidad Distrital respectiva en cuya jurisdicción se encuentren ubicados los predios materia del impuesto estando a su cargo la administración del mismo.

El 5% (cinco por ciento) del rendimiento del Impuesto, se destina exclusivamente a financiar el desarrollo y mantenimiento del catastro distrital, así como a las acciones que realice la administración tributaria, destinadas a reforzar su gestión y mejorar la recaudación. Anualmente la Municipalidad Distrital deberá aprobar su Plan de Desarrollo Catastral para el ejercicio correspondiente, el cual tomará como base lo ejecutado en el ejercicio anterior.

El 3/1000 (tres por mil) del rendimiento del impuesto será transferido por la Municipalidad Distrital al Consejo Nacional de Tasaciones, para el cumplimiento de las funciones que le corresponde como organismo técnico nacional encargado de la formulación periódica de los aranceles de terrenos y valores unitarios oficiales de edificación, de conformidad con lo establecido en *el Decreto Legislativo N° 294* o norma que lo sustituya o modifique.

3.2.3. Recaudación:

Definición

La recaudación fiscal mide la cantidad total de dinero que se consigue con los de impuestos y que será la parte fundamental con la que deberá financiarse los servicios públicos que presta el estado. Para ello, las finanzas cuentan fundamentalmente con las siguientes fuentes:

- Impuesto sobre la Renta. Cantidades que deben pagar las personas físicas sobre la base de los ingresos que tienen anualmente y que gravan los tres tipos fundamentales de rentas:
- Rentas del trabajo
- Rentas del Capital
- Rentas de actividades empresariales o profesionales

- Impuesto sobre Sociedades. Es un impuesto análogo al Impuesto sobre la renta, pero en este caso sobre las Sociedades Mercantiles y que grava el beneficio obtenido por la sociedad.
- Impuesto sobre el Valor Añadido. Este impuesto grava el consumo, tributándose sobre el precio una parte del precio que pagan los consumidores finales de los bienes.

Además de estas que son las vías fundamentales de recaudación fiscal, los países pueden imponer:

- Aranceles, que hacen pagar a productos de importación consiguiendo un doble objetivo: aumentar ingresos y defender a la industria del país aunque esto no favorece la competencia internacional de las empresas protegidas.
- Tasas con las que se grava un servicio y pagan sólo los usuarios, de basuras, universitarias, servicios sanitarios. En muchos casos estas no cubren el coste del servicio pero sirven como medida reguladora para que no exista abuso por parte de los usuarios.

Factores que influyen en la recaudación:

(CEPAL, 2012) Los factores que afectan e influyen en la recaudación según el manual los clasifica de la siguiente manera:

- **La legislación tributaria:** La estructura de los impuestos es fijada por leyes, que especifican el objeto del gravamen, su base imponible, las alícuotas, el momento de perfeccionamiento del hecho imponible, las deducciones admitidas y las exenciones, tanto de carácter objetivo como subjetivo.
- **El valor de la materia gravada:** Es la magnitud, medida en valores monetarios, de los conceptos

económicos gravados por la legislación tributaria. Conceptos tales como las ventas minoristas, el consumo, las importaciones, los ingresos y bienes de las personas y las utilidades y activos societarios constituyen, habitualmente, la materia gravada por los impuestos.

- **Las normas de liquidación e ingreso de los tributos :** Son las normas contenidas tanto en las leyes de procedimiento tributario, que se aplican a la generalidad de los impuestos, como en disposiciones reglamentarias dictadas por las administraciones tributarias, que establecen en forma pormenorizada las prácticas que deben seguirse para el ingreso de los gravámenes.
- **El incumplimiento en el pago de las obligaciones fiscales:** este factor lo definimos como la omisión del ingreso de las obligaciones tributarias que corresponden ser abonadas en un período de tiempo. El incumplimiento puede tomar dos formas: que son la mora y la evasión.
- **Los factores diversos:** Finalmente, para disponer de la totalidad de los elementos que participan en la formación de los valores de recaudación tributaria debe agregarse un conjunto de variables, en general de índole administrativa, entre los que se destacan las transferencias que el organismo recaudador efectúa entre las cuentas bancarias de los impuestos los ingresos por planes de facilidades de pago y las demoras en la acreditación de pagos, que pueden provocar que su registro se efectúe en un período posterior al de su efectiva realización.

3.3. Definición de términos

Acreeedor del impuesto predial: Municipalidad en donde se encuentra ubicado el predio, siendo esta encargada de administrar el impuesto.

Base imponible: Es el monto sobre el cual se aplica el porcentaje del impuesto.

Deducción: Beneficio tributario que busca reducir la base imponible del impuesto.

Deudor tributario: Son las personas naturales o jurídicas propietarias del predio.

Impuesto predial: Impuesto que grava el suelo (terreno) y las edificaciones (construcciones) que se levanten sobre él.

Inafectación: No estar obligado a pagar.

Potestad tributaria: Es el poder del Estado para crear y regular un tributo, o para exonerarlo.

Predio rústico: Terrenos que no se encuentran en áreas urbanas y son destinados a la actividad agraria.

Predio urbano: Terrenos que se encuentran en las ciudades, sus edificaciones y sus obras complementarias.

Sistema tributario municipal: Es el conjunto de tributos cuya administración se encuentra a cargo de las municipalidades; además de las normas tributarias municipales y las entidades encargadas de administrar tales tributos.

IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Lugar de Ejecución:

La presente investigación será aplicada en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, departamento de Moquegua, Distrito de Moquegua.

4.2. Tipo y Diseño

4.2.1. Tipo de investigación

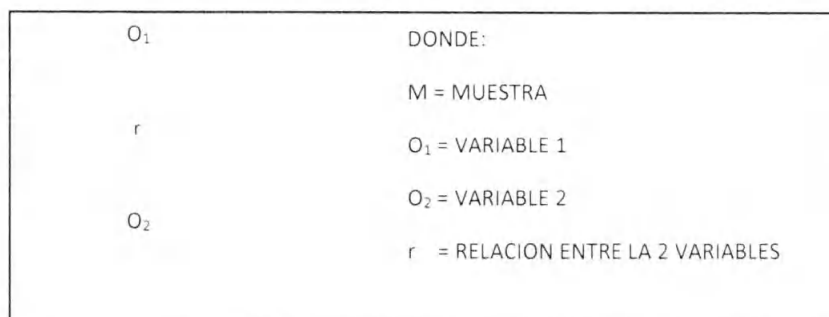
El tipo de investigación es Aplicada, que busca medir el nivel de relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de recaudación del impuesto predial.

4.2.2. Diseño de investigación

(Hernandez Fernandez & Baptista, 2003) Según la clasificación la presente investigación corresponde a una investigación no experimental debido a que no se efectúa manipulación de variable alguna., el estudio está contemplado dentro del diseño de tipo No experimental transversal o transeccional porque la recolección de los datos se hace en un solo momento o en un tiempo único.

(Sanchez & Reyes, 2003) A este respecto, hacen una advertencia, señalan que la muestra debe ser correctamente seleccionada, para que los resultados a obtenerse puedan proporcionar conclusiones tan válidas como los de un estudio longitudinal, con la ventaja del ahorro de tiempo.

FIGURA 1: TIPO DE DISEÑO



4.3. Nivel de investigación

La presente investigación, es una investigación correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

4.4. Operacionalización de variables

Variable 1: "Calidad de servicio al usuario"

Variable 2: "Recaudación impuesto Predial"

CUADRO 1: VARIABLES OPERACIONALES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS
Variable 1 "Calidad de Atención"	➤ Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los beneficios ofertados. 	CUESTIONARIO	1,2,3,4
	➤ Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Solución rápida a los problemas que pueda tener el cliente. 		5,6,7,8
	➤ Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Fácil acceso, buena comunicación y comprensión del cliente. 		9,10,11,12
Variable 2 "Nivel de Recaudación"	➤ Valorización del pago y disposición a pagar	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos cobro I. Predial Situación pago I. Predial Apreciación del No pago I. Predial factores socioeconómicos pago I. Predial Exigencia pago I. Predial 	CUESTIONARIO	2,3,5,7,9
	➤ Percepción de importancia del pago.	<ul style="list-style-type: none"> La notificación I Predial Conocimiento I. Predial Opinión modalidad I. Predial Consideración de tarifa I. Predial Opinión sobre campañas/ Amnistías 		1,4,6,8,10

FUENTE: Elaboración Propia

4.5. Población y muestra

4.5.1. La población

Conformado por los contribuyentes del ámbito de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito Moquegua, N= 12,471 contribuyentes prediales, según padrón de la Municipalidad.

4.5.2. Muestra

Resultado de la aplicación de la fórmula para determinar la muestra probabilística resulto. $n = 86$, predios, (Tipo de predio Rustico = 15 y urbano = 71) / contribuyentes al 95% de confiabilidad y 8% de error aceptado.

$$n^{\circ} = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + Z^2 PQ}$$

Donde:

Población (N) = 12471

P (urbano) = 0.83

Q (rustico) = 0.17

Error (E) = 0.08

N° de Significancia (Z) = 1.96

$$n_0 = 86$$

CUADRO 2: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN TIPO PREDIO, SEGÚN PADRÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO 2016

TIPO PREDIO	POBLACION		MUESTRA	
	N°	%	N°	%
URBANO	10,351	83%	71	83%
RUSTICO	2,120	17%	15	17%
TOTAL	12,471	100%	86	100%

FUENTE: Gerencia de Administración Tributaria 2016 (Actualizado al 31 de diciembre del 2015) padrón municipal de registro de predios

4.6. Técnicas e instrumentos para recolección de datos

4.6.1. Técnica

Las técnicas que se utilizarán en la investigación serán:

- Encuesta: Permitirá recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.
- Análisis documental: Permitirá obtener información bibliográfica (libros, padrones, tesis, sistemas de información sobre el impuesto predial, etc.) así como los diversos aspectos relacionados con la investigación.

4.6.2. Instrumentos

- Para la Calidad de atención; el instrumento con el cual se registrarán los datos es el "Modelo Servqua" de (Valrie Zeitham, Leonard Berry, & Parasuraman, 1993), el cual se aplicara a los contribuyentes del impuesto predial del distrito Moquegua.
- Para el Nivel de Capacidad de Pago; el instrumento para registrar los datos es el "Manual de valoración contingente" (MVC) (Pere Riera, 1994), el cual se aplicara a los contribuyentes del impuesto predial. del distrito Moquegua.

4.6.3. Fuentes de información

Las principales fuentes de información para el presente trabajo de investigación está conformado por los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto del distrito de Moquegua.

4.7. Validación y confiabilidad de los instrumentos

La validez de los instrumentos de la presente investigación, se realizará mediante el juicio de expertos. Para la confiabilidad de los instrumentos utilizaremos el estadístico Alfa de Cronbach.

4.8. Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas para analizar la información obtenida de la investigación:

- Análisis documental
- Análisis comparativo

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- Ordenamiento y clasificación
- Proceso computarizado con Excel

Para establecer la relación entre las variables, se utilizara la prueba estadística del CHI- CUADRADO: Es una distribución cuadrática de la probabilidad que utiliza básicamente variables aleatorias continuas consiste en establecer un espacio continuo delimitado por la suma de los cuadrados de n variables aleatorias que son independientes entre sí, por tanto para establecer el valor aproximado de una variable X dentro de ese espacio se procede a incluir una estimación de sus posibles límites que están dados por los distintos «Grados de Libertad» que pueden existir entre las variables aleatorias analizadas que dan origen al referido espacio.

V. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1. Cronograma de Actividades

CUADRO 3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES	TIEMPO EN MESES 2016						
		MES ABRIL	MES MAYO	MES JUNIO	MES JULIO	MES AGOSTO	MES SETIEMBRE	MES OCTUBRE
1	Diseño y elaboración del proyecto de tesis							
2	Presentación del proyecto de tesis							
3	Aprobación del proyecto de tesis							
4	Elaboración de los instrumentos de investigación							
5	Aplicación de instrumentos de investigación							
6	Procesamiento y análisis de datos							
7	Redacción del informe final							
8	Revisión y reajuste del informe final							
9	Presentación del informe final							
10	Aprobación del informe final							
11	Sustentación del informe final							

5.2. Recursos humanos

CUADRO 4 RECURSOS HUMANOS

RUBROS	CANTIDAD	P.U. S/.	TOTAL S/.
A) RECURSOS HUMANOS			1350.00
A.1. Estudio de mercado			
• Asesor	1	200.00	200.00
• Estadístico	1	600.00	600.00
• Encuestadores	3	100.00	300.00
• Digitador	1	150.00	150.00
A.2. Otros			
• analista	1	100.00	100.00

5.3. Bienes

CUADRO 5 BIENES

RUBROS	CANTIDAD	P.U. S/.	TOTAL S/.
B) BIENES			2440.00
• Papel Bond A-4.	4	25.00	100.00
• Útiles de Escritorio	1	200.00	200.00
• Impresora	1	300.00	300.00
• lap top	1	1200.00	1800.00
• USB 8 GB	1	40.00	40.00

5.4. Servicios

CUADRO 6 SERVICIOS

RUBROS	CANTIDAD	P.U. S/.	TOTAL S/.
C) SERVICIOS			1550.00
• Movilidad	1	300.00	
• Fotocopias	2000	200.00	
• alquiler de local	1	550.00	
• imprenta	1	500.00	

5.5. Fuentes de financiamiento y presupuesto

Los gastos realizados para el presente proyecto de investigación serán cubiertos por el autor intelectual del proyecto.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez Leda, C. (2012). *Satisfaccion de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Andres Bello-Mexico: Universidad Catolica Andres Bello.
- Becerra Gallardo, J. L. (2012). *Recaudacion, formas de pago, impuesto predial en el Peru y distrito de Nuevo Chimbote 2011-2012*. Chimbote -Peru: Universidad Nacional de Chimbote.
- CEPAL. (2012). *Manual N°62 Factores de Recaudacion de tributos*. Santiago - Chile.
- Clemente Moquillaza, L. (2008). *Mejora en el nivel de atencion a los clientes de una entidad bancaria usando simulacion*. Lima - Peru: Universidad Pontificia Catolica del Peru.
- Gronroos, C. (1990). *Marketing y gestion de servicios: la gestion de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*.
- Hernandez Fernandez, & Baptista. (2003). *Metodologia de la Investigacion 3(ed)*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Hoffman Douglas, & Bateson Jhon. (2011). *Marketing de Servicios y Estrategias 4(ed)*. Mexico: Artgraph.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de Servicio Personal, Tecnologia y estrategia- Integracion de Calidad de servicio y productividad, 6(ed)*. Mexico: Pearson Educacion.
- Pere Riera. (1994). *Manual de valoracion Contingente (MVC)*. California.
- Peru, leyes, & decretos. (1993). *Constitucion Politica del Peru*. Peru: Diario Oficial el Peruano.
- Peru, Leyes, & Decretos. (1997). *Ley N°26836 " Precisan la base imponible para el pago del impuesto predial correspondiente a terminales, pistas de aterrizaje y demas terrenos de los aeropuertos de la Republica*. Peru: Diario Oficial el Peruano.
- Peru, Leyes, & Decretos. (1998). *Ley N° 26979 " Ley de procedimiento de Ejecucion Coactiva*. Peru: Diario Oficial el Peruano.
- Peru, Leyes, & Decretos. (2003). *Ley N°27972 "Ley Organica de Municipalidades"*. Peru: Diario Oficial el Peruano.
- Peru, Leyes, & Decretos. (2004). *Decreto Supremo N°156-2004-EF*. Peru: Ley de Tribuacion Municipal.

- Peru, Leyes, & Decretos. (2007). *Reglamento Nacional de Tasaciones del Peru*. Peru.
- Peru, Leyes, & Decretos. (2011). *Ley N°27037 "Ley de promocion de inversion en la Amazonia"*. Peru: Diario Oficial el Peruano.
- Peru, Leyes, & Decretos. (2012). *Ley N°29973 "Ley General de la persona con discapacidad"*. Peru: Diario Oficial el Peruano.
- Peru, Leyes, & Decretos. (2013). *Decreto Supremo N° 133-2013-EF*. Peru:Codigo Tributario.
- Peru, Leyes, & Decretos. (2014). *Decreto legislativo 776 "Ley de tributacion municipal"*. Peru.
- Porter, M. (2002). *Ventaja competitiva - posicionamiento de servicios competitivos 11(ed)*. Mexico: Continental SA.
- Reyes Hernandez, S. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfaccion del cliente de la Asociacion Share*. Mexico: Universidad Rafael Landivar.
- Sanchez Becerra, C. (2012). *Caracterizacion del proceso de recaudo del impuesto predial unificado en el municipio de ocoña*. Ocoña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocoña.
- Sanchez, & Reyes. (2003). *Metodologia y diseños en la investigacion cientifica*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Secretaria Gestion Publica. (2013). *Manual para mejorar la Atencion a la ciudadania en las entidades de la Administracion Publica*. Peru.
- Tirado Vega, K. (2014). *Gestion administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio quimico farmaceutico de la Libertad*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Valrie Zeitham, Leonard Berry, & Parasuraman. (1993). *Modelo SERVQUAL de Calidad de Atencion, Estudio para determinar la Atencion y el Servicio*. Madrid.
- Zeithaml, v., & Bitner, M. (2001). *Marketing de servicios un enfoque de integracion del cliente en la empresa 2(ed)*. Mexico: Graw- Hill.



VII. ANEXOS

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO DE TRIBUTACION MUNICIPAL

DATOS GENERALES

SEXO M () F () EDAD: ____ OCUPACION ____ FECHA: ____/____/____

NOTA: al momento de elegir una respuesta marcar con una "X" dentro del recuadro según la opción que usted eligió.

(1) EXELENTE (2) BUENO (3) REGULAR (4) MALO (5) MUY MALO

N°	DIMENSION	PREGUNTA	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
01	Confiability	¿Cómo calificaría usted el cumplimiento de los beneficios ofrecidos por la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
02		¿Cómo consideras la confianza que te emite el trabajador de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
03		¿Cómo es el trato y el desempeño por parte del trabajador de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
04		Califique usted la información brindada por el trabajador es clara y precisa en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto					
05	respuesta	Como percibe la capacidad de respuesta frente a problemas o dudas por parte del trabajador de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto					
06		¿Cómo evaluarías El desempeño de actividades del trabajador en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
07		¿Cómo calificas La atención que te brinda el trabajador al momento de absolver tus dudas en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
08		¿Cómo consideras tú la pro actividad, asertividad y calidez en el servicio brindado por el trabajador en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
09	empatia	¿Cómo calificas la comunicación y receptividad de los servicios brindados por el trabajador a usted en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
10		¿Cómo calificarías al trabajador al saber escuchar tu opinión con respecto a tus trámites, dudas, quejas con procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
11		¿Cómo evalúas La solución a sus quejas o reclamos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
12		¿Cómo considerarías la amabilidad, cortesía por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
		TOTAL					



ENCUESTA NIVEL DE PAGOS DE LOS CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO. 2016

La encuesta está orientada a conocer cuál es la percepción de los contribuyentes sobre el cobro del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua. La encuesta es anónima, por lo que sus respuestas deberán ser lo más sinceras posibles. Marque una sola alternativa de las preguntas que se presentan a continuación:

dentifique la naturaleza del propietario del predio:

Urbano

Rústico

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

Nº	PREGUNTA	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
01	¿Cómo calificarías el nivel de conocimiento de la población con respecto al impuesto predial?					
02	¿Cómo crees que es la situación actual sobre el pago del impuesto predial en tu distrito?					
03	¿Cómo evalúas a los ciudadanos que no hacen derecho del pago del impuesto predial?					
04	¿Cómo considera la tarifa del impuesto predial en su vivienda?					
05	¿Cómo calificaría el uso de lo recaudado por el impuesto predial por el pago que realiza?					
06	Evalúe como es la notificación de deuda del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
07	Como evalúa el proceso de pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto					
08	¿Cómo Califica usted las modalidades de pago del impuesto predial?					
09	¿Cómo considerarías los niveles socioeconómicos en el distrito de Moquegua?					
10	¿Cómo evaluaría las campañas / amnistías tributarias de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?					
TOTAL						

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PREG. GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en el distrito de Moquegua, 2016?</p> <p>PREG. ESPECIFICAS: a ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de pagos de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto? b ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de pagos de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto? c ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de pagos de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto?</p>	<p>OBJ. GENERAL: Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en el distrito de Moquegua 2016</p> <p>OBJ. ESPECIFICOS a Determinar el nivel de relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto b Determinar el tipo de relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto c Determinar el tipo de relación que existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto</p>	<p>HIP. GENERAL: Existe relación directa entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en el distrito de Moquegua 2016</p> <p>HIP. ESPECIFICOS a Existe relación directa entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la confiabilidad que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto b Existe relación directa entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la respuesta que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto c Existe relación directa entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la empatía que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto</p>	<p>Variable 1 "Calidad de Servicio"</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Confiabilidad ➤ Respuesta ➤ Empatía <p>Variable 2 "Recaudación del impuesto predial"</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Valorización del pago y disposición a pagar ➤ Percepción de importancia del pago. 	<p>1 Lugar de la Ejecución: Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2016</p> <p>2 Tipo y Diseño 2.1 tipo de investigación Investigación aplicada 2.2 diseño de investigación de Corte Transversal</p> <p>3 Nivel de investigación Descriptiva Correlacional</p> <p>4 Operacionalización de variables Variable 1: "Calidad de servicio al usuario" Variable 2: "Recaudación impuesto Predial"</p> <p>5 Población y muestra 5.1 Población N= 11,953 contribuyentes prediales, según padrón de la Municipalidad 5.2 Muestra La muestra probabilística resultado n= 85, predios / contribuyentes.</p> <p>6 Técnica de Recolección de información Encuestas a contribuyentes</p> <p>7 Instrumentos de recojo de información Cuestionarios</p> <p>8 Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos Cuadros de distribución de frecuencias Gráficos de barras Gráficos de sectores Prueba de hipótesis de independencia Chi cuadrada.</p>