



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

**Las Estrategias Operativas Administrativas y su Influencia en la
Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia
Constitucional del Callao, año 2020**

TESIS

Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Zanabria Castillo, Edison
(ORCID: 0000-0001-7420-0417)

ASESOR

Lucero Vega, Jorge Luis
(ORCID: 0000-0002-6600-1730)

Lima, Perú

2022

Metadatos Complementarios

Datos del autor

Zanabria Castillo, Edison

Tipo de documento de identidad del AUTOR:

Número de documento de identidad del AUTOR: 16742589

Datos del asesor

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

Datos del jurado

JURADO 1: Salazar Fernández, Cosme Homero, 07699211, 0000-0001-7962-9001

JURADO 2: Villa Esteves, José Antonio, 07778554, 0000-0003-0005-4482

JURADO 3: Camones Figueroa, Lorgio Jesús, 31630075, 0000-0001-5275-3221

JURADO 4: Velarde López, Leonidas Martín, 07349038, 0000-0001-9269-2726

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Dedicatoria

Mi tesis la dedico a mi maravillosa familia, con mucho afecto y estimación para cada uno de ellos.

A mis padres Emiliano Zanabria y Luz Castillo que los admiro, los quiero y que siempre me han enseñado excelentes valores, como el estar unidos en familia, luchar por nuestras metas, y por instruirme a luchar en la vida.

A mi esposa Yesenia por su aliento y empuje para el logro de mis objetivos.

A mis hijos Mathias, Jeanpiero y Yamilet quienes son la fuente de mi razón de vida

Agradecimientos

Mi agradecimiento de todo corazón a Dios, mi creador, quien me da la fuerza y el ánimo para cumplir con los objetivos que tengo en la vida.

Agradezco a mis Catedráticos de la Universidad Ricardo Palma, quienes me transmitieron sus conocimientos para aprender y capacitarme con las herramientas necesarias para desarrollarme profesionalmente.

Agradezco enormemente a mi asesor, Magister, Jorge Luis Lucero Vega, quien me dirigió para cumplir con el desarrollo de mi tesis.

Presentación

El desarrollo nacional viene a ser cualquier circunstancia por la que una nación pasa para la mejora en los estándares de vida en consecuencia de una mejoría en el aspecto económico. Todas las naciones buscan evolucionar en las condiciones de vida de sus poblaciones y desde este punto de vista, aspira a conseguir un nivel de crecimiento en su desarrollo. Por ello se establecen políticas que intentan beneficiar a la población en general y conseguir mejoras con la característica que sean sustentables. En cuanto y en tanto al mercado, se requiere de ciertas circunstancias que solo podrán ser brindada por el ámbito público, se requieren de instituciones creíbles y fuertes para que las mejorías en las condiciones de vida de la población sean notorias. Al conjunto de bienes públicos, políticas y disposiciones que garantizan un buen contexto para el desarrollo sustentable y conveniente de la economía se le conoce como la calidad institucional.

Si se busca que todos los habitantes de una nación tengan una buena calidad de vida, se requiere que la economía genere la cantidad de servicios y bienes necesarios y que todos tengan las mismas circunstancias. La circunstancia solo podrá ser garantizada con una economía de mercado que entregue una libertad en el ámbito de la actividad mercantil. Gracias a esta política, es posible que se provean servicios y bienes que cubran las necesidades y que donde se tengan requerimientos aparezcan negocios. Por todo esto, existe una teoría dentro del ámbito académico, que es muy conocida, la cual refiere sobre la eficiencia del mercado. Siendo los que garantizan la satisfacción más completa de los requerimientos y contando con el menor gasto de los posibles recursos. De esta manera, el desarrollo de una nación presentaría una fuerte base.

Sin embargo, no todos aceptan este tipo de postura y existen quienes tienen principalmente en cuenta el deber del estado. De esta forma, el requerimiento de garantizar una distribución correcta de los recursos solo podrá ser garantizada por un estado que priorice a todos sus ciudadanos y busque que ninguno quede sin el menor requerimiento cubierto. A pesar de que este tipo de postura suene como la ideal, la verdad es que cualquier intervención en la economía podrá tornarse maligno en ciertas ocasiones y producir más problemas de los que se buscan resolver. La circunstancia se puede originar a partir de una planificación que busque centralizar ciertas decisiones en la economía que tiende a fracasar ya que suele ser imposible procesar centralizadamente toda la información emitida por el mercado, entonces los errores aparecen de forma tardía y al mismo tiempo los problemas. La presente investigación tiene un vínculo especial en el desarrollo social, económico, cultural y toda índole, la investigación titulada Las Estrategias Operativas Administrativas y su influencia en la Recaudación del Impuesto predial en un gobierno local de la provincia constitucional del Callao, año 2020, tiene un contenido muy sutil e importante para hacer posible que cierto punto de la nación se logre desarrollar en medio de todos los problemas que se puedan suscitar.

La presente investigación tiene como contenido ciertos capítulos que muestran lo importante y necesario que es obtener sus resultados para poder resolver los problemas que se suscitan en el medio del gobierno local, este contenido se plasma en capítulos, los cuales son:

Capítulo I, contiene el planteamiento del estudio y el desarrollo de la formulación del problema que ayuda a formular el problema general y los problemas específicos, además contiene los objetivos, general y específicos, la justificación o importancia del estudio, el alcance y las múltiples limitaciones que se presentaron para la elaboración de la investigación.

Capítulo II, contiene el marco teórico – conceptual, los antecedentes de la investigación, antecedentes nacionales e internacionales, las bases teórico-científicas, la definición de términos básicos

Capítulo III, contiene las hipótesis y las variables, la operacionalización de las variables, la matriz lógica de consistencia.

Capítulo IV, contiene el tipo y método de investigación, el diseño específico de investigación, la población, muestra o participante, los instrumentos de recogida de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos y el procedimiento para la ejecución del estudio.

Capítulo V, contiene los resultados, el análisis de los resultados e interpretación de los resultados.

Capítulo VI, Por último, se encuentran las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndice.

Índice

Carátula.....	i
Metadatos.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Presentación.....	v
Índice.....	viii
Lista de tablas.....	xii
Lista de figuras.....	xviii
Lista de gráficos.....	xix
Resumen.....	xxiv
Abstract.....	xxv
 CAPÍTULO I	
1.- PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1.- Formulación del Problema.....	2
1.1.1.- Problema General.....	3
1.1.2.- Problemas Específicos.....	3
1.2.- Objetivos, General y Específicos.....	4
1.2.1.- Objetivo General.....	4
1.2.2.- Objetivos Específicos.....	4
1.3.- Justificación o Importancia del Estudio.....	4
1.4.- Alcance y Limitaciones.....	5
1.4.1.- Alcance.....	5

1.4.2.- Limitaciones.....	6
CAPÍTULO II	
2.- MARCO TEÓRICO –CONCEPTUAL.....	7
2.1.-Antecedentes de la Investigación.....	7
2.1.1.- Antecedentes Nacionales.....	7
2.1.2.- Antecedentes Internacionales.....	12
2.2.- Bases Teórico-Científicas.....	16
2.2.1.- Gestión Administrativa.....	16
2.2.2.- Estrategias.....	16
2.2.2.1.- Estrategias Operativas.....	17
2.2.3.- Tipos de Estrategias Operativas.....	17
2.2.3.1.- Dimensiones de Estrategias Operativas Administrativas.....	20
2.2.4.- Recaudación Tributaria.....	21
2.2.5.- Ley de Tributación Municipal.....	22
2.2.5.1.- Impuesto Predial.....	22
2.2.5.2.- ¿Quiénes son sujetos del impuesto predial?.....	24
2.2.5.3.- ¿Cuáles son los elementos determinantes del impuesto predial?.....	24
2.2.5.4.- Deficiencias en tabla de valores unitarios.....	26
2.2.5.5.- Deficiencias en tabla de valores unitarios propios.....	26
2.2.5.6.- Observaciones en definiciones para valorizaciones.....	27
2.2.5.7.- Valorización de la construcción.....	27
2.2.5.8.- ¿Cuándo se debe presentar la Declaración Jurada?.....	29
2.2.5.9.- ¿Cuáles son las inafectaciones al pago del impuesto?.....	29

2.2.5.10.- ¿Cuáles son las deducciones del impuesto predial?.....	30
2.2.5.11.- ¿Cuál es el rendimiento del impuesto predial?.....	30
2.2.5.12.- Casuística Predial.....	31
2.2.6.- Fondo de Compensación Municipal.....	31
2.2.7.- Teoría General del Tributo.....	32
2.2.7.1.- Los Impuestos.....	33
2.2.7.2.- Las Contribuciones.....	33
2.2.7.3.- Las Tasas.....	33
2.3.- Definición de Términos Básicos.....	34
CAPÍTULO III	
3.- HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	37
3.1.- Hipótesis y/o Supuestos Básicos.....	37
3.1.1.- Hipótesis General.....	37
3.1.2.- Hipótesis Específicas.....	37
3.2.- Variables o Unidades de Análisis.....	37
3.2.1.- Operacionalización de las Variables.....	37
3.3.- Matriz Lógica de Consistencia.....	39
CAPÍTULO IV	
4.- MÉTODO.....	40
4.1.-Tipo y Método de Investigación.....	40
4.2.- Diseño Específico de Investigación.....	40
4.3.- Población, Muestra o Participante.....	40
4.3.1.- Población.....	40

4.3.2.- Muestra.....	40
4.4.- Instrumentos de Recogida de Datos.....	41
4.5.- Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	41
4.6.- Procedimiento Para la Ejecución del Estudio.....	41
CAPÍTULO V	
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
5. 1. Datos Cuantitativos.....	43
5. 2. Análisis de Resultados.....	44
5.2.1. Prueba de Hipótesis General.....	102
5.2.1.1.- Prueba de Hipótesis Específica 01.....	104
5.2.1.2.- Prueba de Hipótesis Específica 02.....	106
5.2.1.3.- Prueba de Hipótesis Específica 03.....	108
5. 3.- Discusión de Resultados.....	109
CAPÍTULO VI	
6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	114
6. 1.- Conclusiones.....	114
6. 2.- Recomendaciones.....	116
REFERENCIAS.....	124
APÉNDICE “A” CUESTIONARIO.....	125

Lista de tablas

Tabla 01. ¿Los trabajadores deben poseer amplios conocimientos en materias tributarias que favorezcan en la Recaudación del Impuesto Predial?.....	44
Tabla 02. ¿Se debe ofrecer la adecuada capacitación tributaria al personal que labora en el municipio con la finalidad de desarrollar de manera adecuada la Recaudación del Impuesto Predial?.....	45
Tabla 03. ¿Los trabajadores conocen, aplican y respetan la legislación tributaria vigente que determina desarrollar una adecuada Recaudación del Impuesto Predial?.....	46
Tabla 04. ¿La capacitación y preparación de los trabajadores permite mejorar la gestión tributaria municipal con la finalidad de desarrollar una apropiada Recaudación del Impuesto Predial?.....	47
Tabla 05. ¿Se conocen y aplican las infracciones tributarias establecidas en la normativa teniendo en cuenta el buen desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?.....	48
Tabla 06. ¿Los trabajadores conocen y usan las herramientas tributarias en sus labores para una buena Recaudación del Impuesto Predial?.....	49
Tabla 07. ¿El municipio debe poseer un plan que le permite un adecuado manejo de los riesgos tributarios en relación a la Recaudación del Impuesto Predial?.....	50
Tabla 08. ¿Los trabajadores respetan los derechos que le confiere la ley al contribuyente en relación a la Recaudación del Impuesto Predial?.....	51
Tabla 09. ¿La municipalidad deberá iniciar las acciones de cobranza una vez dado el incumplimiento tributario del contribuyente para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?.....	52

Tabla 10. ¿Se deberá contar con una base de datos de los contribuyentes morosos que ayuden a realizar una mejor Recaudación del Impuesto Predial?.....	53
Tabla 11. ¿Las acciones de cobranza se deberán regir por las normas contenidas en el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva con la finalidad de mejorar el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?.....	54
Tabla 12. ¿El proceso de cobranza genera un pago de intereses en favor de la entidad municipal beneficiando a la Recaudación del Impuesto Predial?.....	55
Tabla 13. ¿La municipalidad deberá establecer los procesos de Cobranza ordinaria y coactiva que mejoren el proceso de la Recaudación del Impuesto Predial?.....	56
Tabla 14. ¿La municipalidad posee la facultad coercitiva a fin de hacer efectivo el cobro de la deuda exigible al contribuyente mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?.....	57
Tabla 15. ¿Un eficiente procedimiento de cobranza permitirá disminuir los índices de morosidad ayudando a mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?.....	58
Tabla 16. ¿Para el cobro de los tributos la municipalidad podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero con la finalidad de mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?.....	59
Tabla 17. ¿Los contribuyentes cumplen oportunamente con sus deberes tributarios mejorando enormemente la Recaudación del Impuesto Predial?.....	60
Tabla 18. ¿Es necesario realizar acciones coactivas para dar cumplimiento a la normativa tributaria que ayude en la Recaudación del Impuesto Predial?.....	61
Tabla 19. ¿El municipio otorga incentivos que motivan al pago oportuno a los contribuyentes mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?.....	62

Tabla 20. ¿Se mejora el sistema tributario promoviendo la simplificación administrativa mejorando el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?.....	63
Tabla 21. ¿El municipio mantiene al contribuyente informado e interesado en conocer los diferentes temas tributarios con la finalidad de mejorar el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?.....	64
Tabla 22. ¿Se fomenta la cultura tributaria que permite reducir la evasión tributaria mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?.....	65
Tabla 23. ¿Existe una adecuada difusión de la información tributaria a los usuarios, factor importante para desarrollar la Recaudación del Impuesto Predial?.....	66
Tabla 24. ¿El municipio realiza con regularidad campañas de concientización al contribuyente logrando mejorar así la Recaudación del Impuesto Predial?.....	67
Tabla 25. ¿El contribuyente debe contar con varias formas de pago que estén incluidas en las Estrategias Operativas Administrativas para el cumplimiento de sus obligaciones?.....	68
Tabla 26. ¿Las Estrategias Operativas Administrativas deben considerar el pago en cuotas o fraccionado como una forma de pago?.....	69
Tabla 27. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas deben existir indicaciones sobre el pago por adelantado para aquellos contribuyentes con mayor contribución?.....	70
Tabla 28. ¿Se deberán plasmar en las Estrategias Operativas Administrativas indicaciones para otorgar incentivos de pago a los contribuyentes puntuales?.....	71
Tabla 29. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se podrá considerar la cancelación anual de los tributos para aquellos contribuyentes especiales?.....	72
Tabla 30. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas deberán indicar el número de cuotas de pago o fraccionamiento podrá ser decidido por el contribuyente?.....	73

Tabla 31. ¿Los montos tributarios a pagar son determinados en las Estrategias Operativas Administrativas de acuerdo al valor del predio?.....	74
Tabla 32. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar sobre el fraccionamiento de deudas la cual deberá generar intereses moratorios al contribuyente?.....	75
Tabla 33. ¿La municipalidad debe contar con un registro actualizado de contribuyentes según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas?.....	76
Tabla 34. ¿Un padrón actualizado de contribuyentes elaborado según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas, permitirá intercambiar información con otras instituciones?.....	77
Tabla 35. ¿Se debería realizar una adecuada clasificación de los contribuyentes según capacidad contributiva y según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas?.....	78
Tabla 36. ¿Los datos de los contribuyentes deben estar completos y ser acordes a la realidad tal como se indica en las Estrategias Operativas Administrativas?.....	79
Tabla 37. ¿Según se indica en las Estrategias Operativas Administrativas, la municipalidad debe contar con las herramientas de gestión para tratar y procesar los datos de los contribuyentes?.....	80
Tabla 38. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que es necesario conocer la condición del contribuyente y su condición tributaria?.....	81
Tabla 39. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que, de la ubicación del predio del contribuyente se deducirá su aporte al impuesto predial?.....	82

Tabla 40. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que cada contribuyente debería contar con un código de identificación?.....	83
Tabla 41: Indicador Capacidad de Respuesta.....	84
Tabla 42: Indicador Accesibilidad.....	85
Tabla 43: Indicador Presupuesto por Resultados.....	86
Tabla 44: Indicador Estado de Cobranza.....	87
Tabla 45: Indicador Actitudes.....	88
Tabla 46: Indicador Incentivos.....	89
Tabla 47: Indicador Conciencia.....	90
Tabla 48: Indicador Deuda Pendiente de Pago.....	91
Tabla 49: Indicador Plazo Pagar el Montante.....	92
Tabla 50: Indicador Principales Contribuyentes.....	93
Tabla 51: Indicador Medianos Contribuyentes.....	94
Tabla 52: Indicador Pequeños Contribuyentes.....	95
Tabla 53: Dimensión Calidad de Servicio.....	96
Tabla 54: Dimensión Concientización del Contribuyente.....	97
Tabla 55: Dimensión Deuda.....	98
Tabla 56: Dimensión Segmentación de la Cartera de Morosidad.....	99
Tabla 57: Variable Estrategias Operativas Administrativas.....	100
Tabla 58: Variable Recaudación del Impuesto Predial.....	101
Tabla 59: Prueba de Hipótesis General.....	102
Tabla 60: Prueba de Hipótesis General, observamos que el valor chi-cuadrado.....	103
Tabla 61: Prueba de Hipótesis Específicas 01.....	104

Tabla 62: Prueba de Hipótesis Específica 01, observamos que el valor chi-cuadrado.....	105
Tabla 63: Prueba de Hipótesis Específicas 02.....	106
Tabla 64: Prueba de Hipótesis Específica 02, observamos que el valor chi-cuadrado.....	107
Tabla 65: Prueba de Hipótesis Específicas 03.....	108
Tabla 66: Prueba de Hipótesis Específica 03, observamos que el valor chi-cuadrado.....	109

Lista de Figuras

Figura 01: Formato Hoja de Liquidación del Impuesto Predial Anual.....28

Lista de gráficos

Gráfico 01. ¿Los trabajadores deben poseer amplios conocimientos en materias tributarias que favorezcan en la Recaudación del Impuesto Predial?.....	44
Gráfico 02. ¿Se debe ofrecer la adecuada capacitación tributaria al personal que labora en el municipio con la finalidad de desarrollar de manera adecuada la Recaudación del Impuesto Predial?.....	45
Gráfico 03. ¿Los trabajadores conocen, aplican y respetan la legislación tributaria vigente que determina desarrollar una adecuada Recaudación del Impuesto Predial?.....	46
Gráfico 04. ¿La capacitación y preparación de los trabajadores permite mejorar la gestión tributaria municipal con la finalidad de desarrollar una apropiada Recaudación del Impuesto Predial?.....	47
Gráfico 05. ¿Se conocen y aplican las infracciones tributarias establecidas en la normativa teniendo en cuenta el buen desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?.....	48
Gráfico 06. ¿Los trabajadores conocen y usan las herramientas tributarias en sus labores para una buena Recaudación del Impuesto Predial?.....	49
Gráfico 07. ¿El municipio debe poseer un plan que le permite un adecuado manejo de los riesgos tributarios en relación a la Recaudación del Impuesto Predial?.....	50
Gráfico 08. ¿Los trabajadores respetan los derechos que le confiere la ley al contribuyente en relación a la Recaudación del Impuesto Predial?.....	51
Gráfico 09. ¿La municipalidad deberá iniciar las acciones de cobranza una vez dado el incumplimiento tributario del contribuyente para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?.....	52

Gráfico 10. ¿Se deberá contar con una base de datos de los contribuyentes morosos que ayuden a realizar una mejor Recaudación del Impuesto Predial?.....	53
Gráfico 11. ¿Las acciones de cobranza se deberán regir por las normas contenidas en el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva con la finalidad de mejorar el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?.....	54
Gráfico 12. ¿El proceso de cobranza genera un pago de intereses en favor de la entidad municipal beneficiando a la Recaudación del Impuesto Predial?.....	55
Gráfico 13. ¿La municipalidad deberá establecer los procesos de Cobranza ordinaria y coactiva que mejoren el proceso de la Recaudación del Impuesto Predial?.....	56
Gráfico 14. ¿La municipalidad posee la facultad coercitiva a fin de hacer efectivo el cobro de la deuda exigible al contribuyente mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?.....	57
Gráfico 15. ¿Un eficiente procedimiento de cobranza permitirá disminuir los índices de morosidad ayudando a mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?.....	58
Gráfico 16. ¿Para el cobro de los tributos la municipalidad podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero con la finalidad de mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?.....	59
Gráfico 17. ¿Los contribuyentes cumplen oportunamente con sus deberes tributarios mejorando enormemente la Recaudación del Impuesto Predial?.....	60
Gráfico 18. ¿Es necesario realizar acciones coactivas para dar cumplimiento a la normativa tributaria que ayude en la Recaudación del Impuesto Predial?.....	61
Gráfico 19. ¿El municipio otorga incentivos que motivan al pago oportuno a los contribuyentes mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?.....	62

Gráfico 20. ¿Se mejora el sistema tributario promoviendo la simplificación administrativa mejorando el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?.....	63
Gráfico 21. ¿El municipio mantiene al contribuyente informado e interesado en conocer los diferentes temas tributarios con la finalidad de mejorar el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?.....	64
Gráfico 22. ¿Se fomenta la cultura tributaria que permite reducir la evasión tributaria mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?.....	65
Gráfico 23. ¿Existe una adecuada difusión de la información tributaria a los usuarios, factor importante para desarrollar la Recaudación del Impuesto Predial?.....	66
Gráfico 24. ¿El municipio realiza con regularidad campañas de concientización al contribuyente logrando mejorar así la Recaudación del Impuesto Predial?.....	67
Gráfico 25. ¿El contribuyente debe contar con varias formas de pago que estén incluidas en las Estrategias Operativas Administrativas para el cumplimiento de sus obligaciones?.....	68
Gráfico 26. ¿Las Estrategias Operativas Administrativas deben considerar el pago en cuotas o fraccionado como una forma de pago?.....	69
Gráfico 27. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas deben existir indicaciones sobre el pago por adelantado para aquellos contribuyentes con mayor contribución?.....	70
Gráfico 28. ¿Se deberán plasmar en las Estrategias Operativas Administrativas indicaciones para otorgar incentivos de pago a los contribuyentes puntuales?.....	71
Gráfico 29. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se podrá considerar la cancelación anual de los tributos para aquellos contribuyentes especiales?.....	72
Gráfico 30. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas deberán indicar el número de cuotas de pago o fraccionamiento podrá ser decidido por el contribuyente?.....	73

Gráfico 31. ¿Los montos tributarios a pagar son determinados en las Estrategias Operativas Administrativas de acuerdo al valor del predio?.....	74
Gráfico 32. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar sobre el fraccionamiento de deudas la cual deberá generar intereses moratorios al contribuyente?.....	75
Gráfico 33. ¿La municipalidad debe contar con un registro actualizado de contribuyentes según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas?.....	76
Gráfico 34. ¿Un padrón actualizado de contribuyentes elaborado según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas, permitirá intercambiar información con otras instituciones?.....	77
Gráfico 35. ¿Se debería realizar una adecuada clasificación de los contribuyentes según capacidad contributiva y según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas?.....	78
Gráfico 36. ¿Los datos de los contribuyentes deben estar completos y ser acordes a la realidad tal como se indica en las Estrategias Operativas Administrativas?.....	79
Gráfico 37. ¿Según se indica en las Estrategias Operativas Administrativas, la municipalidad debe contar con las herramientas de gestión para tratar y procesar los datos de los contribuyentes?.....	80
Gráfico 38. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que es necesario conocer la condición del contribuyente y su condición tributaria?.....	81
Gráfico 39. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que, de la ubicación del predio del contribuyente se deducirá su aporte al impuesto predial?.....	82

Gráfico 40. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que cada contribuyente debería contar con un código de identificación?.....	83
Gráfico 41: Indicador Capacidad de Respuesta.....	84
Gráfico 42: Indicador Accesibilidad.....	85
Gráfico 43: Indicador Presupuesto por Resultados.....	86
Gráfico 44: Indicador Estado de Cobranza.....	87
Gráfico 45: Indicador Actitudes.....	88
Gráfico 46: Indicador Incentivos.....	89
Gráfico 47: Indicador Conciencia.....	90
Gráfico 48: Indicador Deuda Pendiente de Pago.....	91
Gráfico 49: Indicador Plazo Pagar el Montante.....	92
Gráfico 50: Indicador Principales Contribuyentes.....	93
Gráfico 51: Indicador Medianos Contribuyentes.....	94
Gráfico 52: Indicador Pequeños Contribuyentes.....	95
Gráfico 53: Dimensión Calidad de Servicio.....	96
Gráfico 54: Dimensión Concientización del Contribuyente.....	97
Gráfico 55: Dimensión Deuda.....	98
Gráfico 56: Dimensión Segmentación de la Cartera de Morosidad.....	99
Gráfico 57: Variable Estrategias Operativas Administrativas.....	100
Gráfico 58: Variable Recaudación del Impuesto Predial.....	101

Resumen

La presente investigación titulada “Las Estrategias Operativas Administrativas y su influencia en la Recaudación del Impuesto Predial en un gobierno local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020” se realizó con la finalidad de saber si la variable independiente tiene influencia causal; ya que no sólo se persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo, motivo por lo cual conlleva a determinar que la investigación es de tipo explicativa. La investigación es de tipo explicativa ya que los resultados indican que la variable independiente influye en la variable dependiente.

Asimismo, para obtener los resultados se tomó como muestra a 73 contribuyentes, el diseño de la investigación es no experimental, el instrumento utilizado para obtener datos de la investigación fue el cuestionario el cual consta de 40 preguntas estructuradas.

Los resultados muestran según se plantea el objetivo general, “Determinar en qué medida las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020”, el resultado de la prueba de hipótesis general, valor del Chi-cuadrado es de 247.455 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.00, como el valor de significancia es menor a 0.05, se afirma que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que “las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020”.

Palabras clave: Estrategias Operativas Administrativas, Recaudación del Impuesto Predial

Abstract

The present investigation titled Administrative Operational Strategies and their influence on the Collection of Property Tax in a local government of the Constitutional Province of Callao, year 2020 was carried out in order to know if both variables have a causal relationship; since it is not only intended to describe or approach a problem, but it also tries to find the causes of it, which is why it led to determine that the research is explanatory. The research is explanatory since the results indicate that the independent variable influences the dependent variable.

Likewise, to obtain the results, 73 contributors were taken as a sample, the research design is non-experimental, and the instrument used to obtain research data was the questionnaire, which consists of 40 structured questions.

The results show according to the general objective, Determine to what extent the Administrative Operational Strategies influence the Collection of Property Tax in a Local Government of the Constitutional Province of Callao, year 2020, the result of the general hypothesis test, value of the Chi-square is 247.455 with 16 degrees of freedom and a significance value of 0.00, as the significance value is less than 0.05, it is affirmed that there are sufficient reasons to reject the null hypothesis and we affirm that Administrative Operational Strategies influence the Collection of Property Tax in a Local Government of the Constitutional Province of Callao, year 2020.

Keywords: Administrative Operational Strategies, Property Tax Collection

CAPÍTULO I

1.- PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

La mayoría de los gobiernos locales cuentan con cartera pesada que alcanza en su mayoría altos importes de deudas en estado de morosidad, es decir el contribuyente no es responsable con su obligación tributaria como es el caso del Impuesto Predial, concordante con lo indicado en los documentales de investigación del portal del Ministerio de Finanzas y Economía que este tributo viene a ser el impuesto primordial localmente en los países en vías de desarrollo, pero, en asociación con su participación en toda la recaudación tributaria y con el PBI, la recaudación del impuesto predial es menor a comparación de los países industrializados. Por lo tanto, es necesario implementar estrategias operativas administrativas que mejoren el proceso de recaudación del Impuesto Predial, que permita llevar y tener un eficaz control y registro de las operaciones que realiza la municipalidad en materia de recaudación con la finalidad de contribuir a la generación de recursos propios dentro de la institución. En tal sentido el problema de la presente investigación se determina “En qué medida las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020”. El trabajo de investigación presenta como objetivo el determinar de qué manera las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020. Por último, el presente trabajo de investigación se justifica porque es importante investigar las causas que generan las anomalías en la administración tributaria y de esta forma contar con información útil para que la Alta Dirección tome las decisiones necesarias para implementar estas estrategias logrando mejorar la recaudación y así garantizar los recursos para invertir en una administración tributaria

moderna. transparente y eficiente, que facilite el cumplimiento tributario ciudadano, mejora de servicio público y mayor ejecución de algún proyecto de inversión.

1.1.- Formulación del Problema

A lo largo del tiempo, el recaudar impuestos no siempre fue bien visto, pero es una función primordial en cualquier Estado. Si la recaudación es buena no solo se permite que la inversión de los recursos sea en los sectores que más lo requieran, sino que también posibilita que el aparato estatal sea eficiente y funcional. En las municipalidades, no deja de ser importante puesto que una municipalidad representa para los ciudadanos una forma más visible y cercana del Estado en su localidad respectiva. De acuerdo a la evaluación presupuestaria (Consulta amigable MEF – Ministerio de Finanzas y Economía) de la Municipalidad de la Provincia del Callao en el Perú, se ha determinado una precaria recaudación del impuesto predial siendo la cartera de morosidad del 69% con respecto a los periodos 2017, 2018, 2019 y 2020 teniendo un total de ingresos en los periodos indicados de S/ 1,567,108 soles que representa una emisión (cuponera) de S/ 5,081,685. Es decir, se ha dejado de recaudar S/ 3,514,577, lo que afecta en la realización de las funciones de las comunas; ejecución de proyectos de inversión y la mejora en la administración tributaria. Son diversas las causas de esta problemática, pero la más común es la ausencia de estrategias para tener una Recaudación Tributaria adecuadas la cual tendría que provenir de la política tributaria municipal y terminen como acciones tributarias municipales que apoyen en el aumento de la recaudación del Impuesto Predial la cual corresponde a la municipalidad.

Lamentablemente no se tiene de personal entrenado y capacitado en la Gerencia de Administración Tributaria para cumplir con las funciones que le corresponde a esta área. Tampoco se desarrolló políticas tributarias en busca a la obtención de niveles altos de

recaudación ni la tecnología que se requiere. La municipalidad y la dependencia en general no desarrollaron alguna campaña de educación, la generación o concientización de una cultura tributaria, que lleve a la población a pagar sus tributos. Solo se emiten documentos (cartas de aviso) a los vecinos que no cumplen con el pago de sus obligaciones, que no se termina concretando porque las Municipalidades no ejercen en toda su magnitud sus atribuciones como parte de la Administración Tributaria. “De no solucionarse este problema, es decir, de no implementar estrategias de Recaudación Tributaria va a producir una falta de cumplimiento de los objetivos y metas tributarias por parte de la Municipalidad”. De lo anteriormente expuesto la presente investigación demuestra como “la falta de estrategias genera una influencia en la recaudación del impuesto predial, describir como la gestión administrativa realiza el proceso de recaudación tributaria, identifica las deficiencias del proceso, evalúa si el Gobierno Local cuenta con el personal necesario, calificado y capacitado en el proceso de Recaudación Tributaria y en base a ello determina las alternativas de solución para mejorar la recaudación tributaria”.

1.1.1.- Problema General

¿En qué medida las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020?

1.1.2.- Problemas Específicos

PE1. ¿En qué medida la Calidad de Servicio influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020?

PE2. ¿En qué medida el Presupuesto por Resultados influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020?

PE3. ¿En qué medida la Concientización del Contribuyente influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020?

1.2.- Objetivos, General y Específicos

1.2.1.- Objetivo General

Determinar en qué medida las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020

1.2.2.- Objetivos Específicos

OE1. Determinar en qué medida la Calidad de Servicio influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020.

OE2. Determinar en qué medida el Presupuesto por Resultados influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020.

OE3. Determinar en qué medida la Concientización del Contribuyente influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020.

1.3.- Justificación o Importancia del Estudio

Una de las principales fuentes de ingreso en la administración municipal es la recaudación del impuesto predial, la limitante que existe en la mayoría de los gobiernos local son los disminuidos índices de recolección del impuesto predial, lo que genera una seria limitación en sus ingresos. Asimismo, la poca cultura tributaria impacta en las finanzas municipales y la administración pública. De ahí nace la importancia de que las Municipalidades sean responsables en conseguir de forma eficiente la recolección saneando sus finanzas publicas tratando de no ser dependiente total del presupuesto proveniente del Estado.

El presente trabajo justifica porque busca realizar una contribución en la evidencia de las dificultades existentes en la recaudación del impuesto predial y dar solución al proponer estrategias operativas administrativas que ayudarán al proceso administrativo de recolección del impuesto predial en un Gobierno Local de la Provincia del Callao, la cual permitirá mejorar la recaudación y así tendrá las posibilidades de amplificar la base tributaria e incrementar su recolección, la misma que conllevará a la ejecución de Proyectos de Inversión a favor de la comunidad local. El presente trabajo de investigación es importante, porque contribuirá a que, un Gobierno Local, obtenga una gestión municipal más eficiente y eficacia en sus funciones y, por ende, en la prestación de sus servicios en beneficio de la sociedad.

1.4.- Alcance y Limitaciones

1.4.1.- Alcance

La investigación se realizó en el tiempo comprendido de seis meses, tiempo estimado para realizar una investigación apropiada enfocada a los lineamientos que se requieren presentar.

El desarrollo del proceso investigativo se efectuó en un Gobierno Local. Comprende la Gerencia de Administración Tributaria con tres unidades orgánicas a su cargo, la Subgerencia de Registro, Recaudación y Control Tributario. la Subgerencia de Fiscalización Tributaria y la Oficina de Ejecutoría Coactiva. Asimismo, todas las Áreas que brindan servicio y que se encuentran dentro del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en un Gobierno Local de la Provincia de Callao, Perú.

La investigación se desarrolló con la finalidad de determinar cómo influyen las alternativas del proceso administrativo de recolección del impuesto predial en los contribuyentes y del personal del Gobierno Local. Asimismo, la finalidad de determinar cómo las estrategias operativas administrativas influyen en la recaudación del Impuesto Predial.

1.4.2.- Limitaciones

- Los problemas catastrales, es decir no se cuenta con un catastro actualizado por lo tanto existen personas que no se encuentran registradas en la base de datos del Sistema de Administración Tributaria como contribuyentes, aunque se presentó esta limitación, no fue impedimento para culminar la investigación.
- Dificultad por acceder a la información y el tiempo que genera el personal del área para brindar dicha información.
- Falta de colaboración por parte de las personas involucradas en la presente investigación debido a la falta de tiempo.

CAPÍTULO II

2.- MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1.-Antecedentes de la Investigación

2.1.1.- Antecedentes Nacionales

(Bacalla, 2018), menciona en la tesis titulada, “Estrategias administrativas y la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Asunción, Provincia Chachapoyas”, tesis realizada en busca de la obtención del grado de maestro en Gestión Pública, investigación realizada como alumno de la Universidad Cesar Vallejo de la Ciudad de Chiclayo en el año 2018.

La investigación realizada presenta un objetivo, el cual busca “determinar la medida por la cual se relaciona la estrategia administrativa dentro de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Asunción en la Provincia de Chachapoyas durante el año 2018”.

El trabajo de investigación viene a ser cuantitativa de tipo descriptiva, con diseño correlacional causal transeccional, contando con una muestra de 28 funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Asunción; a su vez se contaban con un par de cuestionarios, para poder procesar la información recolectada se empleó el software de estadística para ciencias sociales SPSS V23.

Una vez obtenidos los resultados, fueron presentados en tablas y gráficos, en el cual se presentaba el nivel de relación de la recaudación del impuesto predial y la estrategia administrativa en la Municipalidad Distrital de Asunción ubicada en la Provincia de Chachapoyas.

El valor de significancia fue de 0.626; resultado por el cual se confirma la existencia de una correlación positiva que es moderada y fuerte entre la recaudación del impuesto predial y las

estrategias administrativas, con un p -valor=0.004 (p -valor < 0.05); resultado que determina aceptar la hipótesis de investigación rechazando la hipótesis nula.

Comentario: Según los resultados conseguidos en la investigación Estrategias administrativas y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Asunción ubicada en la Provincia Chachapoyas, el nivel en porcentaje obtenido para la variable Estrategias Administrativas es de 54% en relación al nivel regular, para la recaudación del impuesto predial es 71% en relación al nivel bueno.

La investigación muestra una trascendencia positiva para lo que buscan obtener las autoridades del Municipio, investigación que motiva al fortalecimiento de las Estrategias Administrativas que ayudan de manera positiva en las finanzas de los Municipios, incrementando la posibilidad de la recaudación predial y otros factores.

Las estrategias desarrolladas son la fuente que permite un aumento en la recaudación del mismo en la Municipalidad Distrital de Asunción, beneficiando en el presupuesto de desarrollo del distrito y el bienestar de toda la población.

(Osorio, 2016), menciona en su tesis titulada “Influencia de la Recaudación Tributaria en la Gestión por Resultados de la Municipalidad Distrital de Independencia, 2015”. tesis para optar el título profesional de contador público, investigación realizada como alumno de la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote de la ciudad de Huaraz – Perú, 2016.

La investigación presentó como objetivo “analizar el grado por el cual influye la recaudación tributaria dentro de la gestión por resultados de la Municipalidad Distrital de Independencia”, teniendo presente la percepción de los funcionarios de la entidad y de los trabajadores.

Investigación relacional causal con diseño no experimental transversal descriptivo correlacional causal.

La investigación contó con una muestra de 76 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia, fue probabilístico aleatorio simple y asignación proporcional, con la aplicación de la instrumentación en las escalas valorativas “Cumplimiento de metas y objetivos” y “Recaudación tributaria”.

Las figuras de barras, las tablas de distribución de frecuencias, los estadísticos del chi cuadrado de independencia, figuras de dispersión, coeficiente de determinación (r^2), la prueba estadística Anova y el coeficiente de correlación de Pearson (r) fueron empleados para el análisis y presentación de los resultados.

Comentario: Los resultados obtenidos sobre el nivel de cada variable fueron muy favorables, sobre la variable “Gestión por Resultados” es de nivel regular y el “Proceso de Recaudación Tributaria” es de nivel medio.

Según el análisis de relación de las variables, se obtuvo como resultado una asociación significativa entre ambas variables ($X^2 = 29,321$ a $p = 0,00$), asimismo, resultó un coeficiente de correlación significativa y de nivel alto ($r=0,766$ y $p < 0,05$) entre las variables analizadas.

Asimismo, se determinó que, la Gestión por Resultados está influenciado por la Recaudación Tributaria, y se valida según el 58,6% obtenido como resultado de la investigación.

La presente investigación ayuda de manera significativa a los que manejan el Municipio ya que se pueden valer de las estrategias planteadas para la mejora en la Recaudación Tributaria, que en conclusión se puede manifestar que existe una influencia significativa directa y de

nivel alto de la Recaudación Tributaria en la Gestión por Resultados de la Municipalidad Distrital de Independencia, 2015.

(Figuroa, 2014), menciona en su tesis titulada “Modelo de Administración Tributaria Para Mejorar la Recaudación de los Ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa”, tesis para obtener el Grado de Doctor en Administración, siendo alumna de la Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela de Postgrado Sección de Postgrado de Ciencias Económicas de la ciudad de Trujillo-Perú, octubre 2014.

El trabajo de investigación presentaba como objetivo principal “crear un modelo administrativo tributario cuya finalidad sería la mejora en la recaudación de los ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa”.

Por una precaria recaudación de impuestos se motivó en realizarse la investigación, problema muy común en diferentes organizaciones con respecto al tema de los impuestos.

El trabajo de investigación fue desarrollado por medio del método teórico histórico lógico, el sistema estructural y el análisis documental, como método empírico se empleó la observación científica, además de aplicarse las encuestas a los distintos usuarios pertenecientes al servicio del GAD cantonal, del mismo modo se realizaron entrevistas a los funcionarios municipales, mostrando la investigación resultados como la falta de un modelo de tributación efectiva que ayude a determinar el mejor proceso de recaudación.

También los resultados evidenciaron la falta de cultura por parte de los ciudadanos de la comuna del Cantón en el pago de los impuestos.

Comentario: La falta de un modelo de recaudación de impuestos y la falta de los mecanismos para hacerlo, conllevan a tener resultados que orientan a que las pocas normas tributarias y las

ordenanzas que existen se modele con el accionar de la creación de un modelo de Administración de Recaudación, teniendo la finalidad de ejecutar y organizar la recaudación y administración de todos los ingresos no tributarios y tributarios del Municipio de Cantón de Jipijapa.

(Quispe & Quispe, 2016), mencionan en su investigación titulada: “El Impuesto Predial y la Recaudación Tributaria de los Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Acoria – Huancavelica, 2014” cuya finalidad fue el indicar que el proceso de descentralización y la modernización del estado conforman una oportunidad para la mejora de las provisiones en inversiones y servicios públicos a nivel local. A partir del concepto indicado, formulan la siguiente cuestión ¿Cuál es la relación de la recaudación tributaria y el impuesto predial en la municipalidad distrital de Acoria, periodo 2014? A su vez el trabajo de investigación refiere como objetivo general “el planteamiento de algunos términos como: Determinar la relación entre la recaudación tributaria y el impuesto predial en la municipalidad distrital de Acoria, periodo 2014”.

Se empleó el método científico y como métodos específicos fueron el analítico sintético, hipotético-deductivo, deductivo e inductivo; a su vez, en el proceso de recolección de los datos y en la contrastación de la hipótesis se emplearon técnicas de fichaje, de investigación de campo y de investigación documental, contando con instrumentos como las fichas, el cuestionario de encuesta de la recaudación tributaria y el impuesto predial, y los libros, la encuesta contaba con un nivel de validez por medio de la opinión de expertos y la confiabilidad por el estadístico alfa de Cronbach del 74%. Al analizar los resultados, se empleó el análisis estadístico por medio de la estadística inferencial y descriptiva, “r” de Pearson.

Comentario: La investigación realizada muestra resultados muy importantes a tomar en cuenta ya que se rechaza la hipótesis nula lo cual da paso a que se acepte la hipótesis alterna dando la conceptualización de que existe una relación positiva y significativa de la recaudación tributaria y el impuesto predial en la municipalidad distrital de Acoria, periodo 2014.

2.1.2.- Antecedentes Internacionales

(Jaramillo & Aucanshala, 2013), mencionan en tu investigación titulada, “Optimización de la Gestión de Recaudación Impuestos Seccionales, aplicado en el Ilustre Municipio de Riobamba” Tesis de grado previa a la obtención del título de Magister en Tributación, del Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador, año 2013.

El trabajo de investigación presenta como finalidad “diseñar estrategias administrativas que optimicen la recaudación del impuesto seccionales. En disposición del código orgánico de organización territorial, descentralización y autonomía los gobiernos autónomos descentralizados deben elaborar una normativa adecuada en base a las condiciones específicas en las cuales se encuentra su estado territorial, en el marco de la ley y de la constitución”. De esta forma el código orgánico de organización territorial, descentralización y autonomía, aumenta la posibilidad de conformación dentro del eje administrativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD’s) y entre estos de los Municipios, en los que la Ley Orgánica de Régimen Municipal tenía un carácter más rígido con una organización municipal básica.

Comentario: la presente investigación se desarrolla por la búsqueda de lograr mejoras en la recaudación de impuestos, y a su vez emplear los recursos conseguidos, de manera equitativa, en favor de la comunidad, por medio de servicios y obras que todos necesiten.

(Hernández, 2015), menciona en su tesis titulada, “Estrategias para incrementar la Recaudación de Impuestos Municipales sobre Actividades Económicas en la Alcaldía del Municipio San Diego” tesis de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, Venezuela, año 2015.

La investigación fue realizada en la alcaldía del municipio en San Diego, presentando como objetivo general “presentar estrategias que apoyen en el aumento de los mecanismos de recaudación de impuestos municipales por encima de las actividades económicas”. El método del estudio fue descriptivo. El grupo investigado estuvo conformado por el personal de la dirección de hacienda y los contribuyentes sobre actividades económicas, contando con una muestra de 20 empleados y 368 contribuyentes de la alcaldía. En la recolección de los datos se empleó el cuestionario, contando con 9 preguntas junto con una escala de estimación, con tres alternativas (si, no y no opina).

Comentario: la investigación muy precisa logro recolectar información que permite concluir sobre el incremento de las fiscalizaciones, estas ayudaran a disminuir la evasión de impuestos, siendo un método por el cual el municipio es beneficiado, incrementando la cantidad de los recursos disponibles, y a su vez llama a los contribuyentes honestos a cumplir con sus obligaciones tributarias.

(Almeida, 2017), menciona en su tesis titulada, “Control de la evasión tributaria en un país en vías de desarrollo: La visibilidad de la economía oculta y su evasión”, Memoria presentada para optar al grado de Doctor por la Universidad de Lleida, Ecuador, año 2017.

El trabajo de investigación se realizó teniendo en mente que “Ecuador, siendo un pequeño país con proyectos de desarrollo grandes, en los últimos años la administración tributaria ha conseguido cambios primordiales en la mejoría de la tecnología, obtención de la información necesaria para la toma de decisiones y la integración de los contribuyentes”. A pesar de ello, el problema en el control tributario persiste, sobre todo en el punto de vista de la prevención de la evasión. Por todo esto la investigación presenta como objetivo principal “diseñar, analizar y comprobar, por medio de simulaciones, estrategias nuevas para el control tributario que, junto con el apoyo de la tecnología con respecto a la información, se pueda corregir e identificar el grado de fraude fiscal y evasión, disminuyendo la cantidad de la economía subterránea”. Con el fin de lograr los objetivos propuestos, se tomó como pauta metodológica el escenario informático y la determinación de la situación actual actual, la comparación de la situación resultante con la original, la simulación de la situación futura de la tributaria luego de la aplicación de las estrategias de control y el diseño de estrategias nuevas de control. Para obtener el diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra la tributación en Ecuador, pudo ser determinado por medio de encuestas, el análisis de la base de datos y la observación de los casos de evasión, tanto en las entidades de controles estatales, como en el sector de las empresas privadas. Con esta realidad, junto con el diseño de un sistema informático propio para el proyecto y con la simulación digital, permite concluir que un 30,53% del total simulado se podrá calificar dentro de la categoría de economía subterránea, mientras que el 69,47% restante del importe simulado está dentro tanto de las transacciones legales como en riesgo de economía oculta. A partir de los resultados, se diseñó diferentes estrategias para el control de la evasión, teniendo como enfoque principal, entre distintas medidas tributarias, a la eliminación del circulante y su cambio por medio de los pagos

digitales, también al cumplimiento de la idea que no está permitido la aplicación de un pago electrónico si no existe previamente un documento digital o una factura. Tras fijar la estrategia de control, se empleó una simulación informática nueva mostrando las medidas tributarias en el software, concluyendo que un 98,11% corresponde a transacciones totalmente legales.

Comentario: la investigación demuestra que la Hipótesis planteada inicialmente, “Nuevas estrategias de control permitirían la identificación y reducción de la economía oculta y evasión tributaria”, es una hipótesis cierta, dado que, desde la aplicación de las estrategias referidas, se consiguió una disminución del 93,80% del fraude fiscal. Por otro lado, también se ha concluido, que existe un 1,89% del total de bases potenciales sujetas a tributación que solo es controlable por medio de la estrategia de la inspección tributaria.

(Valencia, 2019), menciona en su investigación “La determinación del impuesto predial y su impacto en la recaudación. Caso GAD Santo Domingo, periodo 2000 – 2017” con la finalidad de obtener el Título de Ingeniera en Contabilidad Y Auditoria Cpa., de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Carrera de Contaduría Pública y Auditoría.

El trabajo de investigación presenta como objetivo general “el análisis al impuesto predial en el GAD Santo Domingo”. Gracias a los resultados conseguidos en cuanto a los porcentajes de las participaciones de los ingresos por conceptos de predios urbanos, muestran lo importante que es el impuesto predial en la participación de los ingresos conforme avanzan los años.

La muestra de los ingresos resulta favorable, pero según lo que se esperaba es insuficiente, la mayor parte de los municipios no consiguen recaudar los recursos que se esperan, causando

una dependencia a las transferencias hechas por el estado, para cumplir con sus obligaciones. La investigación presenta un enfoque mixto, de alcance explicativo y con diseño observacional. Presenta como variable independiente al impuesto predial y dependiente a la recaudación. Utilizaron una muestra por conveniencia con una selección de dos cantones en Ecuador, con características similares.

Comentario: La importancia de realizar la presente investigación favorece de manera directa a la institución, los resultados obtenidos según el análisis realizado, se concluye que la adecuada determinación del impuesto predial permite a los municipios aumentar sus ingresos.

2.2.- Bases Teórico-Científicas

2.2.1.- Gestión Administrativa

Es el grupo de acciones por la cual el directivo puede desarrollar sus actividades por medio del cumplimiento de las distintas partes del proceso administrativo, las cuales son: Controlar, coordinar, dirigir, organizar y planear. También, se tienen a los cuatro modelos de gestión: de mercado, político, burocrático y colegiado que son aplicados a la enseñanza, el liderazgo y los niveles administrativos.

2.2.2.- Estrategias

Es el conjunto de actividades que debe realizar una empresa para conseguir sus objetivos y fines. Sanabria (2005).

“Las estrategias malas y buenas no existen propiamente, pero si las estrategias adecuadas e inadecuadas dentro de un propio contexto”. La gestión es eficiente cuando tiene como base la planificación de forma estructurada en proyectos eficaces y con cortes modernos, se conseguiría que los municipios consigan sus objetivos frente al colectivo, pero también está implicado la evaluación y el análisis de las debilidades y fortalezas propias proyectadas al

futuro y teniendo definido sus metas, objetivos y estrategias que apoyaran su logro. Citado por Ruiz, J. (2012, p. 6).

2.2.2.1.- Estrategias Operativas

Es un plan a corto plazo en el cual se indican las acciones que se realizarán, requeridas para conseguir los objetivos fijados. La estrategia de operaciones presenta como objetivo principal el encontrar ventajas competitivas que sean sostenibles para la institución o la empresa.

2.2.3.- Tipos de Estrategias Operativas

a) Estrategias Generales

Son estrategias que consideran a las entidades como un todo, sirviendo para lograr los objetivos generales de las empresas.

Algunos ejemplos de estrategias generales:

- Diversificación de los productos.
- Diversificación de los mercados.
- Competencia a partir de los costos.
- Competencia a partir de la diferenciación.
- Enfoque específicamente en un segmento del mercado.
- Combinarse con otra entidad.

b) Estrategias Específicas

Son estrategias que ayudan en la realización de las estrategias generales; siendo las más utilizadas y conocidas las estrategias de marketing.

Unos ejemplos de estrategias específicas:

- Amplificar la cantidad de vendedores.
- Amplificar la cantidad de puntos de ventas.
- Disminución de precios.

- Aumentar el gasto en la publicidad.
- Añadir promociones de ventas nuevas.
- Establecer sistemas de información nuevos.

c) Estrategia global o "estrategia de empresa"

Se intenta tomar consideración a las entidades en relación a su ambiente, planteando en que actividades se desea participar y cuál sería la combinación más apropiada. “Dentro de la estrategia se toma con más importancia al primer y segundo componente, al estar basado en aportar al ambiente de actividad y asignar las capacidades a los diferentes negocios que mantienen el ámbito donde se actúa”.

d) Estrategia de Negocio

Son requeridas dentro de las entidades con multiactividad. “Si las entidades se encuentran lo suficientemente diversificadas, son identificables, a comparación de negocios simples, conociéndose esto como unidades estratégicas”. De manera individual, cada una de las unidades estratégicas vienen a ser un grupo de negocios o actividades, homogéneos a partir de un punto de vista estratégico, es decir, existe la posibilidad de formular una estrategia común y adecuada para distintas unidades estratégicas y/o actividades. La estrategia para cada unidad es autónoma, no es independiente ya que está integrada a la estrategia de una entidad.

Se intenta determinar la manera en desarrollar lo mejor posible las actividades o la actividad que corresponda a la unidad estratégica, dentro de un ambiente competitivo, por ejemplo, el competir en algún negocio. El problema se encuentra en el segundo y tercer componente. El cuarto componente es donde se enfatiza en la sinergia que desencadena la buena integración de las diferentes áreas funcionales dentro de cada una de las actividades.

e) Estrategia Funcional

La duda está en cómo se emplea y aplica las habilidades y los recursos dentro de las diferentes áreas funcionales de cada actividad (finanzas, marketing, producción, etc.) o en cada unidad estratégica, con el fin de aumentar la productividad de los recursos. Los puntos clave vienen a ser el segundo y el cuarto, siendo el cuarto el que corresponde al efecto sinérgico que viene de la integración y coordinación correcta de las diferentes acciones y políticas que sean diseñadas dentro de cada área funcional.

f) Estrategia de diferenciación

Las empresas se proponen en ofrecer novedades, algo único en el mercado en lo que se refiere a los servicios o productos.

g) Estrategia de Enfoque (de bajo costo)

Las empresas que optan por una estrategia de enfoque, se encuentran limitadas en la atención de un grupo especial de consumidores, una región geográfica específica, una línea de productos específicos y otros puntos enfocados en un área específica de los esfuerzos de la entidad. En vez de cubrir todo el mercado con sus servicios o productos, la empresa podrá poner énfasis en un grupo específico del mercado.

h) Estrategia General de Liderazgo

En esta estrategia se busca una disminución de los costos, teniendo como base principal a la experiencia. Se hace mayor énfasis en una mayor vigilancia de los costos dentro de las áreas de desarrollo e investigación, servicio y ventas. Se tiene como objetivo principal que la empresa tenga una estructura con bajos costos comparada con las de la competencia.

2.2.3.1.- Dimensiones de Estrategias Operativas Administrativas

- **Calidad de Servicio**

Según Pizzo (2013) “viene a ser el hábito practicado y desarrollado por una empresa para poder interpretar las expectativas y las necesidades de sus clientes y poder entregarles un servicio confiable, seguro, oportuno, útil, apreciable, flexible, ágil, adecuada y accesible, a pesar de errores o situaciones imprevistas, para que así el cliente sienta que es atendido, servido personalmente con eficacia y dedicación, siendo sorprendido con más valor al esperado, entregando más ingresos y menos costos para la empresa”.

- **Presupuesto por resultados**

El portal del Ministerio de Economía Finanzas menciona que, “el presupuesto por resultados viene a ser una estrategia en gestión pública que apoya en la vinculación de la asignación de los recursos presupuestales a servicios (productos) y bienes, consiguiendo resultados en favor de la población, a su vez tienen la cualidad que pueden ser medidos”. Para conseguirlo se requiere del compromiso de las empresas públicas, rendir cuentas, generar información y definir responsables. Tiene importancia ya que aporta en la mejoría de la calidad del gasto público, pues permite que las entidades del estado empleen de forma más eficaz y eficiente los recursos públicos, se toma más importancia al gasto público en la provisión de servicios y bienes que aportan a la obtención de resultados vinculados al bienestar de la población y generen decisiones con más información, se crea información importante que ayuda en tomar las mejores decisiones en la materia del presupuesto y de gestión que permite la obtención de los resultados en favor de la población.

- **Concientización**

Implicar hacer que una persona tome conciencia a un tema en específico, mostrando la verdad

por medio del dialogo, haciendo que genere una reflexión sobre un tema en concreto. Para poder ser consciente de un tema es importante tener un cierto nivel de madurez.

2.2.4.- Recaudación Tributaria

Según Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario

DECRETO SUPREMO N° 133-2013-EF, (64) Artículo 55°.- FACULTAD DE

RECAUDACIÓN: Es función de la Administración Tributaria recaudar los tributos. A tal efecto, podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella.

a) Deuda Tributaria

Podrá ser exigida parcial o totalmente a cualquier deudor tributario o a todos de manera simultánea, excepto cuando se trata de multas en casos de personas responsables y solidarias que posean la categoría de acuerdo a lo enunciado en el numeral 1. del artículo 17°, los numerales 1. y 2. del artículo 18° y el artículo 19°. Artículo 20°-A.- Efectos de la Responsabilidad Solidaria del Decreto Supremo N° 133-2013-EF que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.

Ejecución coactiva

Viene a ser la unidad que se encarga de los deudores no tributarios y tributarios, por medio de la coerción, para que puedan cumplir con sus acreencias en favor de la Municipalidad. Su actuación es regida por una Ley Especial N° 26979, modificada por las Leyes N° 28165 y 28892, cuerpo legal en la cual está establecida cuáles son las deudas exigibles coactivamente dentro del campo no tributario y tributario.

“Aquellas personas que no cumplan con sus obligaciones no tributarias y tributarias se les

iniciará un proceso coactivo, donde se emitirá una resolución de ejecución coactiva por la cual se le necesita al obligado para cumplir con lo adeudado en un plazo de siete días, bajo apercibimiento de embargo, siendo el mismo que se realiza en caso de incumplimiento”.

b) Segmentación de Cartera de Morosidad

Por medio de la segmentación de la cartera por cobrar de la administración tributaria se distribuye en categorías y/o grupos los tipos y montos de las deudas que se mantienen con características semejantes y los subconjuntos de contribuyentes; con el fin de aplicar estas estrategias diferentes en cada segmento.

También funciona como “herramienta que ayuda a recaudar mas eficiente y eficazmente desde tratamientos diferenciados que tienen idea de las distintas características de cada grupo o segmento de cobranza objetivo”.

2.2.5.- Ley de Tributación Municipal

Las municipalidades están a cargo de los tributos y son los siguientes:

- Arbitrios
- Impuesto Predial
- Impuesto de Alcabala
- Impuesto Espectáculos Públicos No Deportivos
- Impuesto Vehicular
- Impuesto a las Apuestas

2.2.5.1.- Impuesto Predial

Artículo 9° del TUO de la Ley de Tributación Municipal, aprobado mediante D.S. N°133-2004-EF: Cuando nos referimos al Impuesto Predial estamos hablando de “la periodicidad anual, que a su vez grava el valor de los predios rústicos y urbanos”.

Dentro del Impuesto Predial, son considerados como predios a los terrenos, incluso a terrenos ganados a los ríos, al mar y a otros espejos de agua, también a las instalaciones fijas y permanentes y a las edificaciones que conforman partes de aquellos predios, que no podrán ser divididos sin alterarse, destruirse o deteriorarse la edificación.

- El impuesto podría ser cancelado en base a las alternativas como:

- a) Si se realiza hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año es al contado.
- b) Si se realiza en cuotas, como en cuatro cuotas trimestrales, es de forma fraccionada. De esta manera, la primera cuota equivale a un cuarto del impuesto total y tendrá que ser pagado hasta el último día hábil del mes de febrero. Con respecto a las cuotas restantes, serán canceladas hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre.

Predios Urbanos:

Son considerados las edificaciones, las obras y los terrenos urbanos.

▪ **Terrenos Urbanos**

- Deberá situarse en un centro poblado
- Con finalidad de vivienda, comercio u otro fin

Sin no posee edificaciones:

- Deberá tener los servicios generales propios en un centro poblado.
- Deberán estar recepcionadas o terminadas sus obras de habilitación urbana, estando o no habilitadas de manera legal.

▪ **Edificaciones**

- Deberán de ser fábricas o construcciones en general

▪ **Obras complementarias**

- Conforman una parte funcional e integrante en los predios

- Deberán de ser consideradas como tal por el juicio de tasador

Predios Rústicos:

Considerados los territorios situados en una zona rural, dedicados al uso:

- De protección
- Forestal
- Pecuario
- Agrícola

También, los terrenos eriazos con probable destino al empleo que no sean habilitados como de empleo urbano, solo si están dentro de los límites marcados para la expansión urbana

2.2.5.2.- ¿Quiénes son sujetos del impuesto predial?

Sujeto activo “Acreedor”:

- Zonas donde se ubica el predio, como las Municipalidades distritales.

Sujeto pasivo “Deudor”:

- Personas jurídicas o naturales dueños de los predios son los contribuyentes.
- En algunas excepciones, son considerados los titulares de concesiones de servicios públicos y obras.
- Cuando no es posible determinar la existencia de un propietario, aparecen los responsables, que son los tenedores o poseedores de cualquier título.

2.2.5.3.- ¿Cuáles son los elementos determinantes del impuesto predial?

Valor del terreno:

- Actualización aranceles
- Carga y revisión en sistema
- Terrenos mediterráneos

Valor de la construcción:

- Tabla de valores unitarios
- Casuística

En las tablas de los valores unitarios oficiales en las edificaciones de la selva, sierra y costa peruana:

- Por cada metro cuadrado de área techada se dan valores por partidas en nuevos soles.
- Aprobados por una resolución ministerial.

Para obtener el valor unitario por cada metro cuadrado para cierta edificación, se suman los valores escogiendo en cada una de las 7 columnas de la tabla, en base a sus características predominantes.

Obras complementarias:

- Transparencias-Valorizaciones
- Casuística
- Hace referencia a las instalaciones permanentes y fijas que conforman parte del predio y que no se podrá dividir sin causar alteraciones, destruirla o deteriorarla.
- Las instalaciones permanentes y fijas son obras valorizadas por los contribuyentes en base a la metodología aprobada dentro del reglamento nacional de tasaciones.
- Por falta de la valorización por parte del contribuyente, la municipalidad estará capacitada en realizar la valorización que corresponda.

Valores arancelarios:

- Valorización del plano arancelario de la vía pública
- Definido por el ministerio de construcción y vivienda, dando el valor del arancel de las vías.

Terrenos rústicos:

- Zonas no habilitadas para urbanizaciones: alumbrado público, servicios de agua y desagüe, veredas y pistas.

Terrenos mediterráneos:

- Cambio en la formulación de la valorización

2.2.5.4.- Deficiencias en tabla de valores unitarios

Estructuras

Materiales de construcción nuevos que no están dentro de la tabla de valores unitarios.

- Similares y el propio drywall
- Albañilerías armadas de concreto (bloques de concreto)
- Láminas de tipo precor (panel metálico corrugado)
- Techos con estructura metálica y de vidrio
- Techos de láminas acrílicas, policarbonato y similares
- Entrepisos metálicos

Actualmente se observó que en los materiales nuevos se emplea la categoría con la valoración más próxima, pero al no figurar el material en la tabla se crea un cuestionamiento y desconfianzas que pueden traer reclamos por parte del contribuyente promedio que no tienen un saber técnico con respecto al tema.

2.2.5.5.- Deficiencias en tabla de valores unitarios propios

Acabados

Materiales nuevos de construcción que no están dentro de la tabla de valores unitarios

- Puertas enrollables metálicas.
- Pisos laminados.
- Tapzones y alfombras.

Otras observaciones

- La subclasificación de los porcelanatos actuales deberá hacerse en base a su valor.
- Se tendrá que incluir vidrio transparente con carpintería de madera.
- Ausencia de la definición de lo que conforma un baño completo con tina, lavadero e inodoro (no se considera la ducha).

2.2.5.6.- Observaciones en definiciones para valorizaciones

Material predominante

01. Se tiene que definir de forma literal que el material que predomina está dentro de lo estructural, se tendrá que tomar al término del Reglamento Nacional de tasaciones como:

“Se tiene un elevado índice de reclamos, confusión y cuestionamientos a causa de una incorrecta interpretación en los términos que vienen de los administradores”.

02. Entre los materiales que predominan y ya están establecidos se tendrá que detallar por medio de referencias donde se deberá incluir a los materiales nuevos como el meta y el drywall.

2.2.5.7.- Valorización de la construcción

- **Estado de conservación**
 - 1 Muy bueno
 - 2 Bueno
 - 3 Regular
 - 4 Malo
 - 5 Muy malo
- **Material estructural predominante**

- 1 Concreto
 - 2 Ladrillo
 - 3 Adobe
 - 4 Madera y otros
- **Depreciación por antigüedad**
 - Tabla de depreciación
 - Por tipo de predio
 - 1.- Casa habitación
 - 2.- Tiendas y depósitos
 - 3.- Edificios
 - 4.- Clínicas, hospitales cines industrias y otros

Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca Oficina de Administración Tributaria		IMPUESTO PREDIAL DEC. LEG. 776 DECLARACION JURADA		Código Contribuyente 0000004848									
PU 2011													
I. DATOS DEL CONTRIBUYENTE													
Año		Apellidos y Nombres o Razón Social		Identificación de la declaración Jurada									
II. DATOS DEL PREDIO													
Ubicación del Predio			Lote	Manzana	Código del Predio								
Fecha de Adquisición	Tipo de Propiedad	Uso Predio	Condición de la Propiedad	Estado del Predio	% Propiedad								
III. DATOS DE LA CONSTRUCCIÓN													
Nivel	Clasif. Mayor	Estado	Antig.	Categorías	Val. Unt. m ²	Increm.	Depreciación		Val. Unt. Depr.	Área Construida		Cod. Predio	Valor Construcción
							%	Monto		M ²	Valor		
IV. RÉGIMEN INAFECTACIÓN O EXONERACIÓN													
Fecha Emisión		Área terreno		Arancel N°		Valor de la Construcción							
						Otras instalaciones							
						Valor Total del Terreno							
						Valor Autovalor							

Figura 01: Formato Hoja de Liquidación del Impuesto Predial Anual

Fuente: Módulo 2: Marco Normativo de la Recaudación Tributaria Municipal Total,

Autoavalúo = Valor de Construcción + Valor de Otras Instalaciones + Valor Del Terreno

2.2.5.8.- ¿Cuándo se debe presentar la Declaración Jurada?

- De manera anual: el último día hábil del mes de febrero (salvo emisión o prórroga de actualización de valores no objetada por el contribuyente y elaborada por la municipalidad).
- Último día hábil del mes siguiente:
 - En el caso que la administración tributaria lo determine.
 - Cuando es revertida al estado la posesión en concesión.
 - RTF N°17244-5-2010. Objeciones a la actualización de valores.
 - En el caso se transfiera a una concesionaria la posesión.
 - En el caso se genere una modificación de más de 5 UIT.
 - En el caso se transfiera la propiedad.

2.2.5.9.- ¿Quiénes están inafectos al pago del Impuesto Predial?

- Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (Art. 17): Decreto Supremo N° 156-2004. N° 133-2013-EF
- Los gobiernos locales, centrales y regionales.
- Entidades religiosas.
- Sociedades de beneficencia.
- Gobiernos extranjeros.
- Entidades públicas encargadas a dar servicios médicos asistenciales.
- Las Comunidades Nativas y Campesinas de la selva y sierra.

- El Cuerpo General de Bomberos.
- Los centros educativos y las universidades reconocidas.
- Concesiones en predios forestales pertenecientes al estado que se dediquen en el aprovechamiento de las plantaciones forestales y fauna silvestre.
- Predios en los cuales su titularidad corresponda de organizaciones con fines políticos como: alianzas políticas, movimientos o partidos, que son reconocidos por el órgano electoral.
- Predios que su titularidad correspondan a organizaciones conformadas por personas discapacitadas y que a su vez estas sean reconocidas por el CONADIS.
- Predios en donde su titularidad correspondan de alguna organización sindical, reconocidas por el propio Ministerio de Promoción Social y Trabajo. De la misma forma, están inafectos al impuesto todo predio que sea declarado como monumento integrante de los patrimonios culturales de la Nación por el Instituto Nacional de Cultura.
- En el tercer, cuarto, quinto, sexto y séptimo inciso, el empleo total o parcial de un inmueble con fines lucrativos, produciendo o no rentas o no tenga relación con los propios fines de la institución beneficiada, traerá la pérdida de la inafectación.

2.2.5.10.- ¿Cuáles son las deducciones del impuesto predial?

- Los predios destinados a la actividad agraria son los predios rústicos, el 50% de su base imponible es deducible.
- Donde están instalados los Sistema de Ayuda de Aeronavegación, son los predios Urbanos, el 50% de su base imponible es deducible.
- Adulto Mayor y Pensionistas por las primeras 50 UIT de la base imponible.

2.2.5.11.- ¿Cuál es el rendimiento del impuesto predial?

- 94.70% le corresponde a la municipalidad en donde está localizado el predio.
- 5% destinado para financiamiento del mantenimiento y desarrollo del Catastro y las acciones realizadas por la Administración Tributaria.
- 0.30% será remitido al CNT - Consejo. Nacional de Tasaciones.

2.2.5.12.- Casuística Predial

- i. No aceptación de la DDJJ.
- ii. Desplazamiento de la obligación tributaria.
- iii. Dedución en caso de contribuyentes pensionistas.
- iv. Pagos a nombre del anterior propietario.
- v. Problemas de jurisdicción.

2.2.6.- Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN)

El fondo de compensación municipal, también conocida como FONCOMUN, presenta un criterio redistribuido a favor de zonas deprimidas y alejadas, teniendo en primer lugar la asignación de las localidades urbanas-marginales y rurales en el país, que en los últimos años cumplían la función de fuente primordial de financiamiento para el gobierno local.

Recibiendo los fondos en primer lugar de una tasa añadida del 2% por encima del Impuesto General a las Ventas (IGV). Se emplean criterios para la distribución del FONCOMUN, los cuales son: primero, se aplica de forma que se distribuya el monto total entre 194 municipalidades de provincia obtenidos por medio de un índice de la población en su totalidad y la tasa de mortalidad infantil; segundo, se asignara el 20% del índice provincial a una municipalidad de la provincia y el resto se distribuirá entre todos los municipios distritales provinciales, dentro de ellas la municipalidad de provincia (participando como si

fuera un distrito más). Además, en Lima son aplicados criterios por déficit de servicios básicos, tasa de analfabetismo, población y; en el resto del país, se duplicará la asignación en los casos de distritos con poblaciones rurales.

2.2.7.- Teoría General del Tributo

Así como la autoridad establecida por los hombres es antigua, el tributo también lo es, existen casos donde se relacionan al tributo con la aparición de la propiedad privada o del Estado, criterios que se encuentran relacionados con la historia de Europa pero no por esto se deberá necesariamente aplicar los criterios en todos los procesos o realidades históricas, pues antiguamente en el Perú no eran reconocidas las propiedades privadas, pero existían tributaciones, tampoco se tenía al Estado presente en toda la historia, pero aun así se tenía al tributo.

El tributo posee características como:

Son prestaciones pecuniarias. – Mientras que otros sistemas legales establecen que solo admitirán una prestación monetaria, el sistema legal peruano admite una prestación diferente del dinero, como por ejemplo el pago en especie o en títulos valores, establecido dentro del Código Tributario. La prestación no dineraria será admitida como forma de pago tras una valorización, por esto la característica de un tributo es que sea una prestación pecuniaria, pero, se hace énfasis que dentro de nuestro sistema legal no se admiten el pago del tributo en servicios.

Obligatoriedad. Una de las características que están dentro de las reglas en el derecho público, toda obligación originada de las relaciones tributarias contará con un carácter obligatorio por imperio de la ley, y no se podrán modificar por convenios de partes, comparándolo como en los casos de la transmisión convencional de las obligaciones

tributarias que solo tienen efecto entre las partes, pero no en las administraciones tributarias.

Carácter coactivo. – En la vía administrativa se ejecutan las exigencias del pago de un adeudo tributario, sin que aparezca la necesidad de contar con algún órgano judicial para hacer efectivo el adeudo. La expresión tiene una influencia romana, cosa que no está presente en otros sistemas tributarios como el de Costa Rica, Chile y Argentina donde son ejecutados las deudas tributarias por vía judicial.

Carácter público. - Todo tributo sigue una finalidad social, y será poder solventar de los gastos del Estado que son aplicados en el sufragio de las actividades no esenciales y esenciales del estado. Tributos de prestación pecuniaria podrán ser: tasas, impuestos y contribuciones.

2.2.7.1.- Los Impuestos

Según la legislación tributaria, “el impuesto está definido como un tributo el cual su prestación no crea una contraprestación directa en favor de los contribuyentes que provenga del estado”. De esta manera, está establecida la naturaleza del impuesto al ser una exigencia que no produce la obligación del estado de dar una contraprestación directa a los contribuyentes.

2.2.7.2.- Las Contribuciones

Según la legislación tributaria, “las contribuciones están definidas como un tributo en el cual su obligación genera beneficios que derivan a la producción de actividades estatales u obras públicas”. Estas van a requerir la realización de una obra pública o una actividad estatal, en el caso de las actividades estatales nos referimos a las obligatorias, como por ejemplo las contribuciones a las AFP, Senati, Sencico, para Essalud o al Fondo Nacional de Pensiones. Las contribuciones también tienen la necesidad de tener que producir obras públicas que provengan de una dependencia pública o del Estado, como por ejemplo las contribuciones

Especiales de Obras Públicas, conocida como mejoras.

2.2.7.3.- Las Tasas

Según el Código Tributario, el cual tuvo aprobación por parte del Decreto Legislativo N° 816 donde su Texto Único Ordenado fue aprobado por medio del Decreto Supremo N° 133-2013-EF y normas modificatorias, menciona que las tasas son tributos con la obligación de generar una prestación efectiva por parte del Estado de un servicio público individualizado en los contribuyentes. En el texto normativo se menciona que las tasas pueden ser:

a) Arbitrios:

Tasas que serán pagadas:

- Por el mantenimiento o la prestación de los servicios públicos

b) Derechos:

Tasas que serán pagadas:

- Por la prestación de los servicios administrativos
- Por el aprovechamiento o empleo de un bien público distinto de la relación de origen contractual.

c) Las Licencias:

Es toda tasa que será pagada para conseguir autorizaciones o permisos para generar actividades particulares que serán sometidas a fiscalización o control estatal.

El aporte de esta teoría a la investigación es importante porque señala la diferenciación de los conceptos tributarios y ayudaron a una mejor interpretación de los hechos tributarios y por consiguiente mejorar las propuestas de recaudación.

2.3.- Definición de Términos Básicos

Acreeedor tributario

Sera la persona en la que se tendrá que realizar una prestación tributaria. El Gobierno Local, Regional y Central, así como las entidades de derecho público con su propia personería jurídica, son acreedores de la obligación tributaria, cuando expresamente la ley les entrega esa calidad. (Artículo 4° del Código Tributario).

Compensación

Es la manera en la que una deuda tributaria se extingue. La compensación podrá ser parcial o totalmente con los créditos por intereses, sanciones, tributos y otros conceptos pagados indebidamente o en exceso, que sean de un periodo no prescrito, administrados por los propios órganos administrativos y su recaudación genere un ingreso en una misma empresa. (Artículos 27° y 40° del Código Tributario).

Contribución

Todo tributo que tiene como obligación la realización de actividades estatales u obras públicas. (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario).

Declaración Tributaria

La Declaración Tributaria son las manifestaciones de los hechos expresados a la entidad Administrativa Tributaria en lugar y forma regida por la Ley, norma de rango similar, Resolución de Superintendencia o Reglamento, la cual podría ser la base en la determinación de las obligaciones tributarias. (Artículo 88° del Código Tributario).

Determinación de la Obligación Tributaria

Cuando hablamos de la determinación de la obligación tributaria, dentro de su acto: a) La verificación de la realización del hecho que genera la obligación tributaria, la cuantía del tributo y la señalización de la base imponible, será realizado por el deudor tributario. b) La verificación de la realización del hecho generador de la obligación tributaria, la cuantía del

tributo, la señalización de la base imponible y la identificación del deudor tributario lo realiza la Administración Tributaria. (Artículo 59° del Código Tributario).

Deuda Exigible

La deuda exigible genera la acción de coerción para poder realizar la cobranza. (Artículo 115° del Código Tributario)

Deuda tributaria

La deuda tributaria está conformada por los intereses, las multas y/o el tributo. (Artículo 28° del Código Tributario).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.- Hipótesis y/o Supuestos Básicos

3.1.1.- Hipótesis General

Las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020

3.1.2.- Hipótesis Específicas

HE1. La Calidad de Servicio influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020.

HE2. El Presupuesto por Resultados influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020.

HE3. La Concientización del Contribuyente influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020.

3.2.- Variables o Unidades de Análisis

Variable Independiente	Variable Dependiente
Estrategias Operativas Administrativas	Recaudación del Impuesto Predial

3.2.1.- Operacionalización de las Variables

Estrategias Operativas Administrativas

Variable	Dimensiones	Indicadores
Estrategias Operativas Administrativas	Calidad de Servicio	Accesibilidad
		Capacidad de respuesta

	Presupuesto por Resultados	Cumplimiento de pago
		Estado de cobranza
	Concientización del Contribuyente	Actitudes
		Incentivos
		Conciencia

Recaudación del Impuesto Predial

Variables	Dimensiones	Indicadores
Recaudación del Impuesto Predial	Deuda	Deuda pendiente de pago
		Plazo pagar el montante
	Segmentación de la Cartera de Morosidad	Principales Contribuyentes
		Medianos Contribuyentes
		Pequeños Contribuyentes

3.3.- Matriz Lógica de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Dimensiones V.I.	Variable Dependiente	Dimensiones V.D.
¿En qué medida las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020?	Determinar en qué medida las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020	Las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020				
Problemas Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicos				
¿En qué medida la Calidad de Servicio influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020?	Determinar en qué medida la Calidad de Servicio influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020	La Calidad de Servicio influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020	Estrategias Operativas Administrativas	Calidad de Servicio	Recaudación del Impuesto Predial	Deuda
¿En qué medida el Presupuesto por Resultados influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020?	Determinar en qué medida el Presupuesto por Resultados influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020	El Presupuesto por Resultados influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020		Presupuesto por Resultados		Segmentación de la Cartera de Morosidad
¿En qué medida la Concientización del Contribuyente influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020?	Determinar en qué medida la Concientización del Contribuyente influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020	La Concientización del Contribuyente influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020		Concientización del Contribuyente		

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1.-Tipo y Método de Investigación

La investigación es de tipo explicativa ya que los resultados indican que la variable independiente influye en la variable dependiente, los resultados tienen objeto de tipo de investigación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo.

4.2.- Diseño Específico de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental.

4.3.- Población, Muestra o Participante

4.3.1.- Población

La población de la investigación está constituida según la Ordenanza Nro. 060/MDMP que aprueba el Régimen Tributario de los Arbitrios Municipales de barrido de calles, recolección de residuos sólidos, parques y jardines y serenazgo para el ejercicio fiscal 2021, La cantidad de contribuyentes es de 10,770.

4.3.2.- Muestra

La población a investigar es finita, es decir conocemos el total de la población y se desea saber cuántos contribuyentes del total tendremos que estudiar:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- $d =$ precisión (en este caso deseamos un 5%).

¿A cuántas personas tendría que estudiar de una población de 10.770 contribuyentes para conocer la muestra a investigar?

Seguridad = 95%; Precisión = 5%; proporción esperada = asumamos que puede ser próxima al 5%; si no tuviese ninguna idea de dicha proporción utilizaríamos el valor $p = 0.5$ (50%) que maximiza el tamaño muestral.

Planteando la siguiente formula se obtiene:

$$n = \frac{10770 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 (10770 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 73$$

La muestra a investigar es de 73 contribuyentes.

4.4.- Instrumentos de Recogida de Datos

El instrumento que se utilizó para obtener datos de la investigación fue el cuestionario

4.5.- Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

La información obtenida fue procesada mediante el uso del programa Excel y la herramienta estadística SPSS, el análisis se desarrolló mediante la presentación de tablas y gráficos los cuales contienen los resultados obtenidos al realizar el uso del cuestionario mediante la encuesta a la muestra determinada.

4.6.- Procedimiento Para la Ejecución del Estudio

Para iniciar el estudio se desarrollan los siguientes procesos:

- Analizar la problemática que se suscita en la institución.
- Evaluar el desarrollo del estudio a realizar para brindar posibles oportunidades de solución a los problemas.
- Presentar la documentación a los directivos de la institución para dar inicio al estudio.

- Evaluar los posibles medio que ayudarán a realizar la investigación.
- Realizar un cronograma de los procesos a realizar durante la investigación.
- Presentar la investigación para su aprobación.
- Realizar el trabajo de campo para obtener la información que se requiere de la investigación.
- Analizar los resultados obtenidos en la investigación.
- Presentar los resultados obtenidos en la investigación mediante la sustentación.

CAPÍTULO V

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5. 1. Datos Cuantitativos

Los datos cuantitativos están definidos en relación a la muestra de la investigación, 73 contribuyentes que determinan el contenido que engloba la encuesta realizada mediante un cuestionario muy nutrido de 40 preguntas todas enmarcadas en la posición de cada variable de estudio.

La presente investigación se basó en determinar en qué medida las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020, así como de sus dimensiones y la relación que existe entre las variables.

Variable Independiente	Variable Dependiente
Estrategias Operativas Administrativas	Recaudación del Impuesto Predial

Dimensiones de la Variable Independiente	Dimensiones de la Variable Dependiente
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de Servicio ▪ Presupuesto por Resultados ▪ Concientización del Contribuyente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deuda ▪ Segmentación de la Cartera de Morosidad

5. 2. Análisis de Resultados

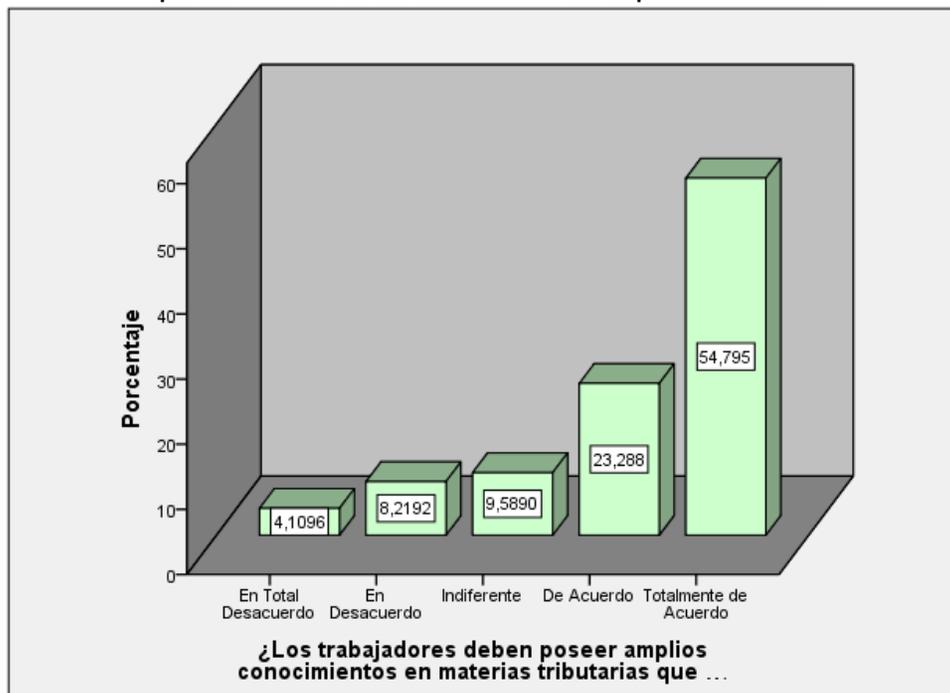
Tabla 01

¿Los trabajadores deben poseer amplios conocimientos en materias tributarias que favorezcan en la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	6	8,2	8,2	12,3
Indiferente	7	9,6	9,6	21,9
De Acuerdo	17	23,3	23,3	45,2
Totalmente de Acuerdo	40	54,8	54,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 01

¿Los trabajadores deben poseer amplios conocimientos en materias tributarias que favorezcan en la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 54.8% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 23.3% de Acuerdo en que los trabajadores deben poseer amplios conocimientos en materias tributarias que favorezcan en la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 9.6%. Estando en Desacuerdo el 8.2%, y Totalmente en Desacuerdo un 4.1%.

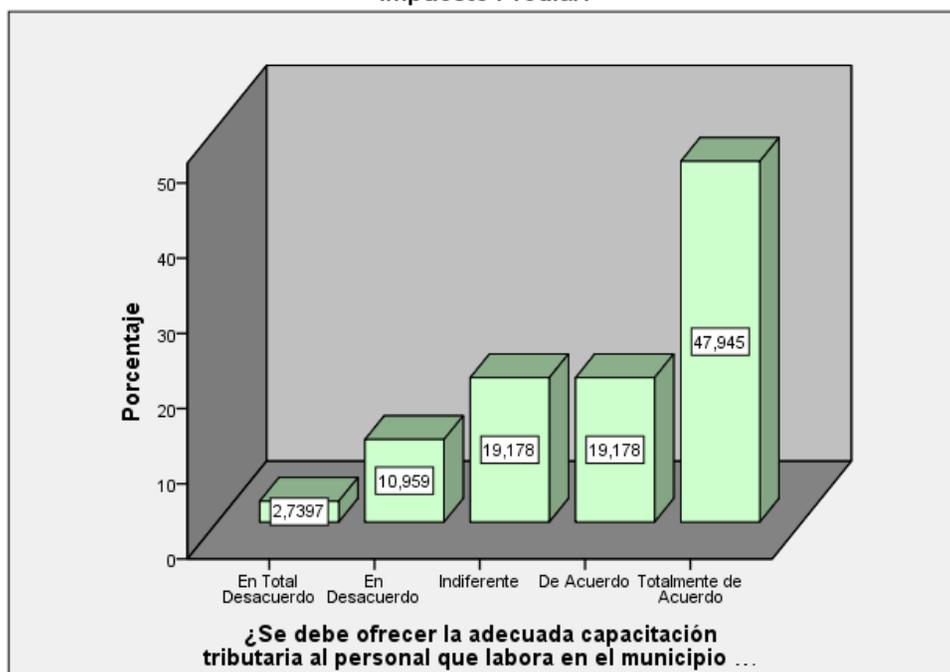
Tabla 02

¿Se debe ofrecer la adecuada capacitación tributaria al personal que labora en el municipio con la finalidad de desarrollar de manera adecuada la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	8	11,0	11,0	13,7
Indiferente	14	19,2	19,2	32,9
De Acuerdo	14	19,2	19,2	52,1
Totalmente de Acuerdo	35	47,9	47,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 02

¿Se debe ofrecer la adecuada capacitación tributaria al personal que labora en el municipio con la finalidad de desarrollar de manera adecuada la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 47.9% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 19.2% de Acuerdo en que se debe ofrecer la adecuada capacitación tributaria al personal que labora en el municipio con la finalidad de desarrollar de manera adecuada la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante otro 19.2%. Estando en Desacuerdo el 11.0%, y Totalmente en Desacuerdo un 2.7%.

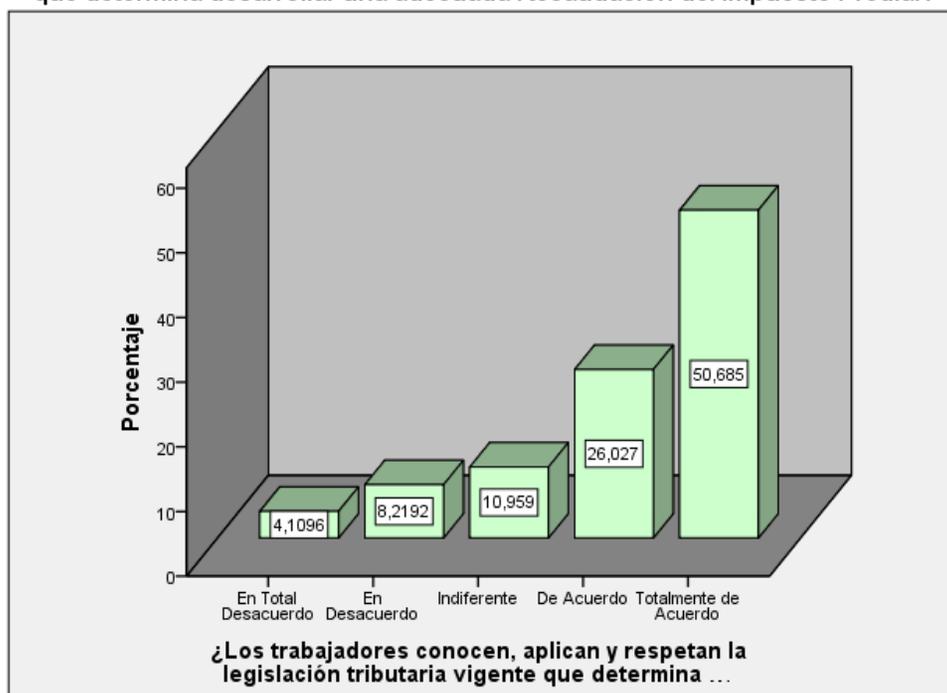
Tabla 03

¿Los trabajadores conocen, aplican y respetan la legislación tributaria vigente que determina desarrollar una adecuada Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	6	8,2	8,2	12,3
Indiferente	8	11,0	11,0	23,3
De Acuerdo	19	26,0	26,0	49,3
Totalmente de Acuerdo	37	50,7	50,7	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 03

¿Los trabajadores conocen, aplican y respetan la legislación tributaria vigente que determina desarrollar una adecuada Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 50.7% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 26.0% de Acuerdo en que los trabajadores conocen, aplican y respetan la legislación tributaria vigente que determina desarrollar una adecuada Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 11.0%. Estando en Desacuerdo el 8.2%, y Totalmente en Desacuerdo un 4.1%.

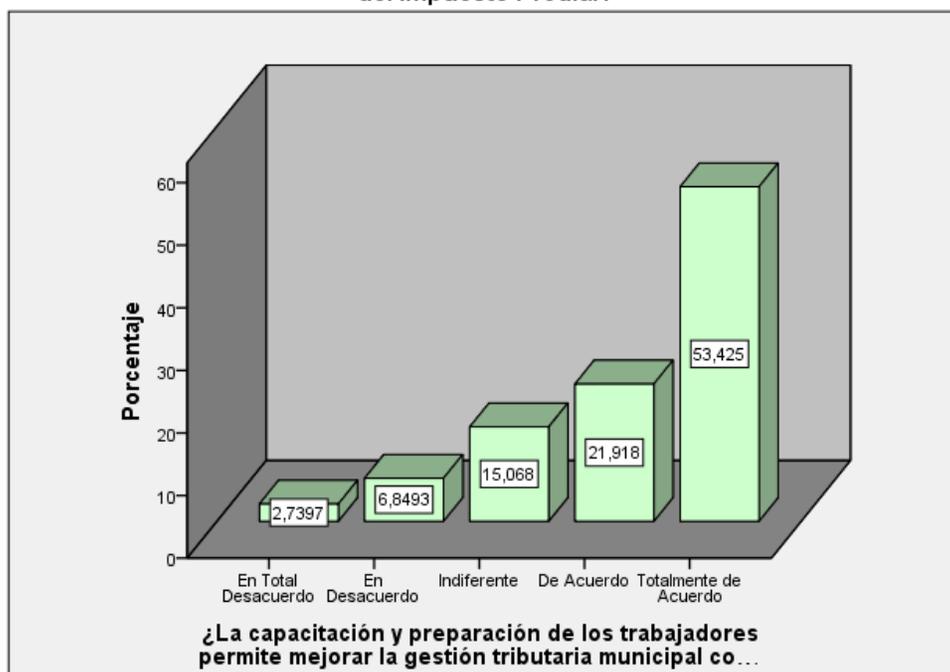
Tabla 04

¿La capacitación y preparación de los trabajadores permite mejorar la gestión tributaria municipal con la finalidad de desarrollar una apropiada Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	9,6
Indiferente	11	15,1	15,1	24,7
De Acuerdo	16	21,9	21,9	46,6
Totalmente de Acuerdo	39	53,4	53,4	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 04

¿La capacitación y preparación de los trabajadores permite mejorar la gestión tributaria municipal con la finalidad de desarrollar una apropiada Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 53.4% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 21.9% de Acuerdo en que la capacitación y preparación de los trabajadores permite mejorar la gestión tributaria municipal con la finalidad de desarrollar una apropiada Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 15.1%. Estando en Desacuerdo el 6.8%, y Totalmente en Desacuerdo un 2.7%.

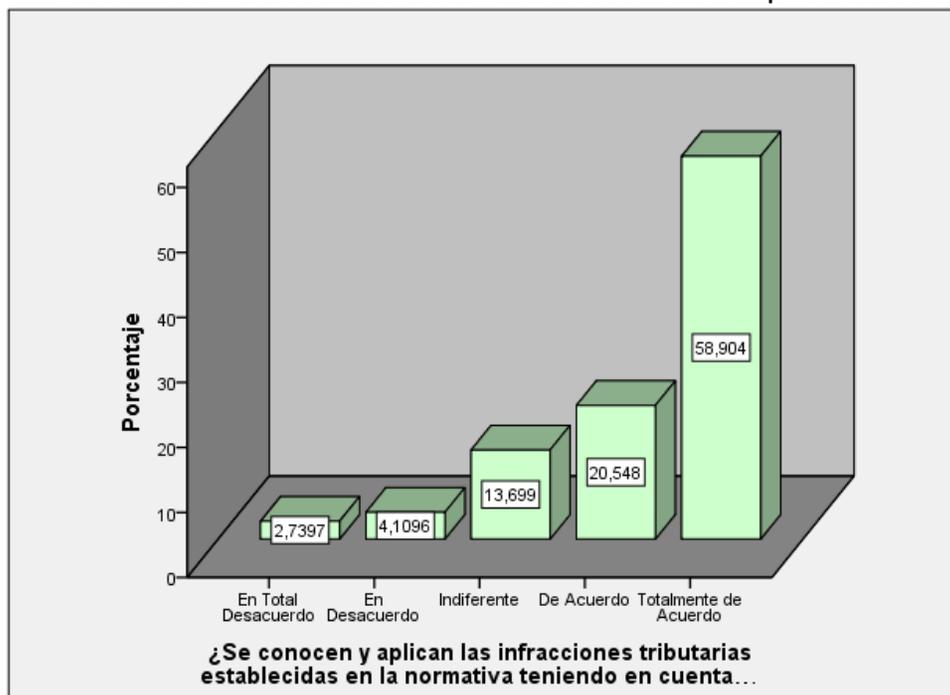
Tabla 05

¿Se conocen y aplican las infracciones tributarias establecidas en la normativa teniendo en cuenta el buen desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	6,8
Indiferente	10	13,7	13,7	20,5
De Acuerdo	15	20,5	20,5	41,1
Totalmente de Acuerdo	43	58,9	58,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 05

¿Se conocen y aplican las infracciones tributarias establecidas en la normativa teniendo en cuenta el buen desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 58.9% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 20.5% de Acuerdo en que se conocen y aplican las infracciones tributarias establecidas en la normativa teniendo en cuenta el buen desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 13.7%. Estando en Desacuerdo el 4.1%, y Totalmente en Desacuerdo un 2.7%.

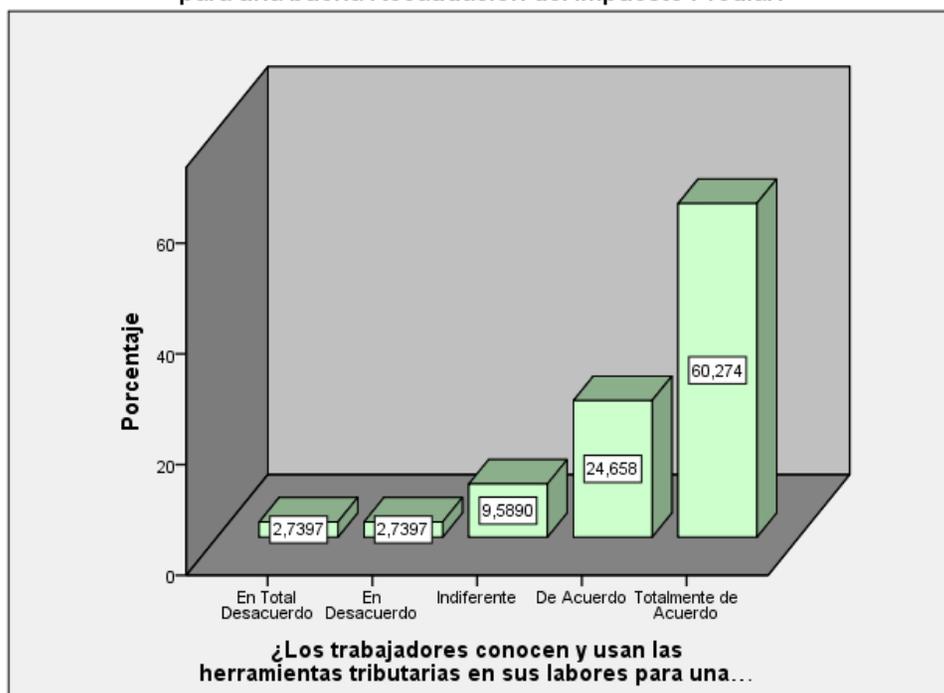
Tabla 06

¿Los trabajadores conocen y usan las herramientas tributarias en sus labores para una buena Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	2	2,7	2,7	5,5
Indiferente	7	9,6	9,6	15,1
De Acuerdo	18	24,7	24,7	39,7
Totalmente de Acuerdo	44	60,3	60,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 06

¿Los trabajadores conocen y usan las herramientas tributarias en sus labores para una buena Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 60.3% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 24.7% de Acuerdo en que los trabajadores conocen y usan las herramientas tributarias en sus labores para una buena Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 9.6%. Estando en Desacuerdo el 2.7%, y Totalmente en Desacuerdo otro 2.7%.

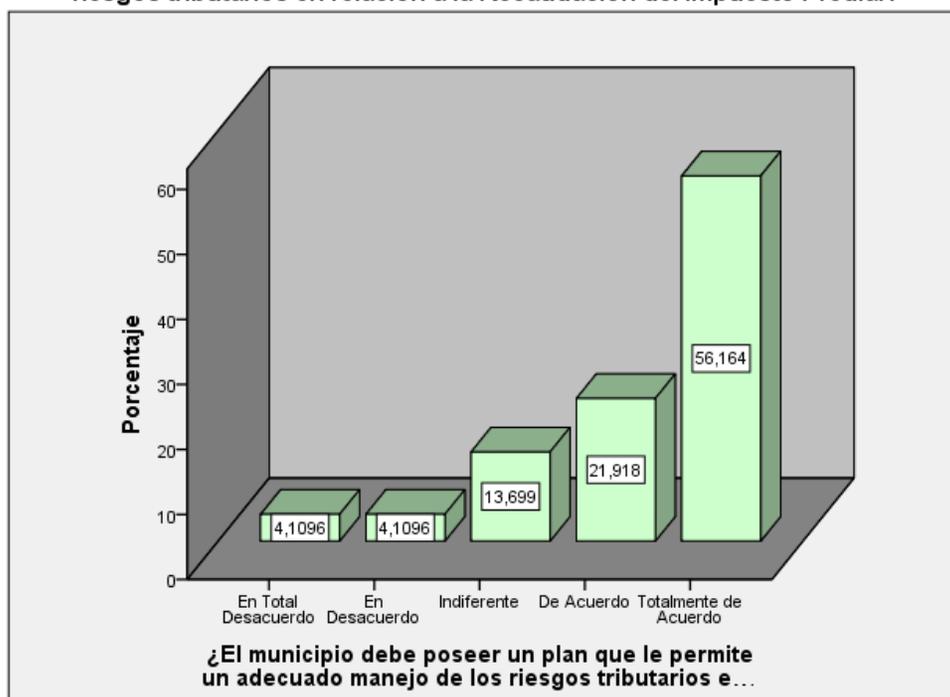
Tabla 07

¿El municipio debe poseer un plan que le permite un adecuado manejo de los riesgos tributarios en relación a la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	8,2
Indiferente	10	13,7	13,7	21,9
De Acuerdo	16	21,9	21,9	43,8
Totalmente de Acuerdo	41	56,2	56,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 07

¿El municipio debe poseer un plan que le permite un adecuado manejo de los riesgos tributarios en relación a la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 56.2% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 21.9% de Acuerdo en que el municipio debe poseer un plan que le permita un adecuado manejo de los riesgos tributarios en relación a la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 13.7%. Estando en Desacuerdo el 4.1%, y Totalmente en Desacuerdo otro 4.1%.

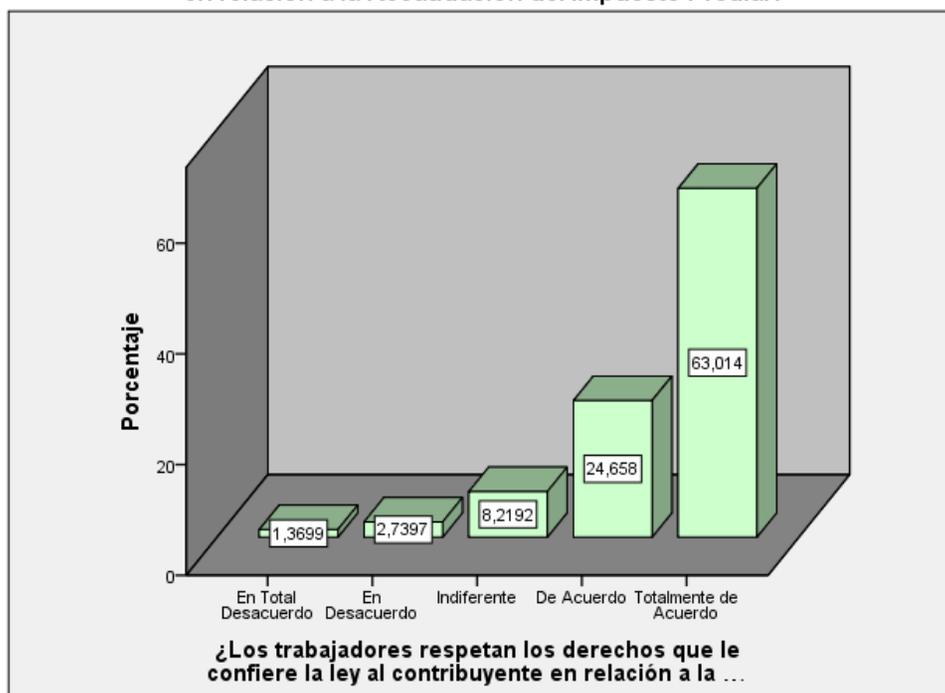
Tabla 08

¿Los trabajadores respetan los derechos que le confiere la ley al contribuyente en relación a la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En Desacuerdo	2	2,7	2,7	4,1
Indiferente	6	8,2	8,2	12,3
De Acuerdo	18	24,7	24,7	37,0
Totalmente de Acuerdo	46	63,0	63,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 08

¿Los trabajadores respetan los derechos que le confiere la ley al contribuyente en relación a la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 63.0% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 24.7% de Acuerdo en que los trabajadores respetan los derechos que le confiere la ley al contribuyente en relación a la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 8.2%. Estando en Desacuerdo el 2.7%, Totalmente en Desacuerdo el 1.4%.

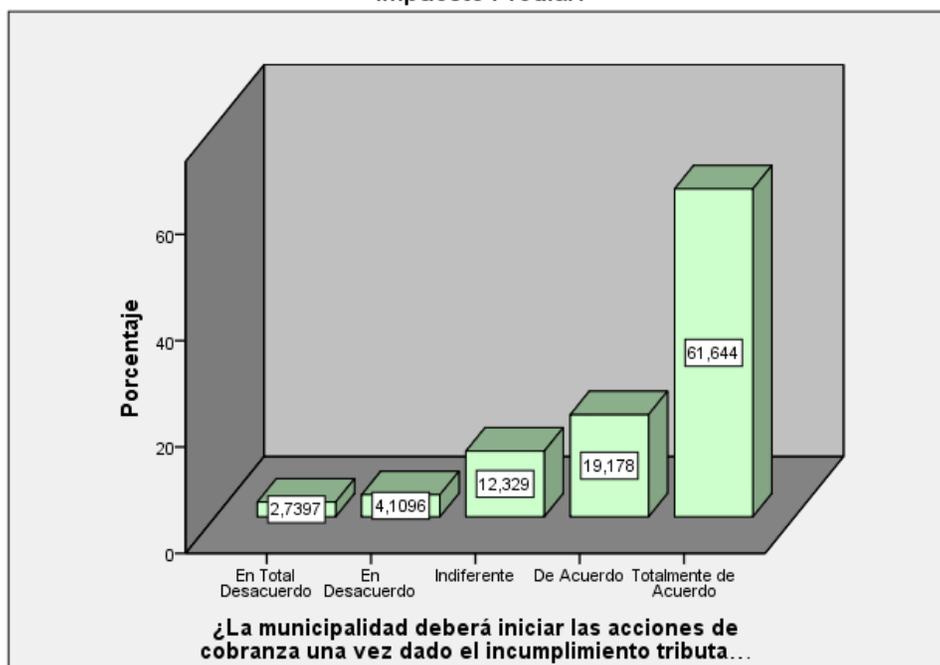
Tabla 09

¿La municipalidad deberá iniciar las acciones de cobranza una vez dado el incumplimiento tributario del contribuyente para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	6,8
Indiferente	9	12,3	12,3	19,2
De Acuerdo	14	19,2	19,2	38,4
Totalmente de Acuerdo	45	61,6	61,6	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 09

¿La municipalidad deberá iniciar las acciones de cobranza una vez dado el incumplimiento tributario del contribuyente para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 61.6% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 19.2% de Acuerdo en que la municipalidad deberá iniciar las acciones de cobranza una vez dado el incumplimiento tributario del contribuyente para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 12.3%. Estando en Desacuerdo el 4.1%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

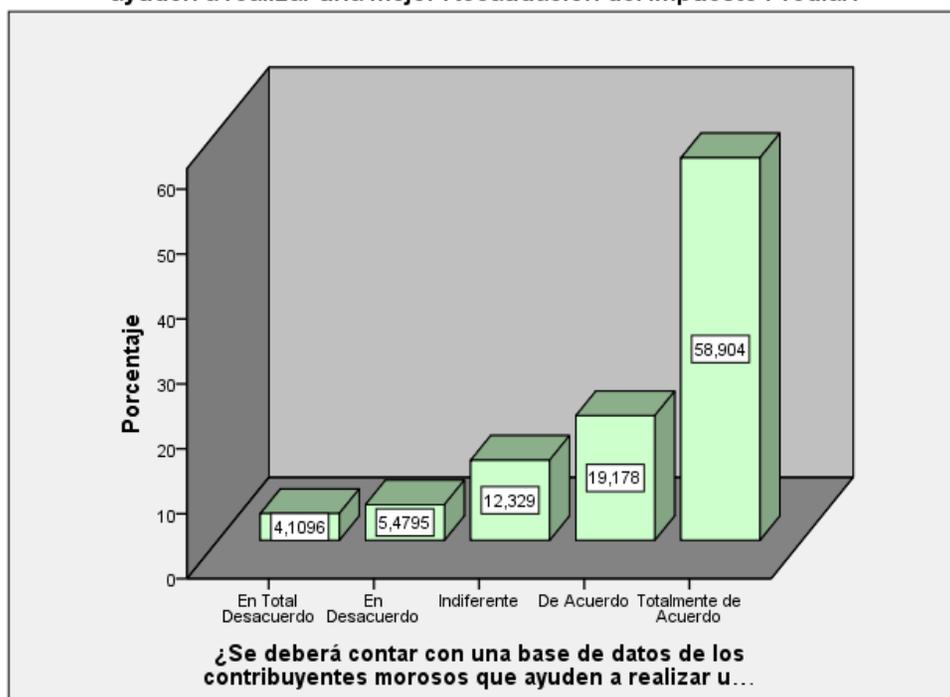
Tabla 10

¿Se deberá contar con una base de datos de los contribuyentes morosos que ayuden a realizar una mejor Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	4	5,5	5,5	9,6
Indiferente	9	12,3	12,3	21,9
De Acuerdo	14	19,2	19,2	41,1
Totalmente de Acuerdo	43	58,9	58,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 10

¿Se deberá contar con una base de datos de los contribuyentes morosos que ayuden a realizar una mejor Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 58.9% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 19.2% de Acuerdo en que se deberá contar con una base de datos de los contribuyentes morosos que ayuden a realizar una mejor Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 12.3%. Estando en Desacuerdo el 5.5%, y Totalmente en Desacuerdo el 4.1%.

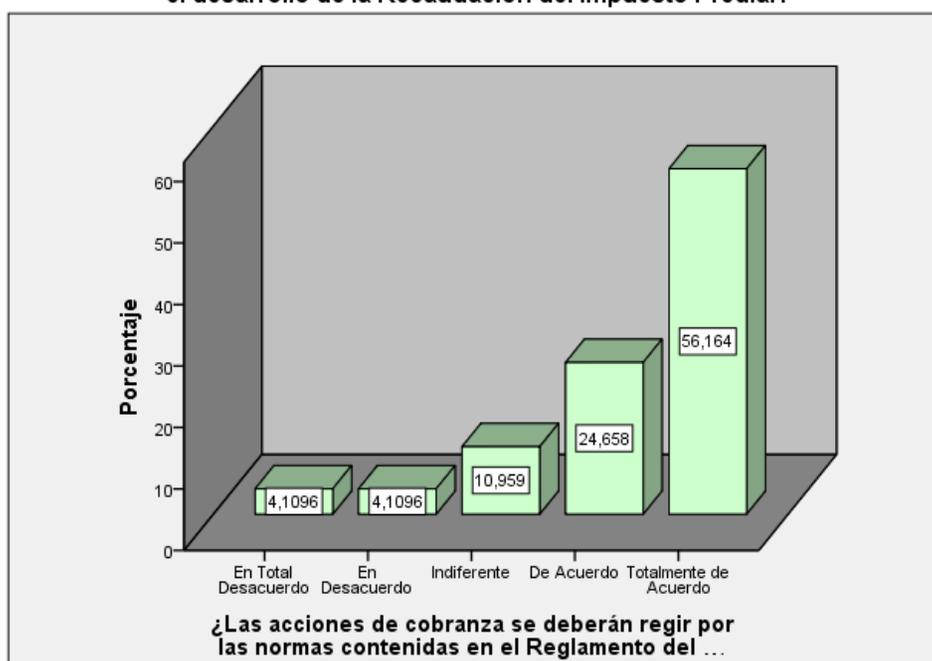
Tabla 11

¿Las acciones de cobranza se deberán regir por las normas contenidas en el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva con la finalidad de mejorar el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	8,2
Indiferente	8	11,0	11,0	19,2
De Acuerdo	18	24,7	24,7	43,8
Totalmente de Acuerdo	41	56,2	56,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 11

¿Las acciones de cobranza se deberán regir por las normas contenidas en el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva con la finalidad de mejorar el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 56.2% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 24.7% de Acuerdo en que las acciones de cobranza se deberán regir por las normas contenidas en el Reglamento de Procedimiento de Cobranza Coactiva con la finalidad de mejorar el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 11.0%. Estando en Desacuerdo el 4.1%, y Totalmente en Desacuerdo otro 4.1%.

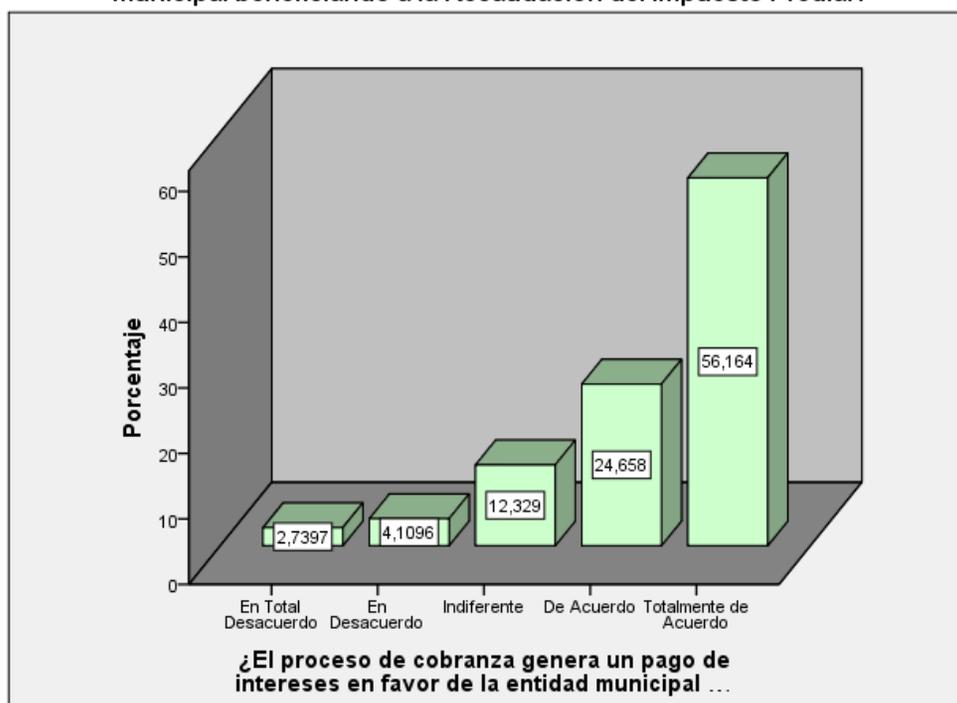
Tabla 12

¿El proceso de cobranza genera un pago de intereses en favor de la entidad municipal beneficiando a la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	6,8
Indiferente	9	12,3	12,3	19,2
De Acuerdo	18	24,7	24,7	43,8
Totalmente de Acuerdo	41	56,2	56,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 12

¿El proceso de cobranza genera un pago de intereses en favor de la entidad municipal beneficiando a la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 56.2% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 24.7% de Acuerdo en que el proceso de cobranza genera un pago de intereses en favor de la entidad municipal beneficiando a la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 12.3%. Estando en Desacuerdo el 4.1%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

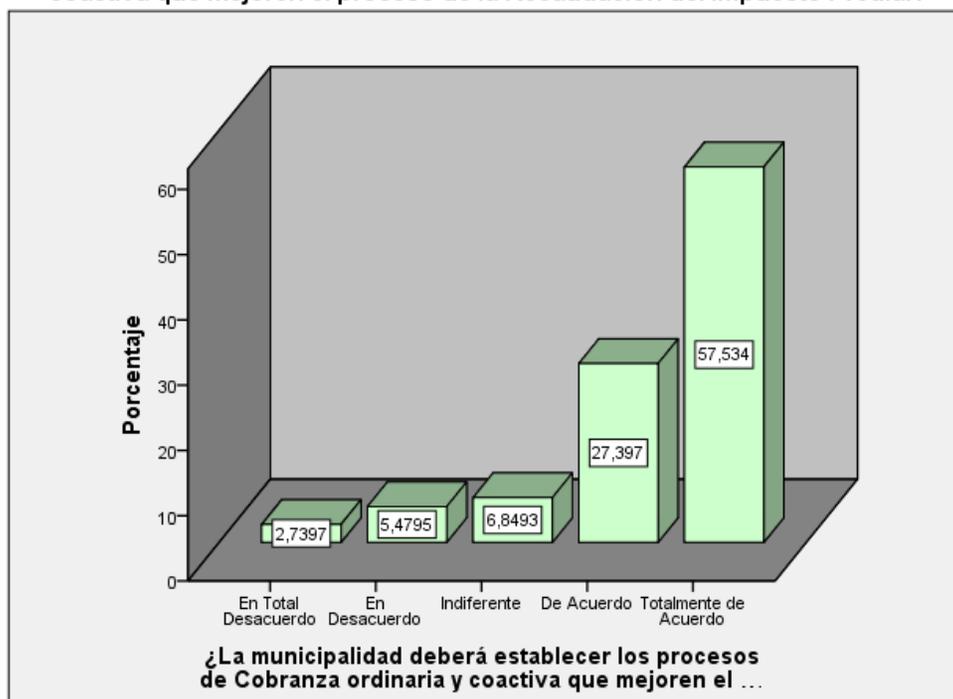
Tabla 13

¿La municipalidad deberá establecer los procesos de Cobranza ordinaria y coactiva que mejoren el proceso de la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	4	5,5	5,5	8,2
Indiferente	5	6,8	6,8	15,1
De Acuerdo	20	27,4	27,4	42,5
Totalmente de Acuerdo	42	57,5	57,5	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 13

¿La municipalidad deberá establecer los procesos de Cobranza ordinaria y coactiva que mejoren el proceso de la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 57.5% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 27.4% de Acuerdo en que la municipalidad deberá establecer los procesos de cobranza ordinaria y coactiva que mejoren el proceso de la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 6.8%. Estando en Desacuerdo el 5.5%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

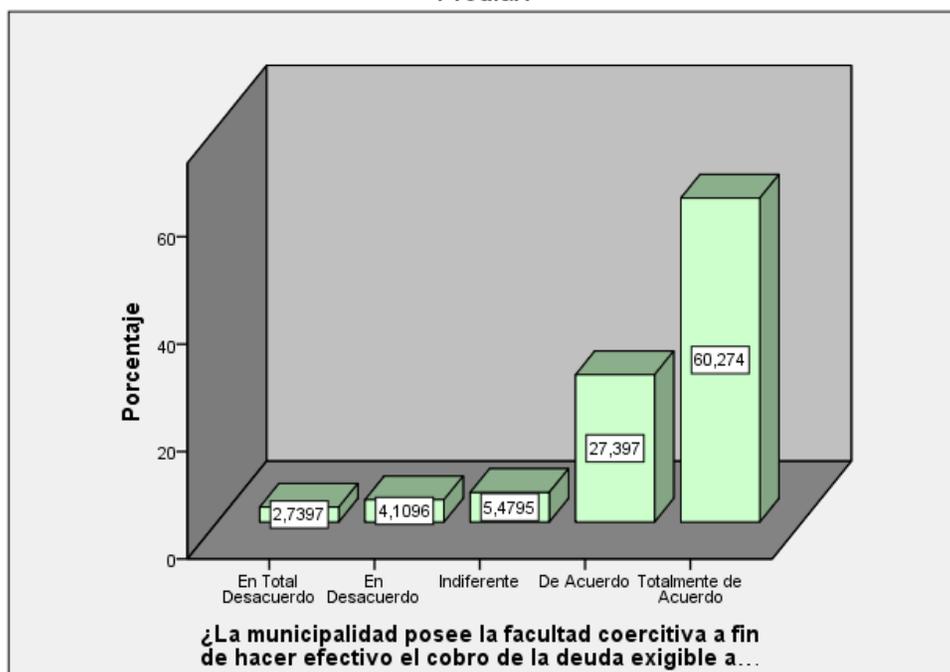
Tabla 14

¿La municipalidad posee la facultad coercitiva a fin de hacer efectivo el cobro de la deuda exigible al contribuyente mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	6,8
Indiferente	4	5,5	5,5	12,3
De Acuerdo	20	27,4	27,4	39,7
Totalmente de Acuerdo	44	60,3	60,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 14

¿La municipalidad posee la facultad coercitiva a fin de hacer efectivo el cobro de la deuda exigible al contribuyente mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 60.3% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 27.4% de Acuerdo en que la municipalidad posee la facultad coercitiva a fin de hacer efectivo el cobro de la deuda exigible al contribuyente mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 5.5%. Estando en Desacuerdo el 4.1%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

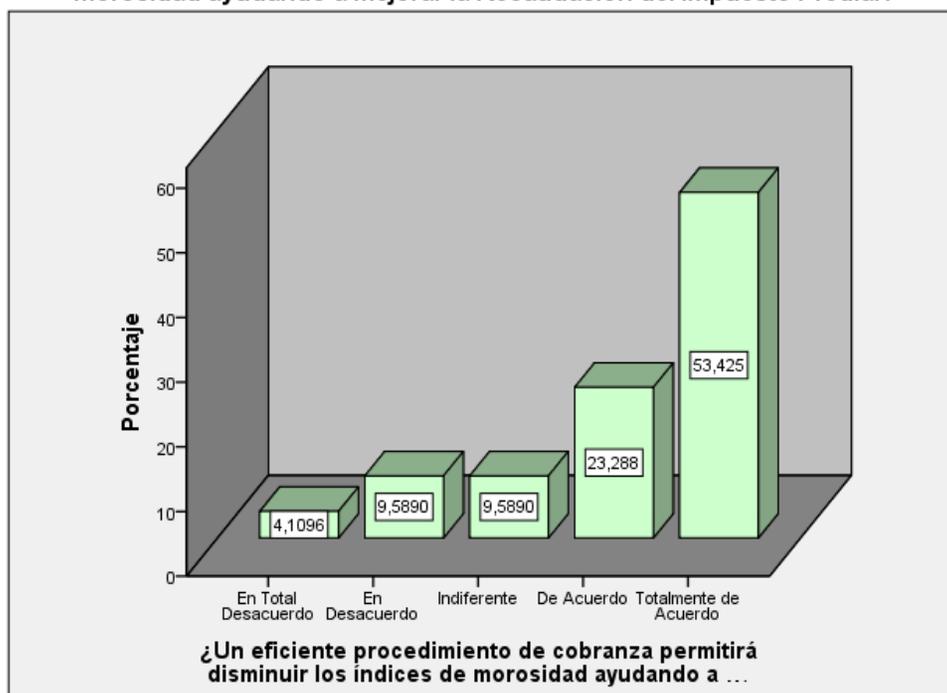
Tabla 15

¿Un eficiente procedimiento de cobranza permitirá disminuir los índices de morosidad ayudando a mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	7	9,6	9,6	13,7
Indiferente	7	9,6	9,6	23,3
De Acuerdo	17	23,3	23,3	46,6
Totalmente de Acuerdo	39	53,4	53,4	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 15

¿Un eficiente procedimiento de cobranza permitirá disminuir los índices de morosidad ayudando a mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 53.4% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 23.3% de Acuerdo en que un eficiente procedimiento de cobranza permitirá disminuir los índices de morosidad ayudando a mejorar la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 9.6%. Estando en Desacuerdo otro 9.6%, y Totalmente en Desacuerdo el 4.1%.

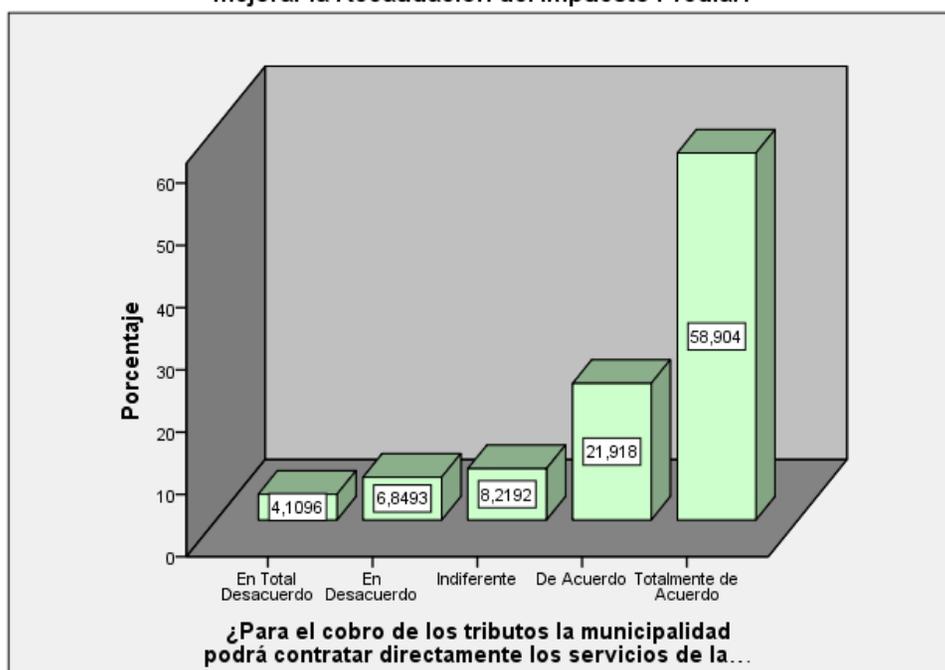
Tabla 16

¿Para el cobro de los tributos la municipalidad podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero con la finalidad de mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	11,0
Indiferente	6	8,2	8,2	19,2
De Acuerdo	16	21,9	21,9	41,1
Totalmente de Acuerdo	43	58,9	58,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 16

¿Para el cobro de los tributos la municipalidad podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero con la finalidad de mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 58.9% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 21.9% de Acuerdo en que para el cobro de los tributos la municipalidad podrá contratar directamente los servicios de las entidades del Sistema Bancario y Financiero con la finalidad de mejorar la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 8.2%. Estando en Desacuerdo el 6.8%, y Totalmente en Desacuerdo el 4.1%.

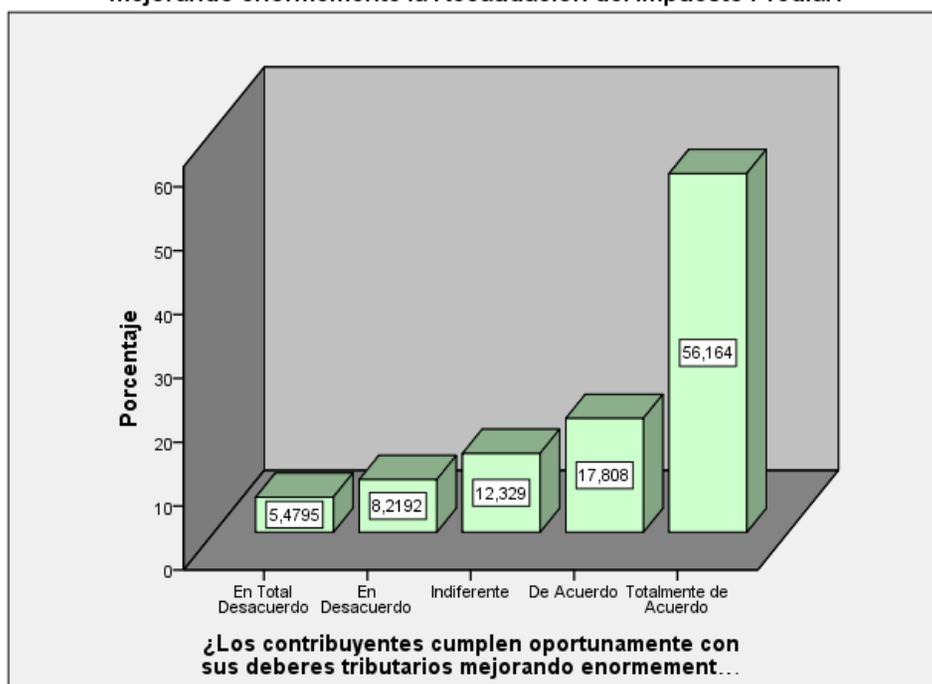
Tabla 17

¿Los contribuyentes cumplen oportunamente con sus deberes tributarios mejorando enormemente la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	4	5,5	5,5	5,5
En Desacuerdo	6	8,2	8,2	13,7
Indiferente	9	12,3	12,3	26,0
De Acuerdo	13	17,8	17,8	43,8
Totalmente de Acuerdo	41	56,2	56,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 17

¿Los contribuyentes cumplen oportunamente con sus deberes tributarios mejorando enormemente la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 56.2% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 17.8% de Acuerdo en que los contribuyentes cumplen oportunamente con sus deberes tributarios mejorando enormemente la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 12.3%. Estando en Desacuerdo el 8.2%, y Totalmente en Desacuerdo el 5.5%.

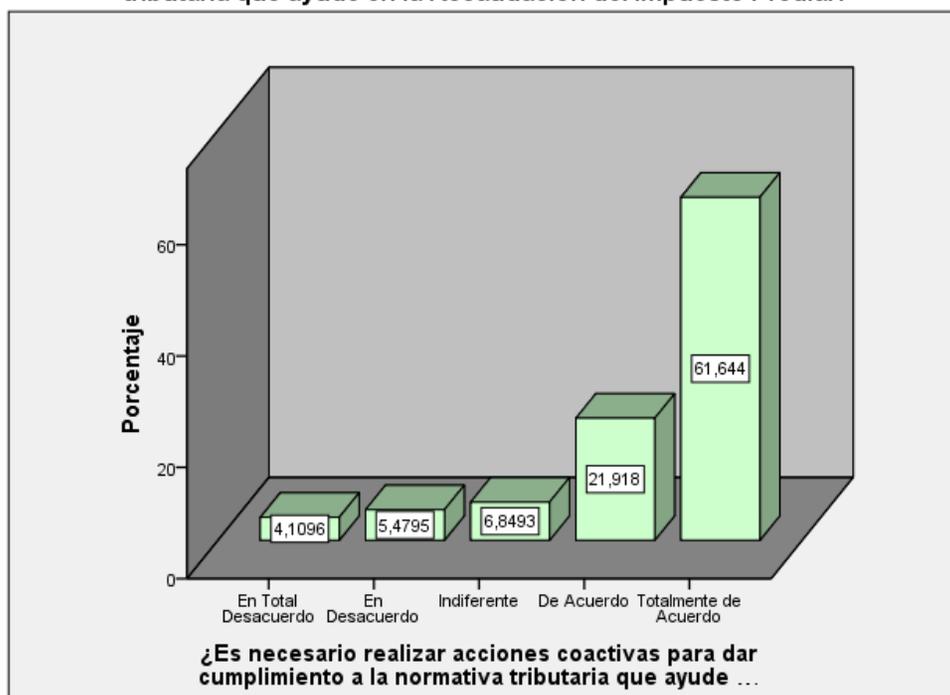
Tabla 18

¿Es necesario realizar acciones coactivas para dar cumplimiento a la normativa tributaria que ayude en la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	4	5,5	5,5	9,6
Indiferente	5	6,8	6,8	16,4
De Acuerdo	16	21,9	21,9	38,4
Totalmente de Acuerdo	45	61,6	61,6	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 18

¿Es necesario realizar acciones coactivas para dar cumplimiento a la normativa tributaria que ayude en la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 61.6% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 21.9% de Acuerdo en que es necesario realizar acciones coactivas para dar cumplimiento a la normativa tributaria que ayude en la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 6.8%. Estando en Desacuerdo el 5.5%, y Totalmente en Desacuerdo el 4.1%.

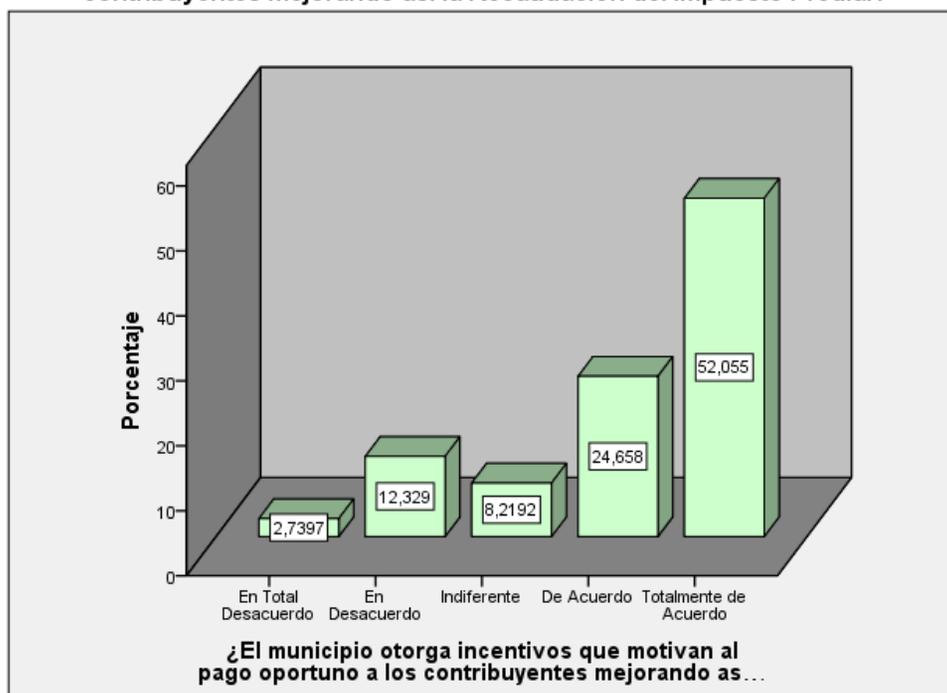
Tabla 19

¿El municipio otorga incentivos que motivan al pago oportuno a los contribuyentes mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	9	12,3	12,3	15,1
Indiferente	6	8,2	8,2	23,3
De Acuerdo	18	24,7	24,7	47,9
Totalmente de Acuerdo	38	52,1	52,1	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 19

¿El municipio otorga incentivos que motivan al pago oportuno a los contribuyentes mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 52.1% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 24.7% de Acuerdo en que el municipio otorga incentivos que motivan al pago oportuno de los contribuyentes mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 8.2%. Estando en Desacuerdo el 12.3%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

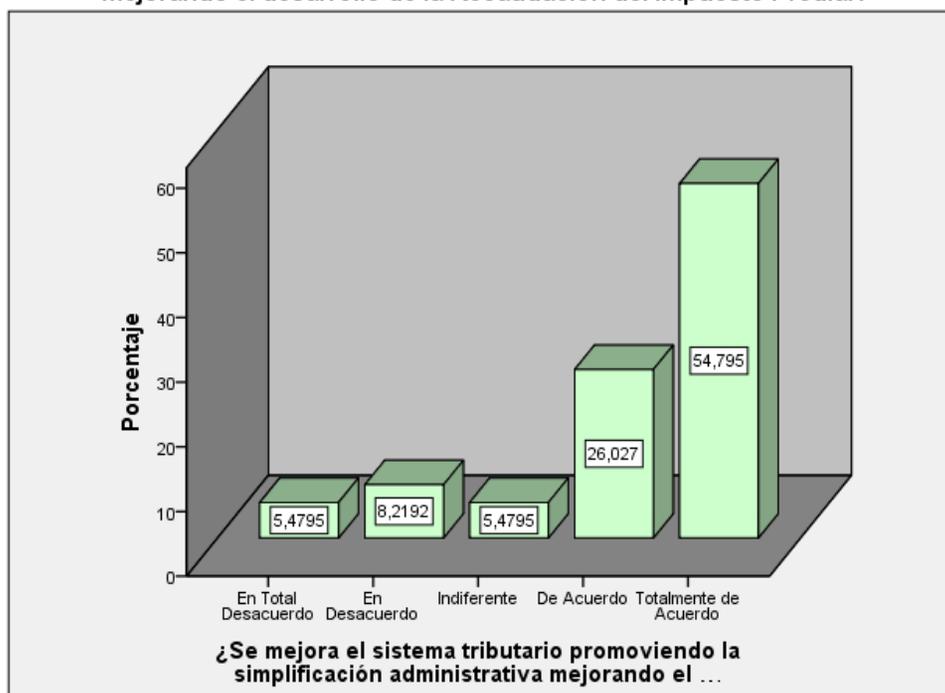
Tabla 20

¿Se mejora el sistema tributario promoviendo la simplificación administrativa mejorando el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	4	5,5	5,5	5,5
En Desacuerdo	6	8,2	8,2	13,7
Indiferente	4	5,5	5,5	19,2
De Acuerdo	19	26,0	26,0	45,2
Totalmente de Acuerdo	40	54,8	54,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 20

¿Se mejora el sistema tributario promoviendo la simplificación administrativa mejorando el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 54.8% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 26.0% de Acuerdo en que se mejora el sistema tributario promoviendo la simplificación administrativa mejorando el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 5.5%. Estando en Desacuerdo el 8.2%, y Totalmente en Desacuerdo otro 5.5%.

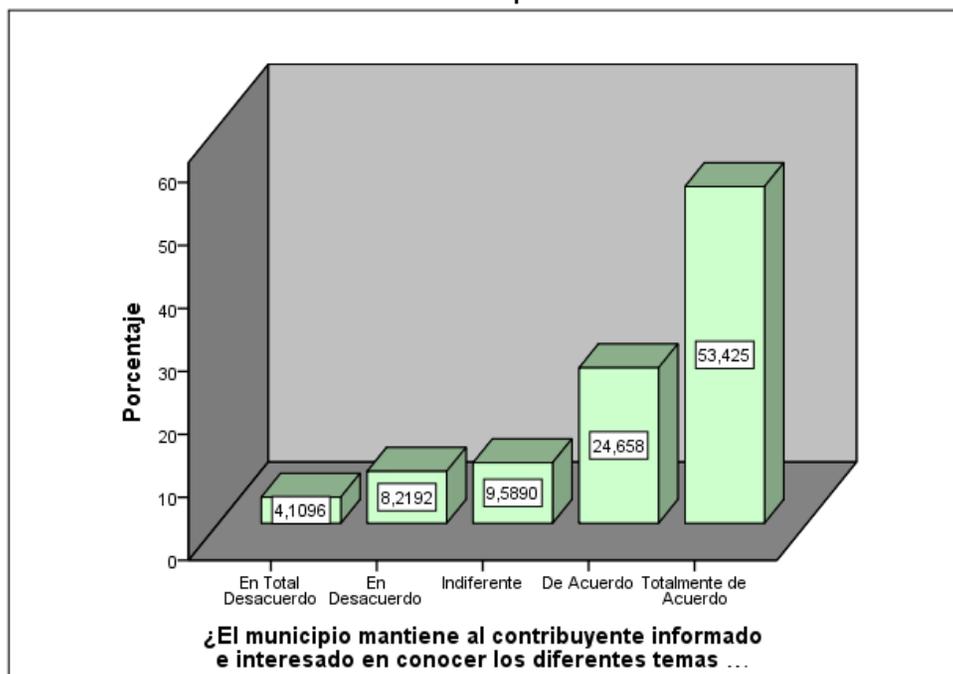
Tabla 21

¿El municipio mantiene al contribuyente informado e interesado en conocer los diferentes temas tributarios con la finalidad de mejorar el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	6	8,2	8,2	12,3
Indiferente	7	9,6	9,6	21,9
De Acuerdo	18	24,7	24,7	46,6
Totalmente de Acuerdo	39	53,4	53,4	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 21

¿El municipio mantiene al contribuyente informado e interesado en conocer los diferentes temas tributarios con la finalidad de mejorar el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 53.4% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 24.7% de Acuerdo en que el municipio mantiene al contribuyente informado e interesado en conocer los diferentes temas tributarios con la finalidad de mejorar el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 9.6%. Estando en Desacuerdo el 8.2%, y Totalmente en Desacuerdo el 4.1%.

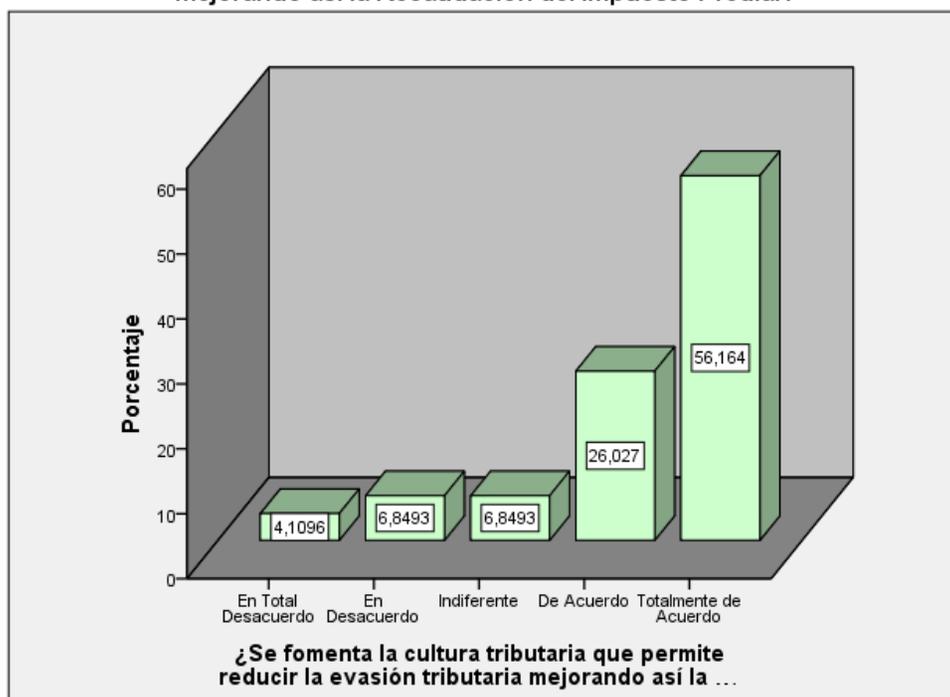
Tabla 22

¿Se fomenta la cultura tributaria que permite reducir la evasión tributaria mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	11,0
Indiferente	5	6,8	6,8	17,8
De Acuerdo	19	26,0	26,0	43,8
Totalmente de Acuerdo	41	56,2	56,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 22

¿Se fomenta la cultura tributaria que permite reducir la evasión tributaria mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 56.2% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 26.0% de Acuerdo en que se fomenta la cultura tributaria que permite reducir la evasión tributaria mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 6.8%. Estando en Desacuerdo otro 6.8%, y Totalmente en Desacuerdo el 4.1%.

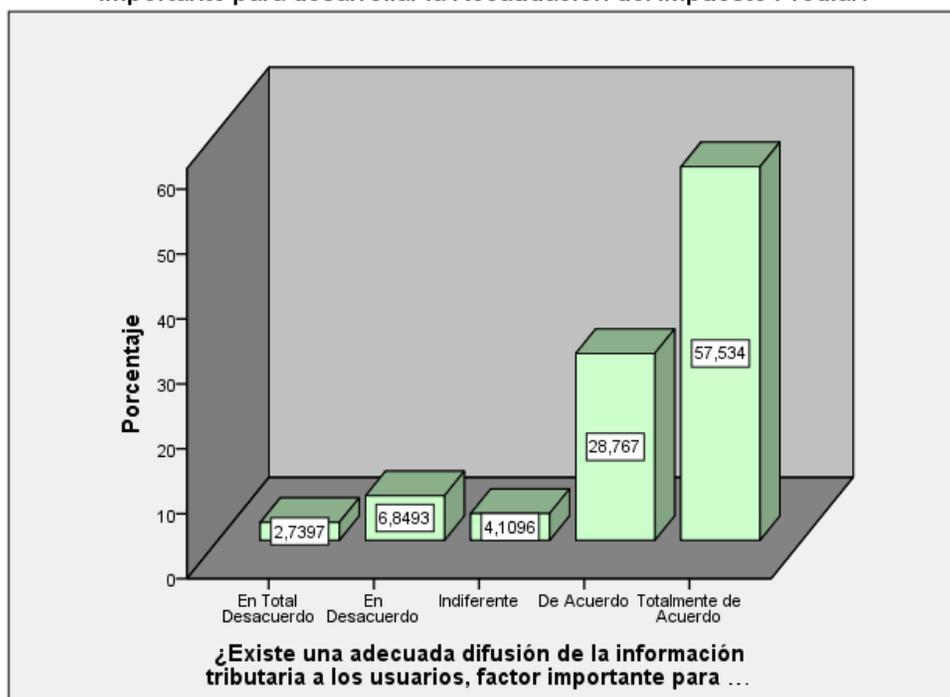
Tabla 23

¿Existe una adecuada difusión de la información tributaria a los usuarios, factor importante para desarrollar la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	9,6
Indiferente	3	4,1	4,1	13,7
De Acuerdo	21	28,8	28,8	42,5
Totalmente de Acuerdo	42	57,5	57,5	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 23

¿Existe una adecuada difusión de la información tributaria a los usuarios, factor importante para desarrollar la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 57.5% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 28.8% de Acuerdo en que existe una adecuada difusión de la información tributaria a los usuarios, factor importante para desarrollar la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 4.1%. Estando en Desacuerdo el 6.8%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

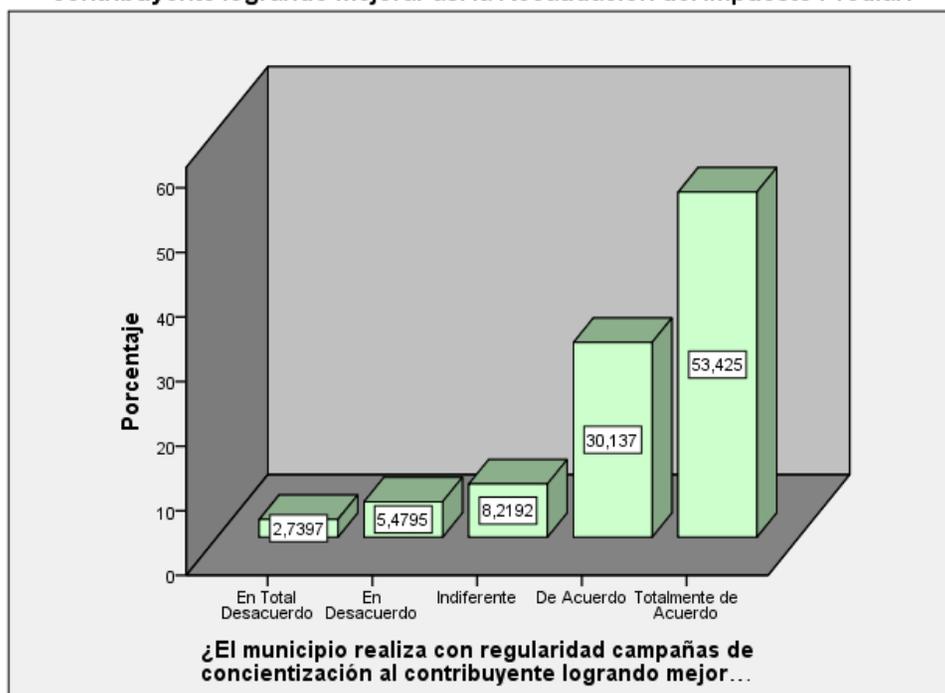
Tabla 24

¿El municipio realiza con regularidad campañas de concientización al contribuyente logrando mejorar así la Recaudación del Impuesto Predial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	4	5,5	5,5	8,2
Indiferente	6	8,2	8,2	16,4
De Acuerdo	22	30,1	30,1	46,6
Totalmente de Acuerdo	39	53,4	53,4	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 24

¿El municipio realiza con regularidad campañas de concientización al contribuyente logrando mejorar así la Recaudación del Impuesto Predial?



En la presente tabla podemos observar que el 53.4% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 30.1% de Acuerdo en que el municipio realiza con regularidad campañas de concientización al contribuyente logrando mejorar así la Recaudación del Impuesto Predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 8.2%. Estando en Desacuerdo el 5.5%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

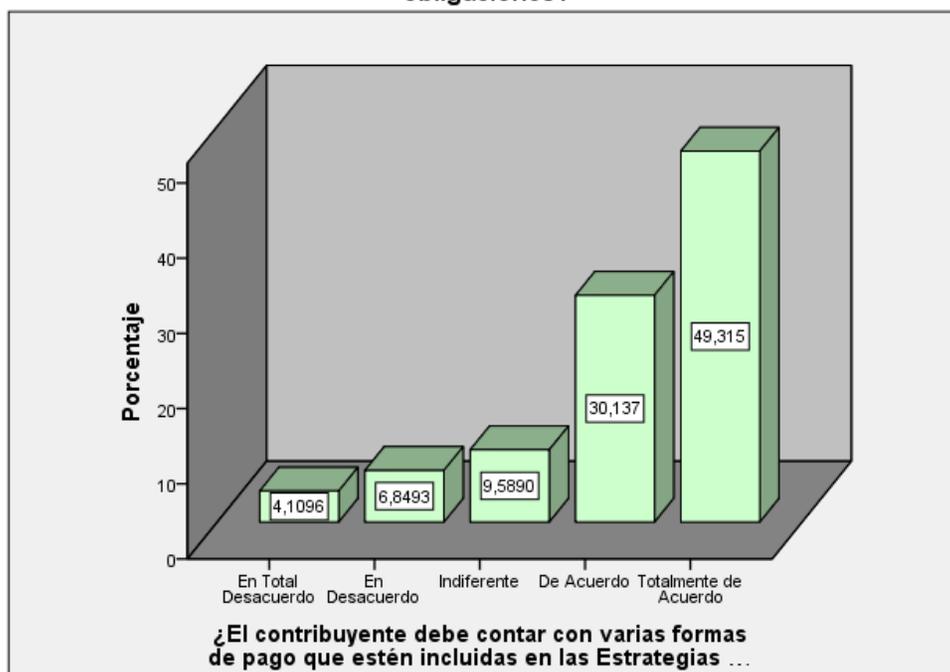
Tabla 25

¿El contribuyente debe contar con varias formas de pago que estén incluidas en las Estrategias Operativas Administrativas para el cumplimiento de sus obligaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	11,0
Indiferente	7	9,6	9,6	20,5
De Acuerdo	22	30,1	30,1	50,7
Totalmente de Acuerdo	36	49,3	49,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 25

¿El contribuyente debe contar con varias formas de pago que estén incluidas en las Estrategias Operativas Administrativas para el cumplimiento de sus obligaciones?



En la presente tabla podemos observar que el 49.3 de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 30.1% de Acuerdo en que el contribuyente debe contar con varias formas de pago que estén incluidas en las Estrategias Operativas Administrativas para el cumplimiento de sus obligaciones, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 9.6%. Estando en Desacuerdo el 6.8%, y Totalmente en Desacuerdo el 4.1%.

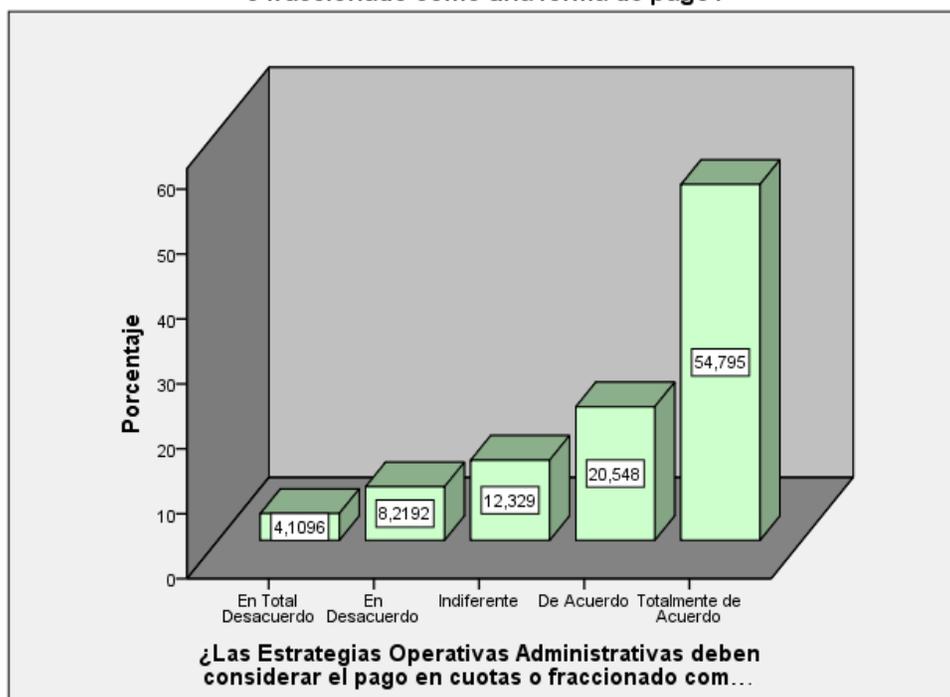
Tabla 26

¿Las Estrategias Operativas Administrativas deben considerar el pago en cuotas o fraccionado como una forma de pago?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	6	8,2	8,2	12,3
Indiferente	9	12,3	12,3	24,7
De Acuerdo	15	20,5	20,5	45,2
Totalmente de Acuerdo	40	54,8	54,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 26

¿Las Estrategias Operativas Administrativas deben considerar el pago en cuotas o fraccionado como una forma de pago?



En la presente tabla podemos observar que el 54.8% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 20.5% de Acuerdo en que las Estrategias Operativas Administrativas deben considerar el pago en cuotas o fraccionado como una forma de pago, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 12.3%. Estando en Desacuerdo el 8.2%, y Totalmente en Desacuerdo el 4.1%.

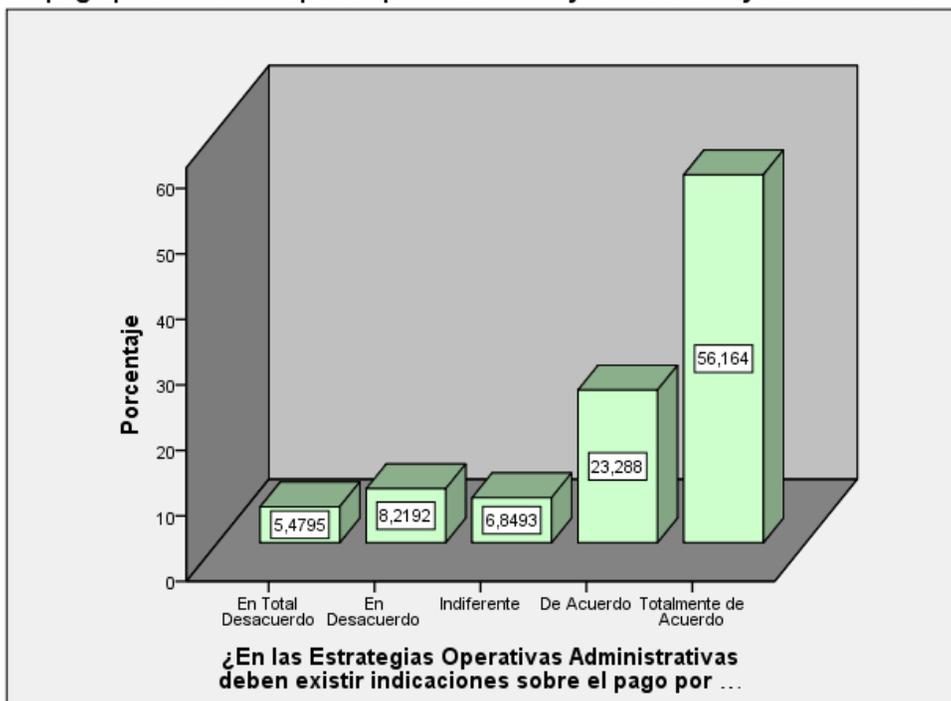
Tabla 27

¿En las Estrategias Operativas Administrativas deben existir indicaciones sobre el pago por adelantado para aquellos contribuyentes con mayor contribución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Total Desacuerdo	4	5,5	5,5	5,5
	En Desacuerdo	6	8,2	8,2	13,7
	Indiferente	5	6,8	6,8	20,5
	De Acuerdo	17	23,3	23,3	43,8
	Totalmente de Acuerdo	41	56,2	56,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 27

¿En las Estrategias Operativas Administrativas deben existir indicaciones sobre el pago por adelantado para aquellos contribuyentes con mayor contribución?



En la presente tabla podemos observar que el 56.2% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 23.3% de Acuerdo en que en las Estrategias Operativas Administrativas deben existir indicaciones sobre el pago por adelantado para aquellos contribuyentes con mayor contribución, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 6.8%. Estando en Desacuerdo el 8.2%, y Totalmente en Desacuerdo el 5.5%.

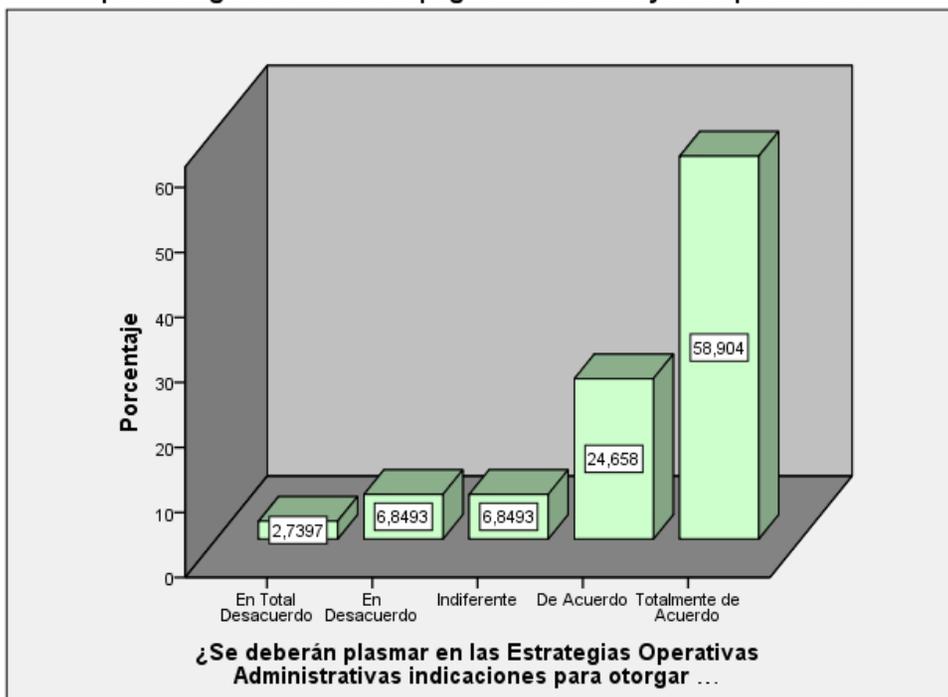
Tabla 28

¿Se deberán plasmar en las Estrategias Operativas Administrativas indicaciones para otorgar incentivos de pago a los contribuyentes puntuales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	9,6
Indiferente	5	6,8	6,8	16,4
De Acuerdo	18	24,7	24,7	41,1
Totalmente de Acuerdo	43	58,9	58,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 28

¿Se deberán plasmar en las Estrategias Operativas Administrativas indicaciones para otorgar incentivos de pago a los contribuyentes puntuales?



En la presente tabla podemos observar que el 58.9% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 24.7% de Acuerdo en que se deberán plasmar en las Estrategias Operativas Administrativas indicaciones para otorgar incentivos de pago a los contribuyentes puntuales, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 6.8%. Estando en Desacuerdo otro 6.8%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

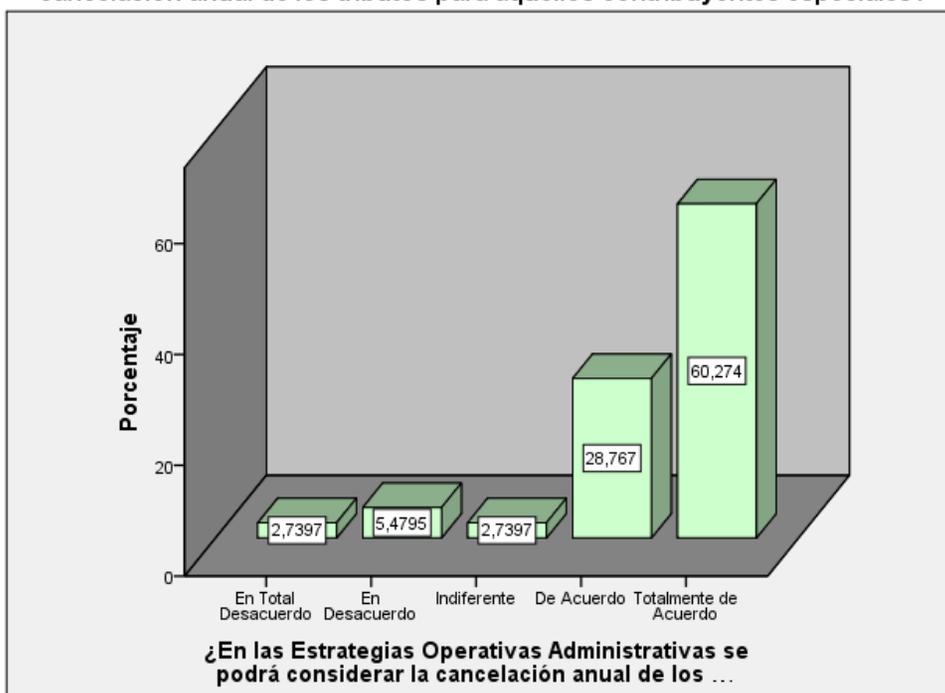
Tabla 29

¿En las Estrategias Operativas Administrativas se podrá considerar la cancelación anual de los tributos para aquellos contribuyentes especiales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	4	5,5	5,5	8,2
Indiferente	2	2,7	2,7	11,0
De Acuerdo	21	28,8	28,8	39,7
Totalmente de Acuerdo	44	60,3	60,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 29

¿En las Estrategias Operativas Administrativas se podrá considerar la cancelación anual de los tributos para aquellos contribuyentes especiales?



En la presente tabla podemos observar que el 60.3% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 28.8% de Acuerdo en que en las Estrategias Operativas Administrativas se podrá considerar la cancelación anual de los tributos para aquellos contribuyentes especiales, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 2.7%. Estando en Desacuerdo el 5.5%, y Totalmente en Desacuerdo otro 2.7%.

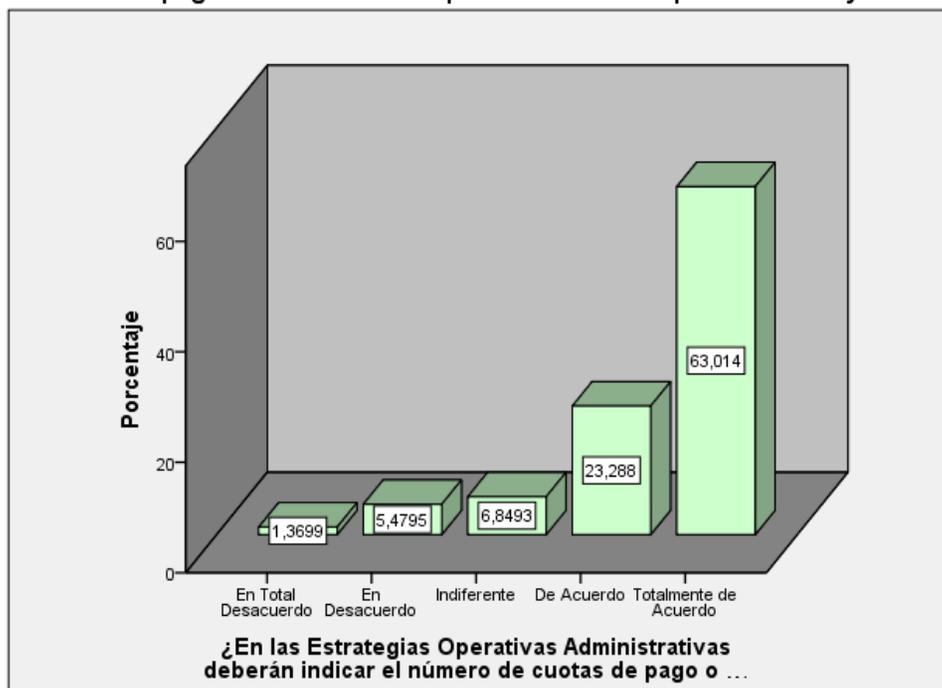
Tabla 30

¿En las Estrategias Operativas Administrativas deberán indicar el número de cuotas de pago o fraccionamiento podrá ser decidido por el contribuyente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En Desacuerdo	4	5,5	5,5	6,8
Indiferente	5	6,8	6,8	13,7
De Acuerdo	17	23,3	23,3	37,0
Totalmente de Acuerdo	46	63,0	63,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 30

¿En las Estrategias Operativas Administrativas deberán indicar el número de cuotas de pago o fraccionamiento podrá ser decidido por el contribuyente?



En la presente tabla podemos observar que el 63.0% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 23.3% de Acuerdo en que en las Estrategias Operativas Administrativas deberán indicar el número de cuotas de pago o fraccionamiento que podrá ser decidido por el contribuyente, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 6.8%. Estando en Desacuerdo el 5.5%, y Totalmente en Desacuerdo el 1.4%.

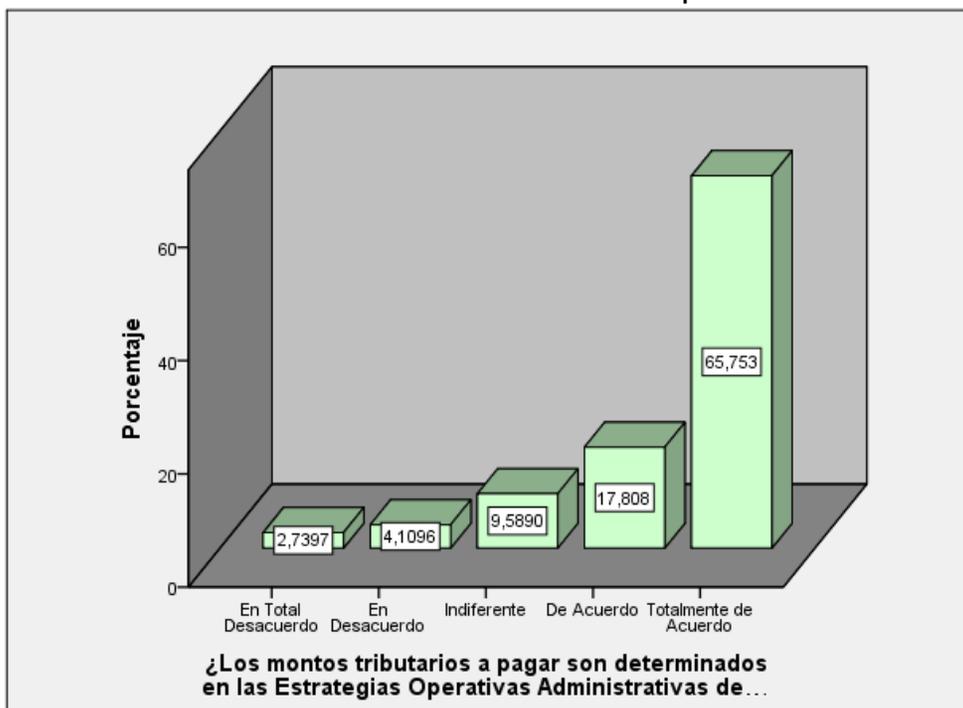
Tabla 31

¿Los montos tributarios a pagar son determinados en las Estrategias Operativas Administrativas de acuerdo al valor del predio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	6,8
Indiferente	7	9,6	9,6	16,4
De Acuerdo	13	17,8	17,8	34,2
Totalmente de Acuerdo	48	65,8	65,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 31

¿Los montos tributarios a pagar son determinados en las Estrategias Operativas Administrativas de acuerdo al valor del predio?



En la presente tabla podemos observar que el 65.8% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 17.8% de Acuerdo en que los montos tributarios a pagar son determinados en las Estrategias Operativas Administrativas de acuerdo al valor del predio, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 9.6%. Estando en Desacuerdo el 4.1%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

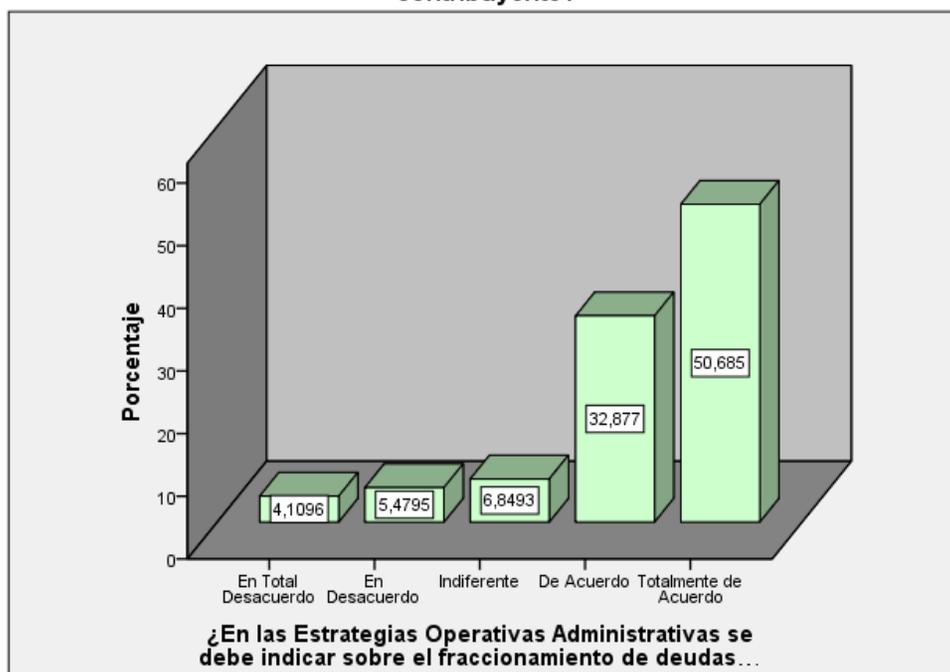
Tabla 32

¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar sobre el fraccionamiento de deudas la cual deberá generar intereses moratorios al contribuyente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	4	5,5	5,5	9,6
Indiferente	5	6,8	6,8	16,4
De Acuerdo	24	32,9	32,9	49,3
Totalmente de Acuerdo	37	50,7	50,7	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 32

¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar sobre el fraccionamiento de deudas la cual deberá generar intereses moratorios al contribuyente?



En la presente tabla podemos observar que el 50.7% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 32.9% de Acuerdo en que en las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar sobre el fraccionamiento de deudas la cual deberá generar intereses moratorios al contribuyente, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 6.8%. Estando en Desacuerdo el 5.5%, y Totalmente en Desacuerdo el 4.1%.

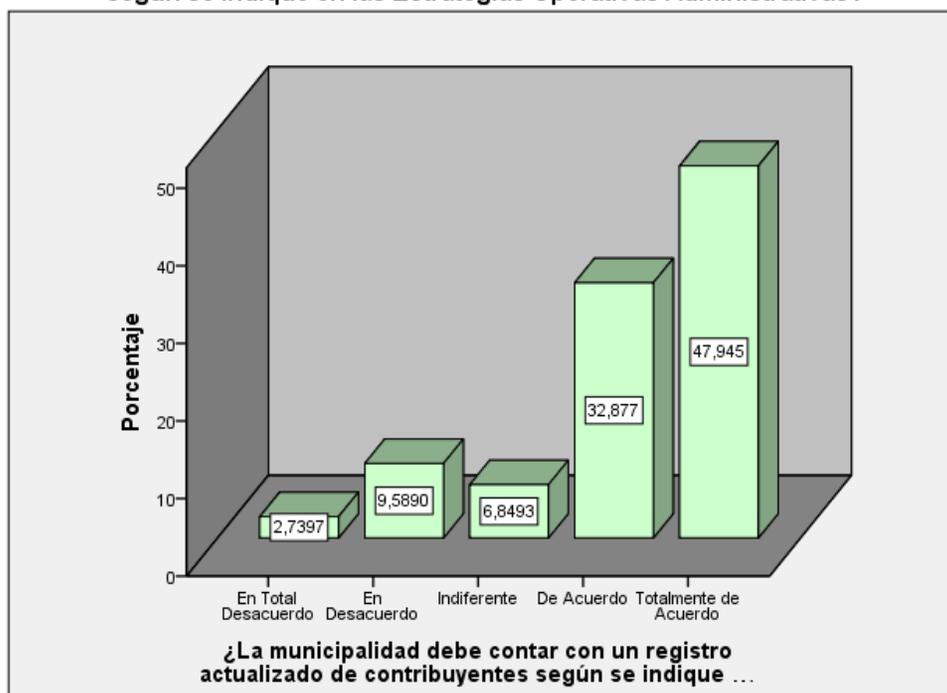
Tabla 33

¿La municipalidad debe contar con un registro actualizado de contribuyentes según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	7	9,6	9,6	12,3
Indiferente	5	6,8	6,8	19,2
De Acuerdo	24	32,9	32,9	52,1
Totalmente de Acuerdo	35	47,9	47,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 33

¿La municipalidad debe contar con un registro actualizado de contribuyentes según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas?



En la presente tabla podemos observar que el 47.9% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 32.9% de Acuerdo en que en la municipalidad debe contar con un registro actualizado de contribuyentes según se indique en la Estrategias Operativas Administrativas, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 6.8%. Estando en Desacuerdo el 9.6%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

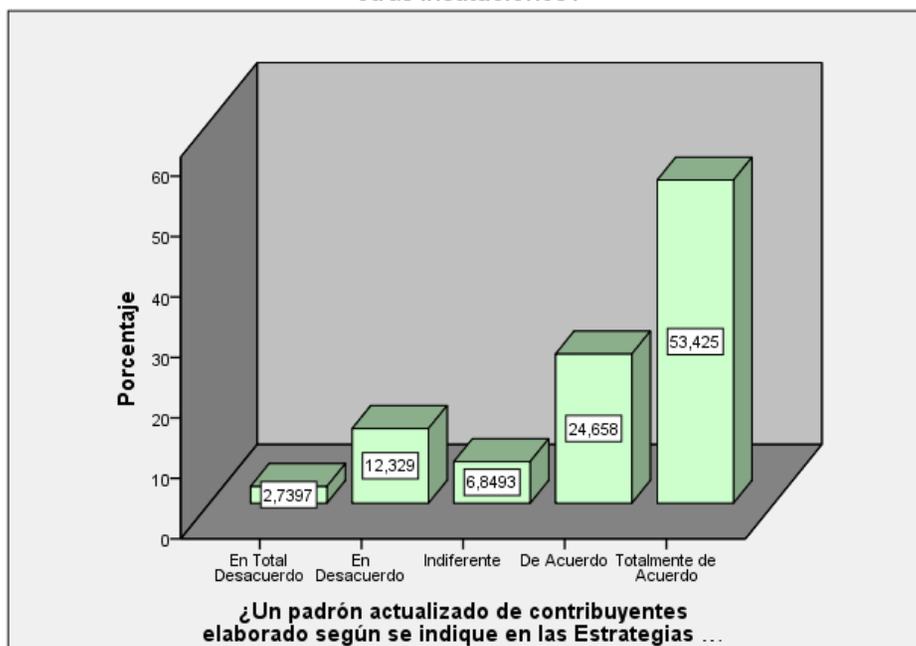
Tabla 34

¿Un padrón actualizado de contribuyentes elaborado según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas, permitirá intercambiar información con otras instituciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	9	12,3	12,3	15,1
Indiferente	5	6,8	6,8	21,9
De Acuerdo	18	24,7	24,7	46,6
Totalmente de Acuerdo	39	53,4	53,4	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 34

¿Un padrón actualizado de contribuyentes elaborado según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas, permitirá intercambiar información con otras instituciones?



En la presente tabla podemos observar que el 53.4% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 24.7% de Acuerdo en que un padrón actualizado de contribuyentes elaborado según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas, permitirá intercambiar información con otras instituciones, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 6.8%. Estando en Desacuerdo el 12.3%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

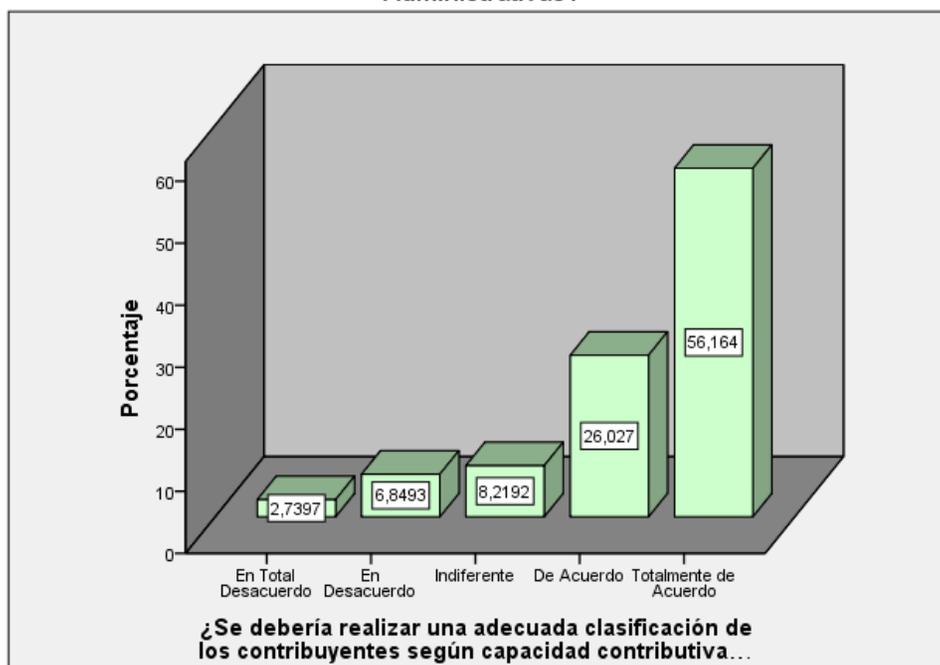
Tabla 35

¿Se debería realizar una adecuada clasificación de los contribuyentes según capacidad contributiva y según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
	En Desacuerdo	5	6,8	6,8	9,6
	Indiferente	6	8,2	8,2	17,8
	De Acuerdo	19	26,0	26,0	43,8
	Totalmente de Acuerdo	41	56,2	56,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 35

¿Se debería realizar una adecuada clasificación de los contribuyentes según capacidad contributiva y según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas?



En la presente tabla podemos observar que el 56.2% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 26.0% de Acuerdo en que se debería realizar una adecuada clasificación de los contribuyentes según capacidad contributiva y según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 8.2%. Estando en Desacuerdo el 6.8%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

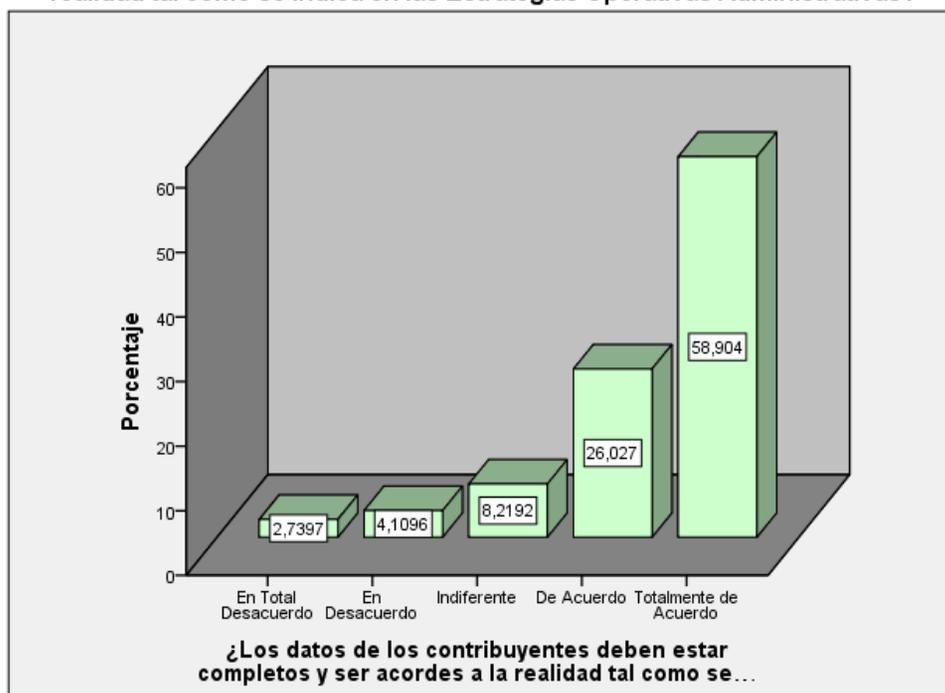
Tabla 36

¿Los datos de los contribuyentes deben estar completos y ser acordes a la realidad tal como se indica en las Estrategias Operativas Administrativas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	6,8
Indiferente	6	8,2	8,2	15,1
De Acuerdo	19	26,0	26,0	41,1
Totalmente de Acuerdo	43	58,9	58,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 36

¿Los datos de los contribuyentes deben estar completos y ser acordes a la realidad tal como se indica en las Estrategias Operativas Administrativas?



En la presente tabla podemos observar que el 58.9% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 26.0% de Acuerdo en que los datos de los contribuyentes deben estar completos y ser acordes a la realidad tal como se indica en las Estrategias Operativas Administrativas, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 8.2%. Estando en Desacuerdo el 4.1%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

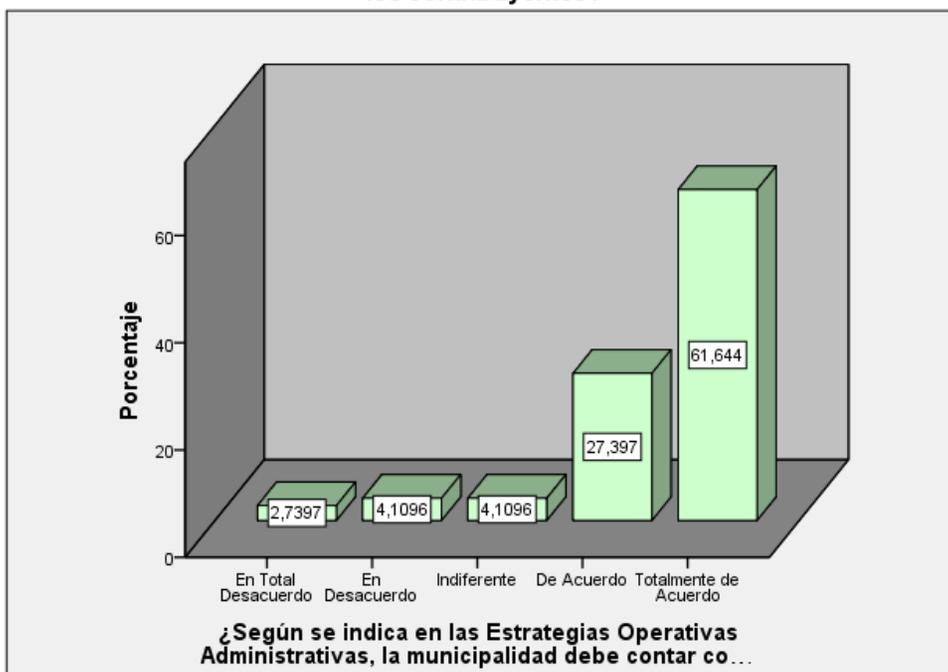
Tabla 37

¿Según se indica en las Estrategias Operativas Administrativas, la municipalidad debe contar con las herramientas de gestión para tratar y procesar los datos de los contribuyentes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	6,8
Indiferente	3	4,1	4,1	11,0
De Acuerdo	20	27,4	27,4	38,4
Totalmente de Acuerdo	45	61,6	61,6	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 37

¿Según se indica en las Estrategias Operativas Administrativas, la municipalidad debe contar con las herramientas de gestión para tratar y procesar los datos de los contribuyentes?



En la presente tabla podemos observar que el 61.6% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 27.4% de Acuerdo en que según se indica en las Estrategias Operativas Administrativas, la municipalidad debe contar con las herramientas de gestión para tratar y procesar los datos de los contribuyentes, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 4.1%. Estando en Desacuerdo otro 4.1%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

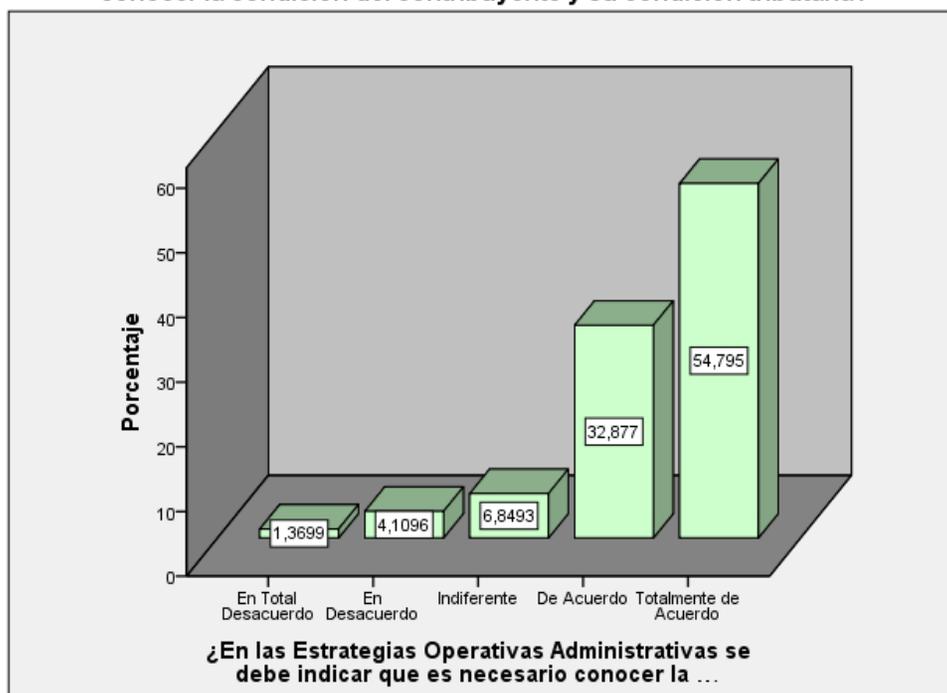
Tabla 38

¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que es necesario conocer la condición del contribuyente y su condición tributaria?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	5,5
Indiferente	5	6,8	6,8	12,3
De Acuerdo	24	32,9	32,9	45,2
Totalmente de Acuerdo	40	54,8	54,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 38

¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que es necesario conocer la condición del contribuyente y su condición tributaria?



En la presente tabla podemos observar que el 54.8% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 32.9% de Acuerdo en que en las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que es necesario conocer la condición del contribuyente y su condición tributaria, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 6.8%. Estando en Desacuerdo el 4.1%, y Totalmente en Desacuerdo el 1.4%.

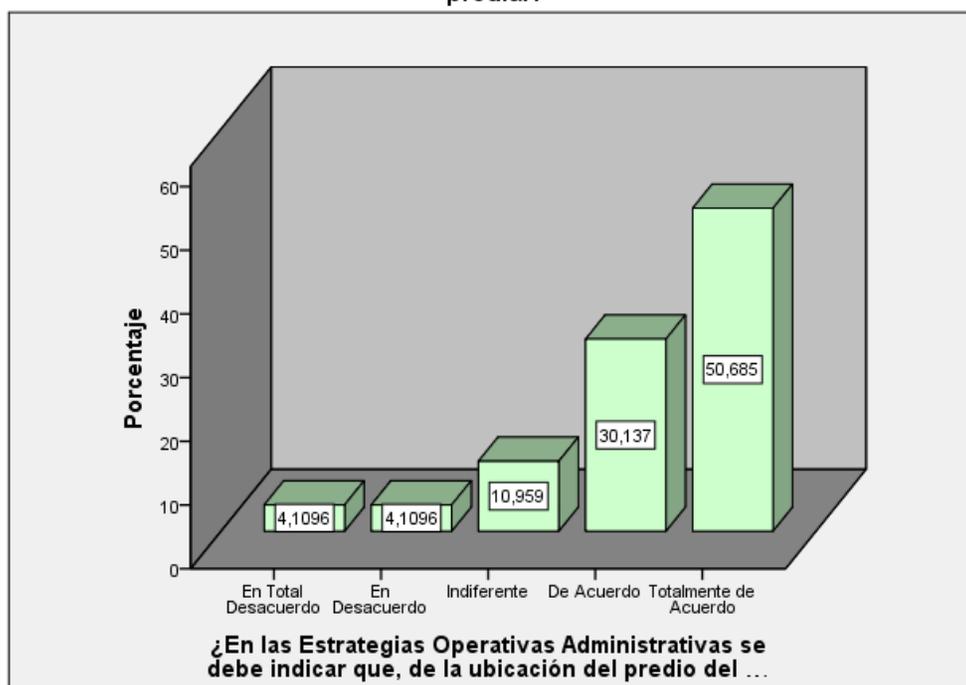
Tabla 39

¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que, de la ubicación del predio del contribuyente se deducirá su aporte al impuesto predial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
	En Desacuerdo	3	4,1	4,1	8,2
	Indiferente	8	11,0	11,0	19,2
	De Acuerdo	22	30,1	30,1	49,3
	Totalmente de Acuerdo	37	50,7	50,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 39

¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que, de la ubicación del predio del contribuyente se deducirá su aporte al impuesto predial?



En la presente tabla podemos observar que el 50.7% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 30.1% de Acuerdo en que en las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que, de la ubicación del predio del contribuyente se deducirá su aporte al impuesto predial, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 11.0%. Estando en Desacuerdo el 4.1%, y Totalmente en Desacuerdo otro 4.1%.

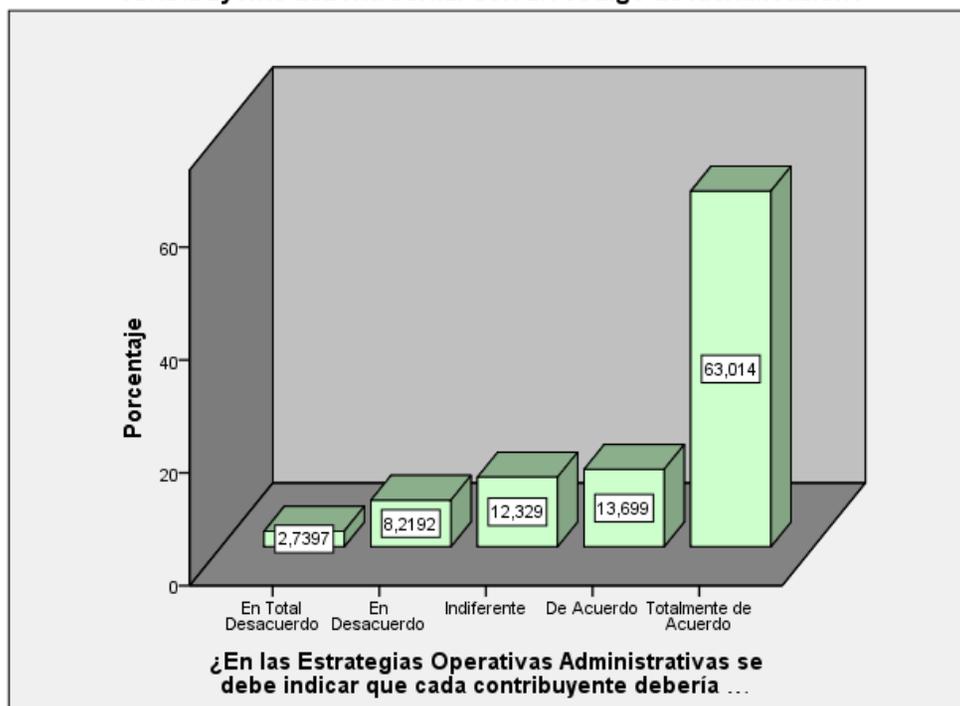
Tabla 40

¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que cada contribuyente debería contar con un código de identificación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
	En Desacuerdo	6	8,2	8,2	11,0
	Indiferente	9	12,3	12,3	23,3
	De Acuerdo	10	13,7	13,7	37,0
	Totalmente de Acuerdo	46	63,0	63,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 40

¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que cada contribuyente debería contar con un código de identificación?



En la presente tabla podemos observar que el 63.0% de los encuestados se muestran Totalmente de Acuerdo y el 13.7% de Acuerdo en que en las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que cada contribuyente debería contar con un código de identificación, mostrándose indiferentes ante esta interrogante el 12.3%. Estando en Desacuerdo el 8.2%, y Totalmente en Desacuerdo el 2.7%.

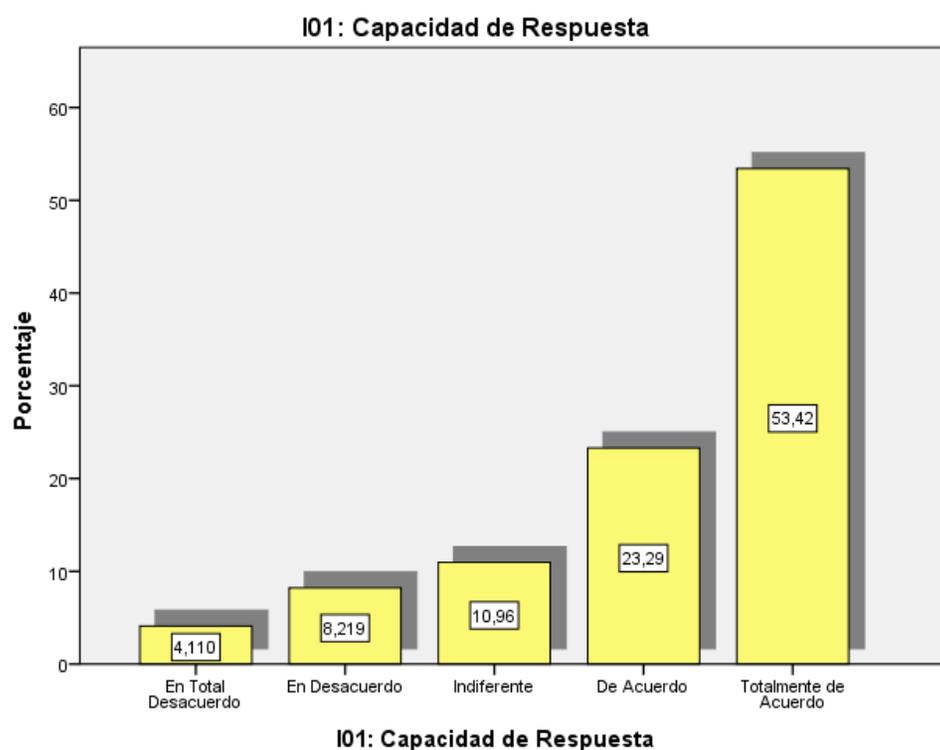
Indicador Capacidad de Respuesta

Tabla 41

I01: Capacidad de Respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	6	8,2	8,2	12,3
Indiferente	8	11,0	11,0	23,3
De Acuerdo	17	23,3	23,3	46,6
Totalmente de Acuerdo	39	53,4	53,4	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 41



En la presente tabla podemos observar, que el 53.4% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 23.3% de Acuerdo respecto de la Capacidad de Respuesta, mientras que para el 11.0% le es indiferente, el 8.2% está en Desacuerdo, y un 4.1% en Total Desacuerdo.

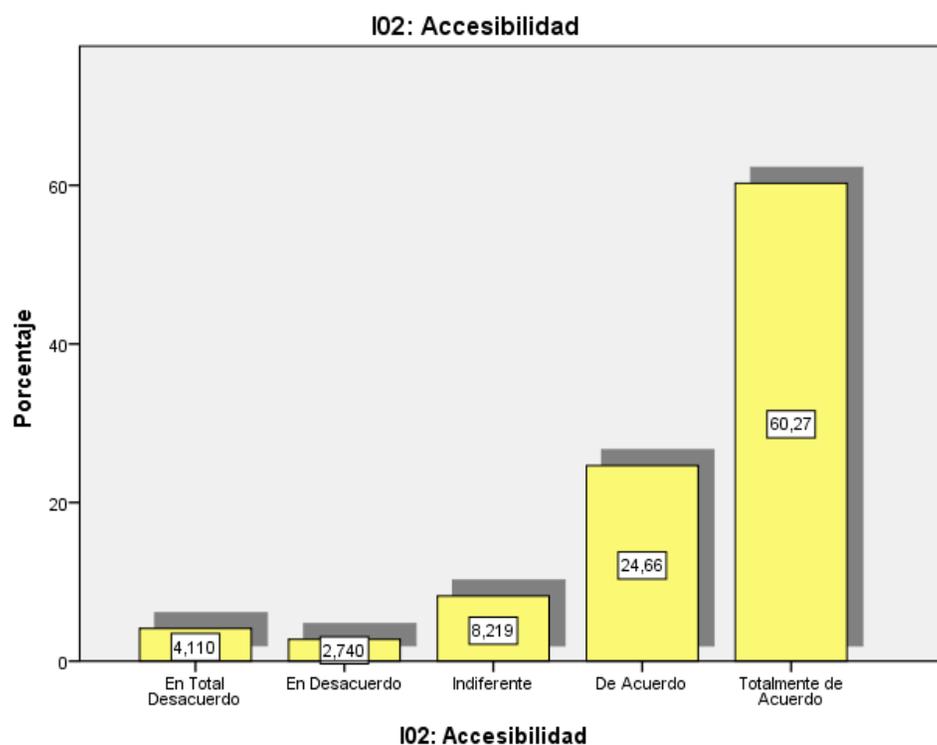
Indicador Accesibilidad

Tabla 42

I02: Accesibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	2	2,7	2,7	6,8
Indiferente	6	8,2	8,2	15,1
De Acuerdo	18	24,7	24,7	39,7
Totalmente de Acuerdo	44	60,3	60,3	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 42



En la presente tabla podemos observar, que el 60.3% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 24.7% de Acuerdo respecto de la Accesibilidad, mientras que para el 8.2% le es indiferente, el 2.7% está en Desacuerdo, y un 4.1% en Total Desacuerdo.

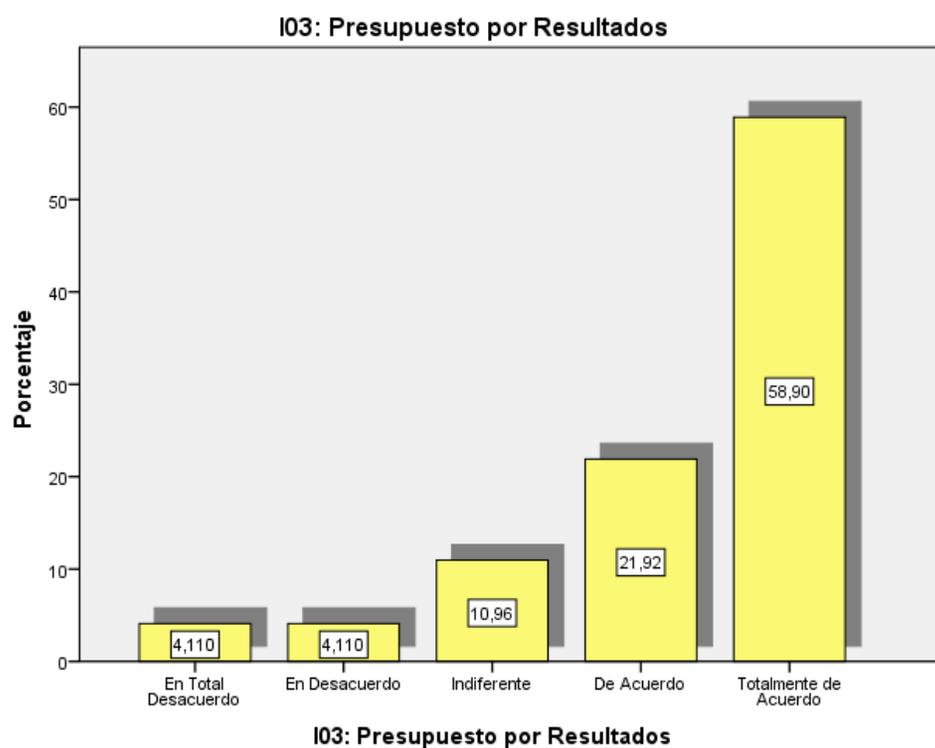
Indicador Presupuesto por Resultados

Tabla 43

I03: Presupuesto por Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	8,2
Indiferente	8	11,0	11,0	19,2
De Acuerdo	16	21,9	21,9	41,1
Totalmente de Acuerdo	43	58,9	58,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 43



En la presente tabla podemos observar, que el 58.9% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 21.9% de Acuerdo respecto del Presupuesto por Resultados mientras que para el 11.0% le es indiferente, el 4.1% está en Desacuerdo, y otro 4.1% en Total Desacuerdo.

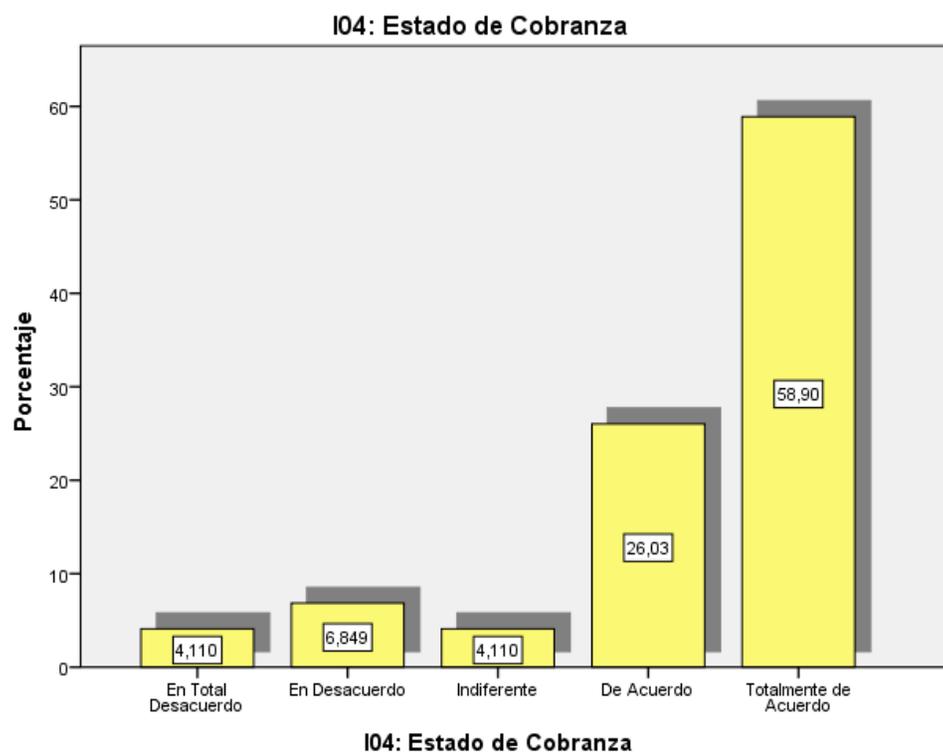
Indicador Estado de Cobranza

Tabla 44

I04: Estado de Cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	11,0
Indiferente	3	4,1	4,1	15,1
De Acuerdo	19	26,0	26,0	41,1
Totalmente de Acuerdo	43	58,9	58,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 44



En la presente tabla podemos observar, que el 58.9% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 26.0% de Acuerdo respecto del Estado de Cobranza, mientras que para el 4.1% le es indiferente, el 6.8% está en Desacuerdo, y otro 4.1% en Total Desacuerdo.

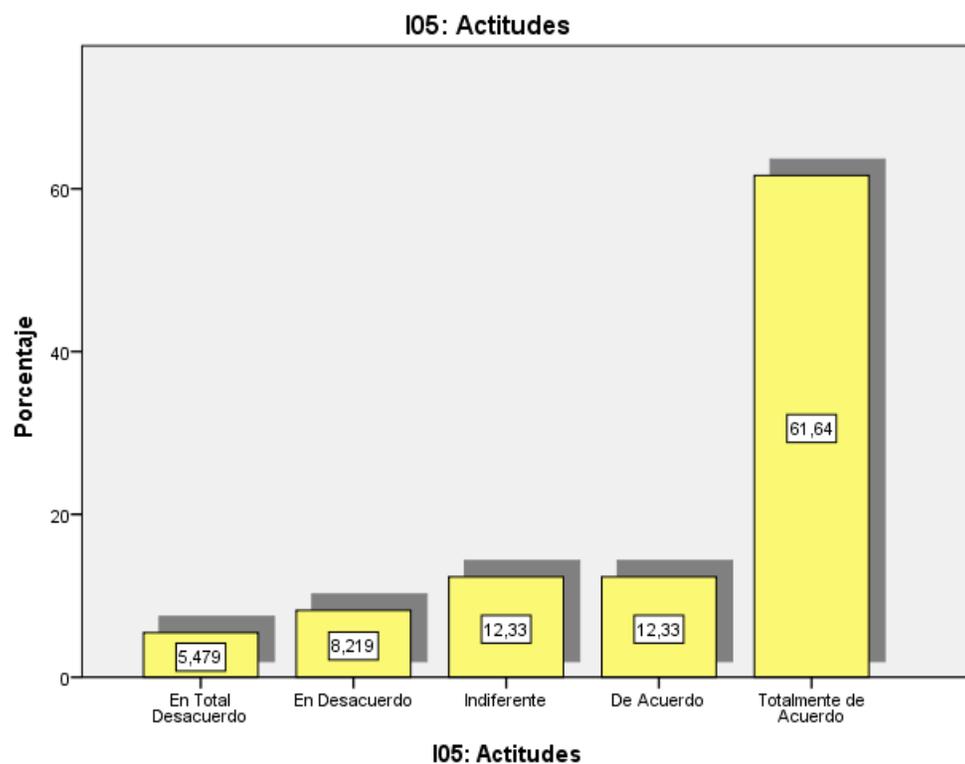
Indicador Actitudes

Tabla 45

I05: Actitudes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	4	5,5	5,5	5,5
En Desacuerdo	6	8,2	8,2	13,7
Indiferente	9	12,3	12,3	26,0
De Acuerdo	9	12,3	12,3	38,4
Totalmente de Acuerdo	45	61,6	61,6	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 45



En la presente tabla podemos observar, que el 61.6% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 12.3% de Acuerdo respecto de las Actitudes, mientras que para otro 12.3% le es indiferente, el 8.2% está en Desacuerdo, y el 5.5% en Total Desacuerdo.

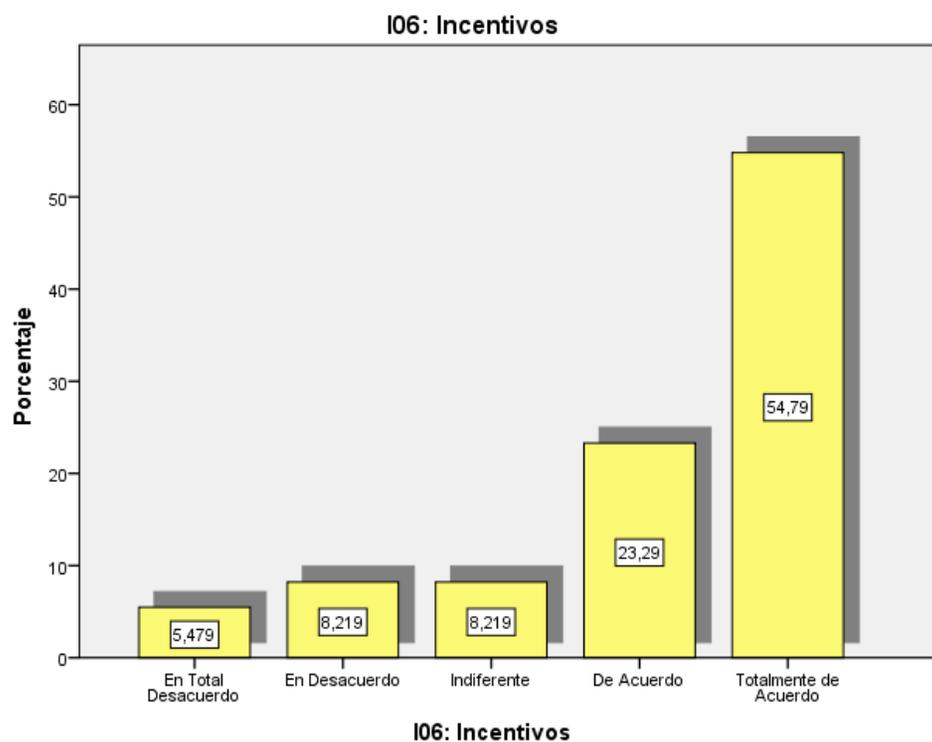
Indicador Incentivos

Tabla 46

I06: Incentivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	4	5,5	5,5	5,5
En Desacuerdo	6	8,2	8,2	13,7
Indiferente	6	8,2	8,2	21,9
De Acuerdo	17	23,3	23,3	45,2
Totalmente de Acuerdo	40	54,8	54,8	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 46



En la presente tabla podemos observar, que el 54.8% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 23.3% de Acuerdo respecto de los Incentivos, mientras que para el 8.2% le es indiferente, otro 8.2% está en Desacuerdo, y el 5.5% en Total Desacuerdo.

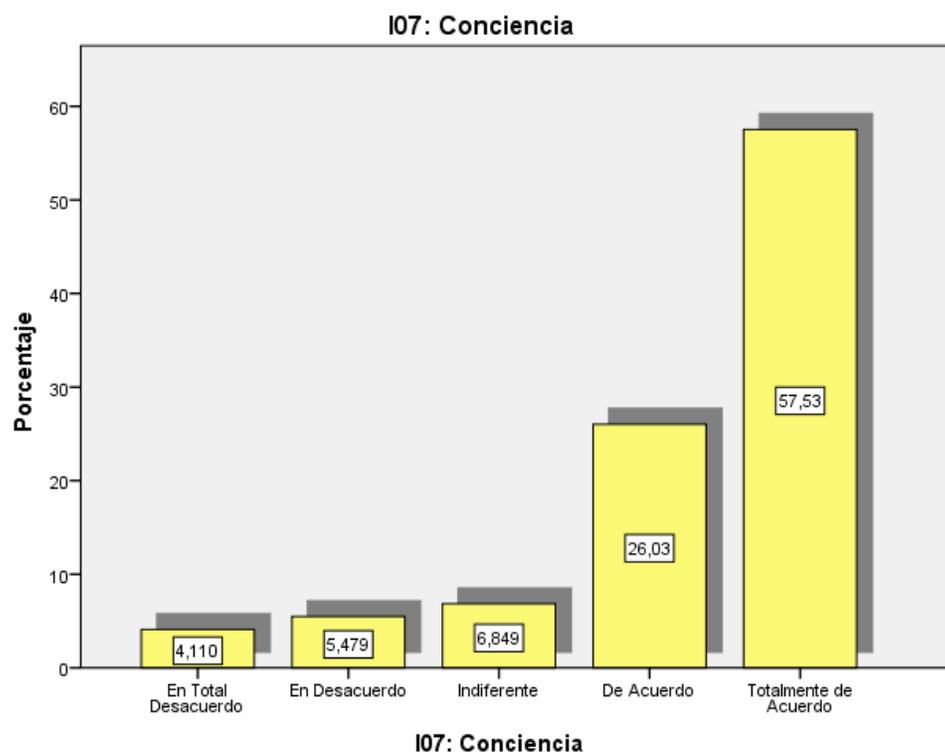
Indicador Conciencia

Tabla 47

I07: Conciencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	4	5,5	5,5	9,6
Indiferente	5	6,8	6,8	16,4
De Acuerdo	19	26,0	26,0	42,5
Totalmente de Acuerdo	42	57,5	57,5	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 47



En la presente tabla podemos observar, que el 57.5% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 26.0% de Acuerdo respecto de la Conciencia, mientras que para el 6.8% le es indiferente, el 5.5% está en Desacuerdo, y el 4.1% en Total Desacuerdo.

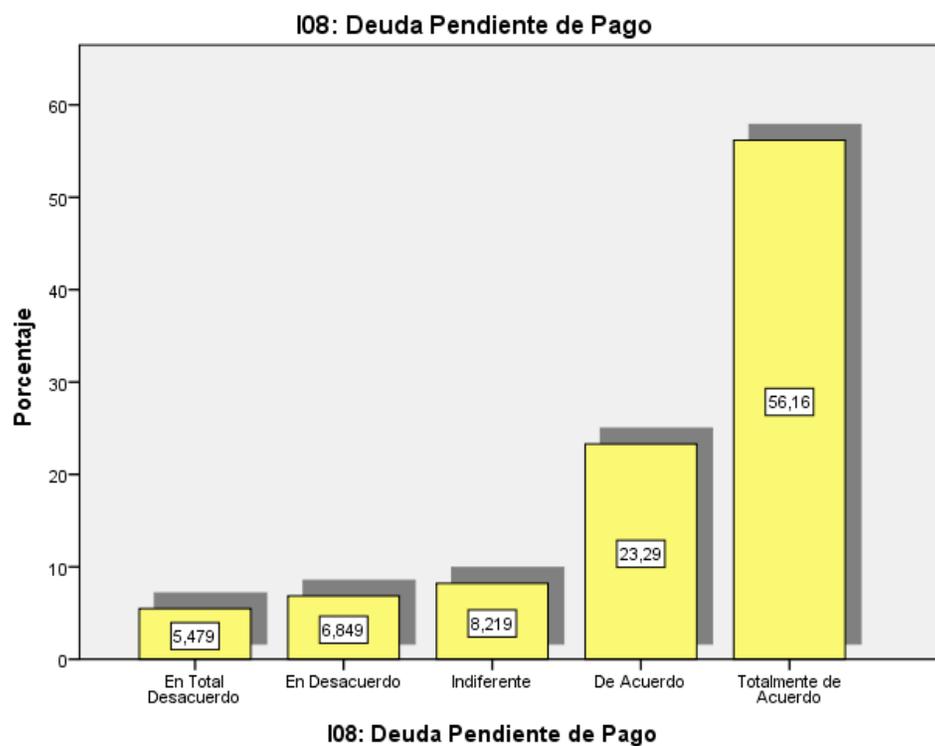
Indicador Deuda Pendiente de Pago

Tabla 48

I08: Deuda Pendiente de Pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	4	5,5	5,5	5,5
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	12,3
Indiferente	6	8,2	8,2	20,5
De Acuerdo	17	23,3	23,3	43,8
Totalmente de Acuerdo	41	56,2	56,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 48



En la presente tabla podemos observar, que el 56.2% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 23.3% de Acuerdo respecto de la Deuda Pendiente de Pago, mientras que para el 8.2% le es indiferente, el 6.8% está en Desacuerdo, y el 5.5% en Total Desacuerdo.

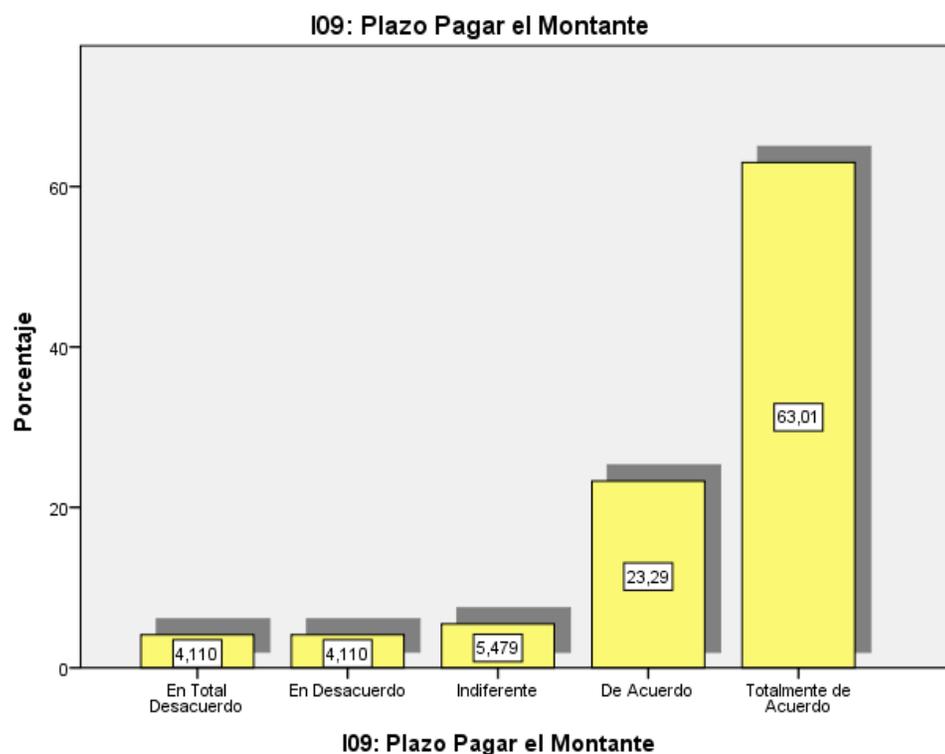
Indicador Plazo Pagar el Montante

Tabla 49

I09: Plazo Pagar el Montante

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	8,2
Indiferente	4	5,5	5,5	13,7
De Acuerdo	17	23,3	23,3	37,0
Totalmente de Acuerdo	46	63,0	63,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 49



En la presente tabla podemos observar, que el 63.0% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 23.3% de Acuerdo respecto del Plazo para Pagar el Montante, mientras que para el 5.5% le es indiferente, el 4.1% está en Desacuerdo, y otro 4.1% en Total Desacuerdo.

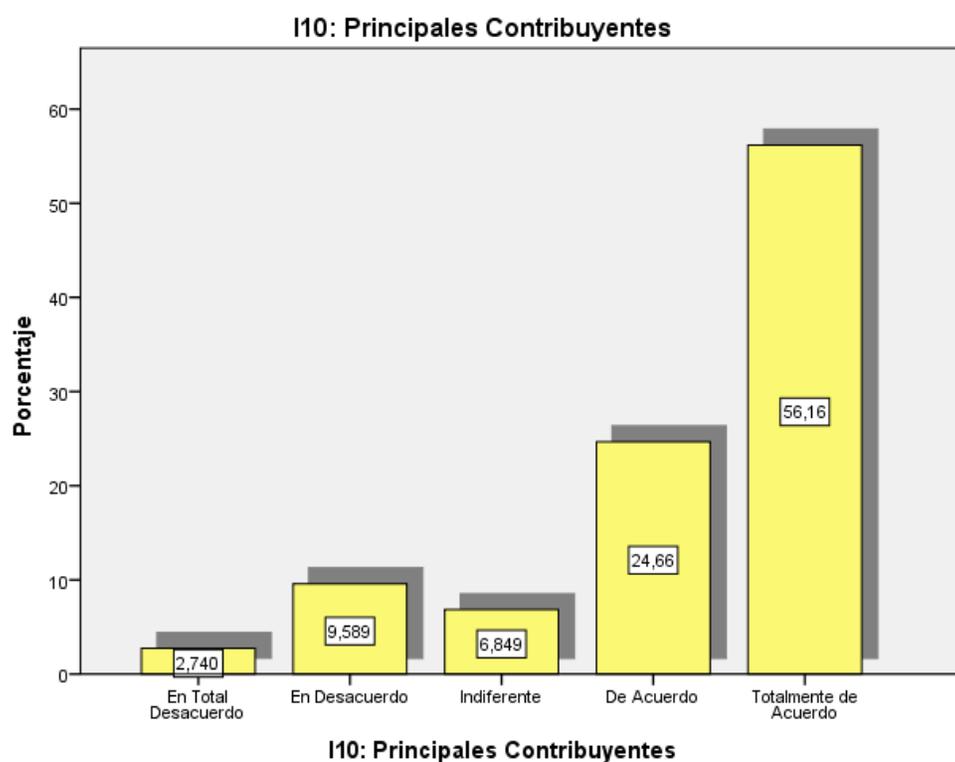
Indicador Principales Contribuyentes

Tabla 50

I10: Principales Contribuyentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	7	9,6	9,6	12,3
Indiferente	5	6,8	6,8	19,2
De Acuerdo	18	24,7	24,7	43,8
Totalmente de Acuerdo	41	56,2	56,2	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 50



En la presente tabla podemos observar, que el 56.2% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 24.7% de Acuerdo respecto de los Principales Contribuyentes, mientras que para el 6.8% le es indiferente, el 9.6% está en Desacuerdo, y el 2.7% en Total Desacuerdo.

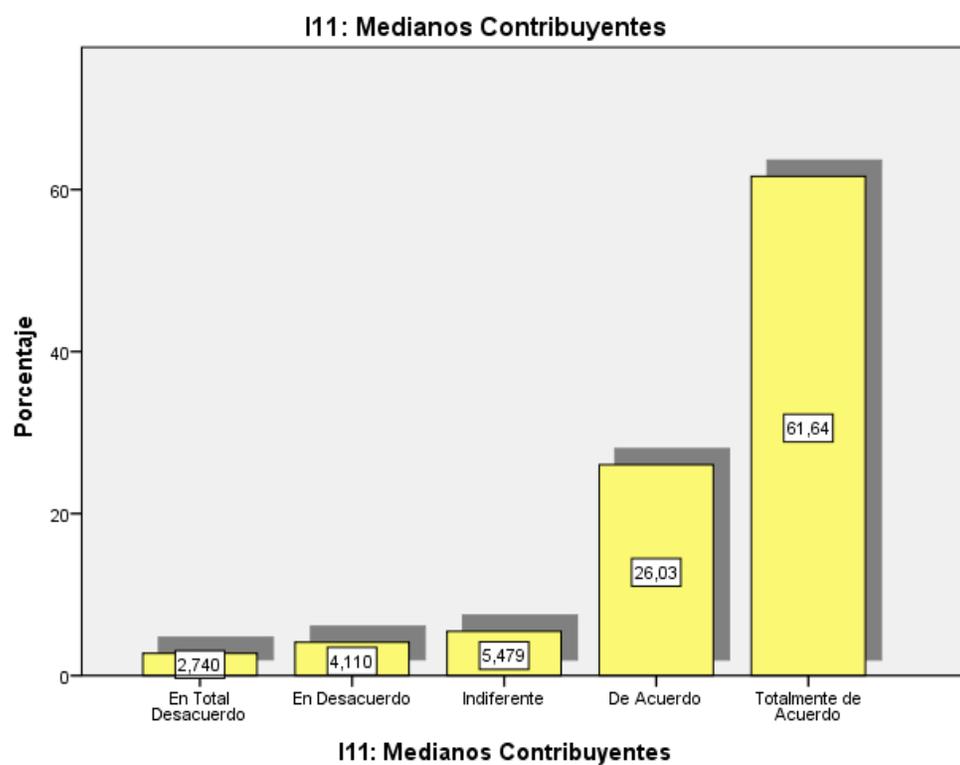
Indicador Medianos Contribuyentes

Tabla 51

I11: Medianos Contribuyentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
En Desacuerdo	3	4,1	4,1	6,8
Indiferente	4	5,5	5,5	12,3
De Acuerdo	19	26,0	26,0	38,4
Totalmente de Acuerdo	45	61,6	61,6	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 51



En la presente tabla podemos observar, que el 61.6% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 28.0% de Acuerdo respecto de los Medianos Contribuyentes, mientras que para el 5.5% le es indiferente, el 4.1% está en Desacuerdo, y el 2.7% en Total Desacuerdo.

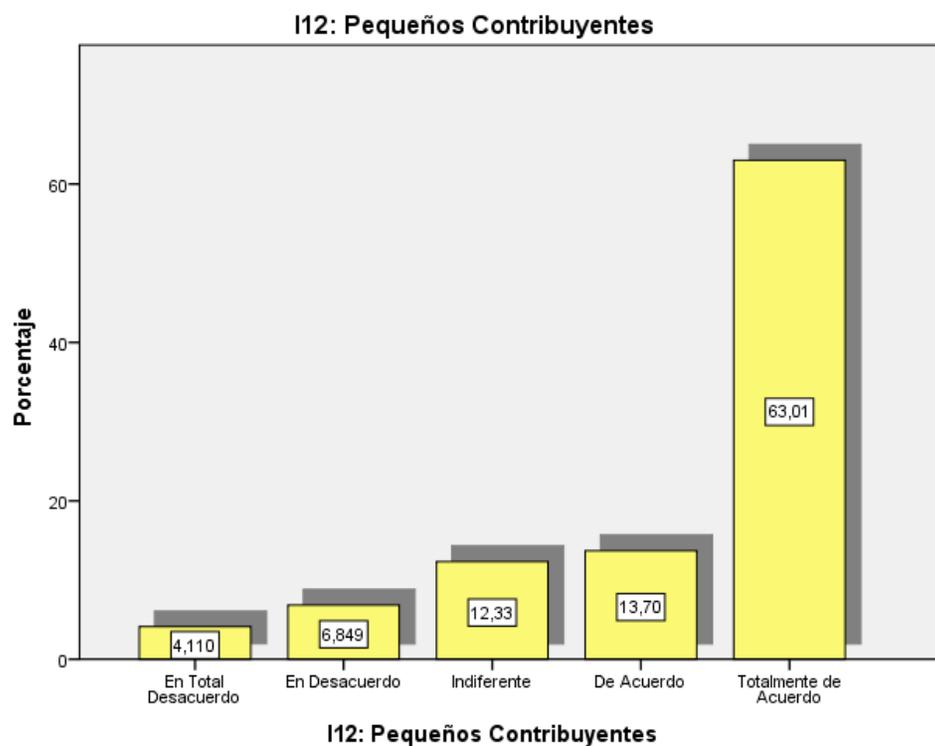
Indicador Pequeños Contribuyentes

Tabla 52

I12: Pequeños Contribuyentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	11,0
Indiferente	9	12,3	12,3	23,3
De Acuerdo	10	13,7	13,7	37,0
Totalmente de Acuerdo	46	63,0	63,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 52



En la presente tabla podemos observar, que el 63.0% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 13.7% de Acuerdo respecto de los Pequeños Contribuyentes, mientras que para el 12.3% le es indiferente, el 6.8% está en Desacuerdo, y el 4.1% en Total Desacuerdo.

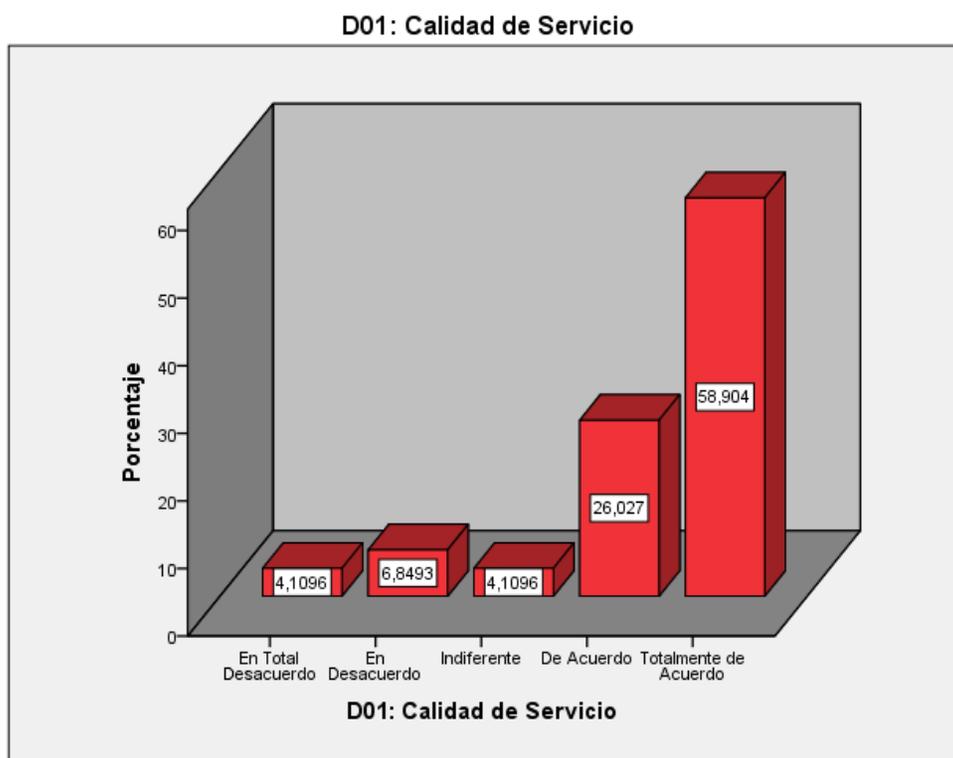
Dimensión Calidad de Servicio

Tabla 53

D01: Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	11,0
Indiferente	3	4,1	4,1	15,1
De Acuerdo	19	26,0	26,0	41,1
Totalmente de Acuerdo	43	58,9	58,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 53



En la presente tabla podemos observar, que el 58.9% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 26.0% de Acuerdo respecto de la Calidad del Servicio, mientras que para el 4.1% le es indiferente, el 6.8% está en Desacuerdo, y otro 4.1% en Total Desacuerdo.

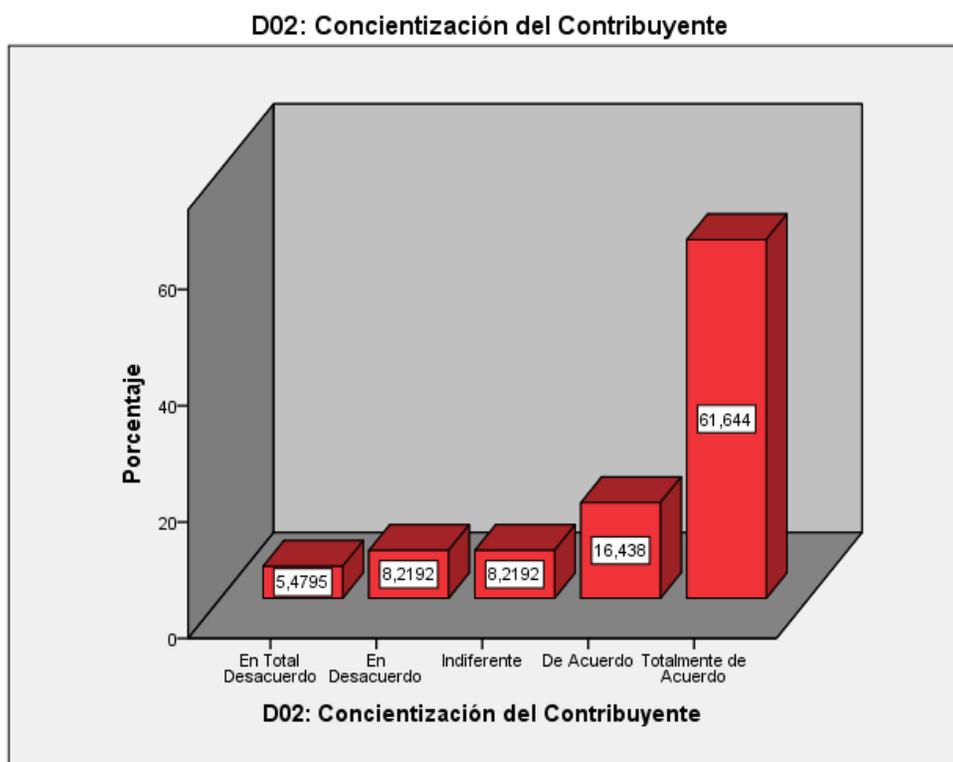
Dimensión Concientización del Contribuyente

Tabla 54

D02: Concientización del Contribuyente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	4	5,5	5,5	5,5
En Desacuerdo	6	8,2	8,2	13,7
Indiferente	6	8,2	8,2	21,9
De Acuerdo	12	16,4	16,4	38,4
Totalmente de Acuerdo	45	61,6	61,6	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 54



En la presente tabla podemos observar, que el 61.6% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 16.4% de Acuerdo respecto de la Concientización del Contribuyente, mientras que para el 8.2% le es indiferente, otro 8.2% está en Desacuerdo, y un 5.5% en Total Desacuerdo.

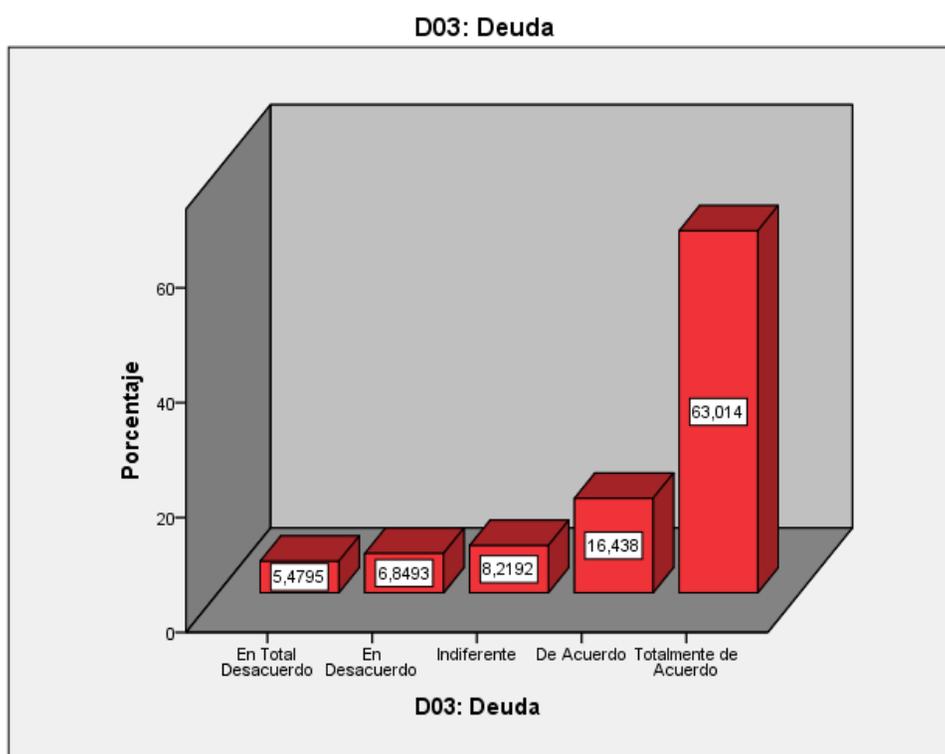
Dimensión Deuda

Tabla 55

D03: Deuda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	4	5,5	5,5	5,5
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	12,3
Indiferente	6	8,2	8,2	20,5
De Acuerdo	12	16,4	16,4	37,0
Totalmente de Acuerdo	46	63,0	63,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 55



En la presente tabla podemos observar, que el 63.0% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 16.4% de Acuerdo respecto de la Deuda, mientras que para el 8.2% le es indiferente, el 6.8% está en Desacuerdo, y el 5.5% en Total Desacuerdo.

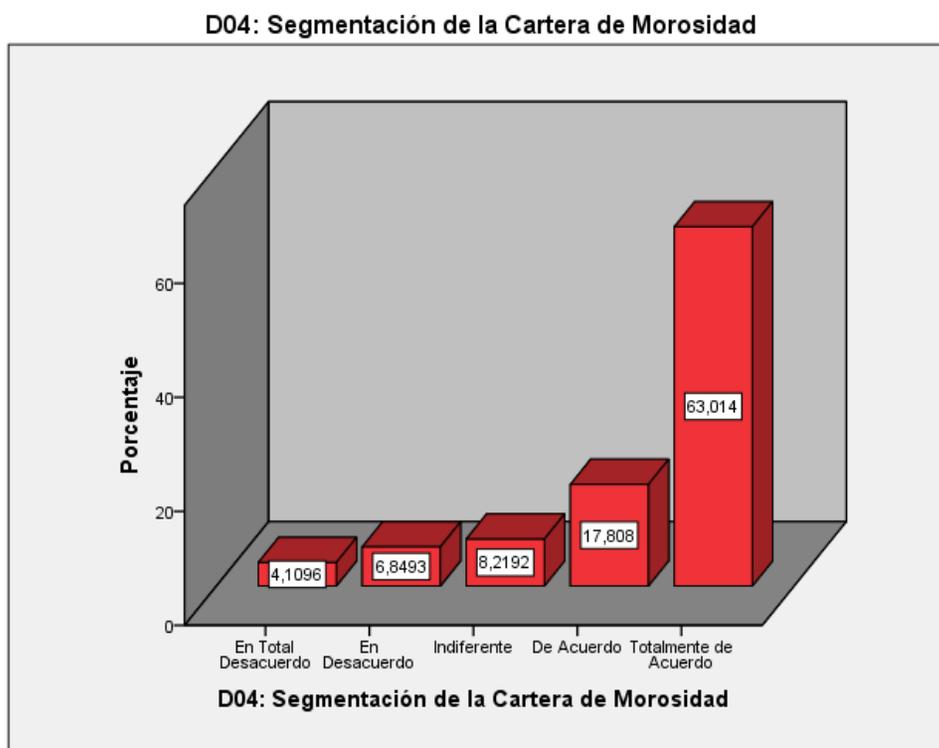
Dimensión Segmentación de la Cartera de Morosidad

Tabla 56

D04: Segmentación de la Cartera de Morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	3	4,1	4,1	4,1
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	11,0
Indiferente	6	8,2	8,2	19,2
De Acuerdo	13	17,8	17,8	37,0
Totalmente de Acuerdo	46	63,0	63,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 56



En la presente tabla podemos observar, que el 63.0% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 17.8% de Acuerdo respecto de la Segmentación de la Cartera de Morosidad, mientras que para el 8.2% le es indiferente, el 6.8% está en Desacuerdo, y el 4.1% en Total Desacuerdo.

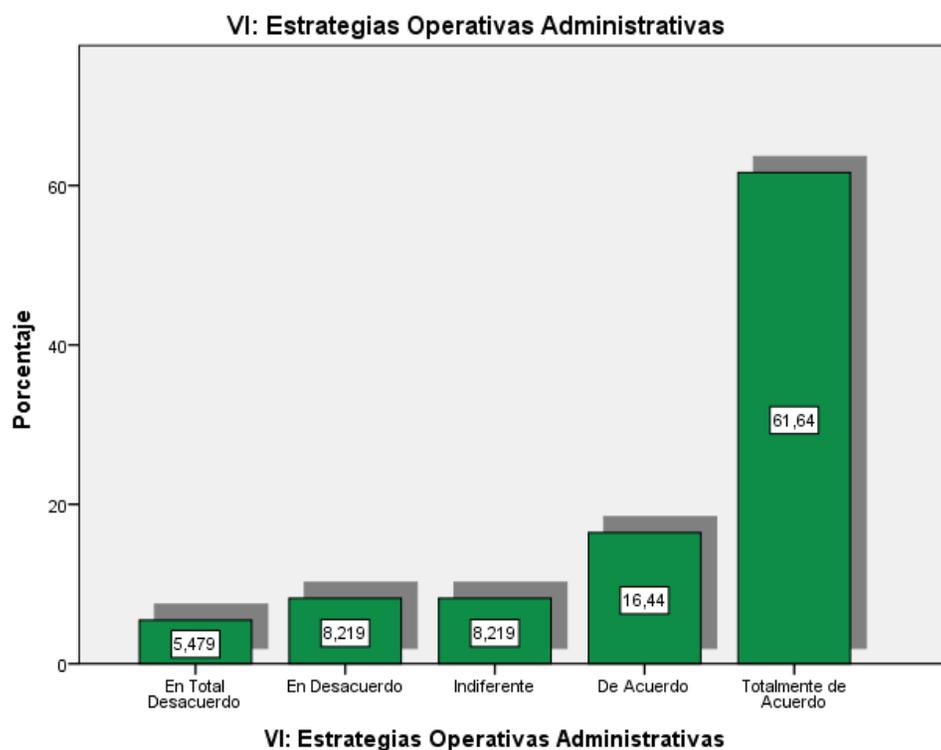
Variable Estrategias Operativas Administrativas

Tabla 57

VI: Estrategias Operativas Administrativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En Total Desacuerdo	4	5,5	5,5	5,5
En Desacuerdo	6	8,2	8,2	13,7
Indiferente	6	8,2	8,2	21,9
De Acuerdo	12	16,4	16,4	38,4
Totalmente de Acuerdo	45	61,6	61,6	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 57



En la presente tabla podemos observar, que el 61.6% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 16.4% de Acuerdo respecto de las Estrategias Operativas Administrativas, mientras que para el 8.2% le es indiferente, otro 8.2% está en Desacuerdo, y el 5.5% en Total Desacuerdo.

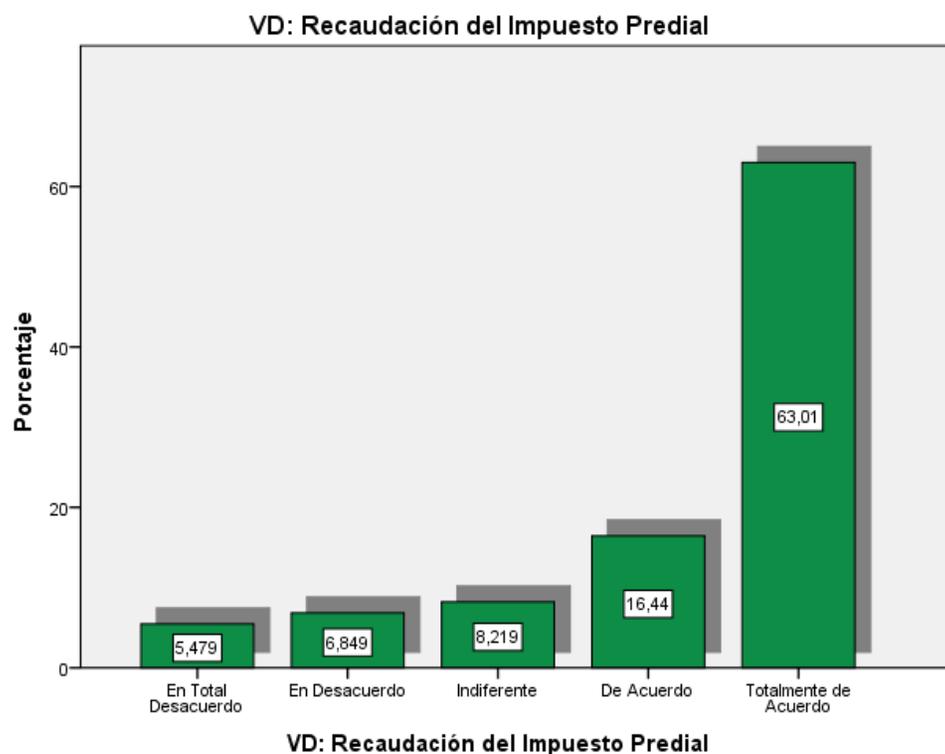
Variable Recaudación del Impuesto Predial

Tabla 58

VD: Recaudación del Impuesto Predial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En Total Desacuerdo	4	5,5	5,5	5,5
En Desacuerdo	5	6,8	6,8	12,3
Indiferente	6	8,2	8,2	20,5
De Acuerdo	12	16,4	16,4	37,0
Totalmente de Acuerdo	46	63,0	63,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Gráfico 58



En la presente tabla podemos observar, que el 63.0% de los encuestados manifiesta estar Totalmente de Acuerdo, y el 16.4% de Acuerdo respecto de la Recaudación del Impuesto Predial, mientras que para el 8.2% le es indiferente, el 6.8% está en Desacuerdo, y el 5.5% en Total Desacuerdo.

5.2.1. Prueba de Hipótesis General

Tabla 59

Tabla de contingencia VI: Estrategias Operativas Administrativas * VD: Recaudación del Impuesto Predial

Recuento		VD: Recaudación del Impuesto Predial					Total
		En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
VI: Estrategias Operativas Administrativas	En Total Desacuerdo	4	0	0	0	0	4
	En Desacuerdo	0	5	1	0	0	6
	Indiferente	0	0	5	1	0	6
	De Acuerdo	0	0	0	11	1	12
	Totalmente de Acuerdo	0	0	0	0	45	45
Total		4	5	6	12	46	73

Descripción: En la Tabla 59, sobre las Estrategias Operativas Administrativas, se puede observar que el 4% manifiesta estar En total desacuerdo, del mismo modo, el 4% manifiesta estar En total desacuerdo con la recaudación del impuesto predial. El 6% manifiesta estar En desacuerdo sobre las Estrategias Operativas Administrativas, de ellos el 5% manifiesta estar En desacuerdo con la recaudación del impuesto predial, el 1% manifiesta estar Indiferente con la recaudación del impuesto predial. El 12% manifiesta estar De acuerdo con las Estrategias Operativas Administrativas, de ellos el 11% manifiesta estar De acuerdo con la recaudación del impuesto predial y el 1% manifiesta estar Totalmente de acuerdo con la recaudación del impuesto predial. El 45% manifiesta estar Totalmente de acuerdo sobre las Estrategias Operativas Administrativas, de ellos el 45% manifiesta estar Totalmente de acuerdo con la recaudación del impuesto predial.

Tabla 60

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	247,455 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	148,151	16	,000
Asociación lineal por lineal	70,084	1	,000
N de casos válidos	73		

a. 22 casillas (88,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,22.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de Hipótesis General, observamos que el valor chi-cuadrado es de 247.455 con 16 gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la recaudación del impuesto predial.

5.2.1.1.- Prueba de Hipótesis Específicas 01

Tabla 61

Tabla de contingencia D01: Calidad de Servicio * VD: Recaudación del Impuesto Predial

Recuento		VD: Recaudación del Impuesto Predial					Total
		En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
D01: Calidad de Servicio	En Total Desacuerdo	3	0	0	0	0	3
	En Desacuerdo	1	4	0	0	0	5
	Indiferente	0	1	2	0	0	3
	De Acuerdo	0	0	4	12	3	19
	Totalmente de Acuerdo	0	0	0	0	43	43
Total		4	5	6	12	46	73

Descripción: En la Tabla 61, sobre la Calidad de Servicio, se puede observar que el 3% manifiesta estar En total desacuerdo, del mismo modo, el 3% manifiesta estar En total desacuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial. El 5% manifiesta estar En desacuerdo sobre la Calidad de Servicio, de ellos el 1% manifiesta estar En total desacuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial, el 4% manifiesta estar En desacuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial. El 3% manifiesta estar Indiferente con la Calidad de Servicio, de ellos el 1% manifiesta estar En desacuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial y el 2% manifiesta estar Indiferente con la Recaudación del Impuesto Predial. El 19% manifiesta estar De acuerdo con la Calidad de Servicio, de ellos el 4% manifiesta estar Indiferente con la Recaudación del Impuesto Predial, el 12% manifiesta estar De acuerdo y el 3% manifiesta estar Totalmente de acuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial. El 43% manifiesta estar Totalmente de acuerdo con la Calidad de Servicio, finalmente el 43% manifiesta estar Totalmente de acuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial.

Tabla 62

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	178,551 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	122,456	16	,000
Asociación lineal por lineal	65,948	1	,000
N de casos válidos	73		

a. 22 casillas (88,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,16.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de Hipótesis Específica 01, observamos que el valor chi-cuadrado es de 178.551 con 16 gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la Calidad de Servicio influye en la Recaudación del Impuesto Predial.

5.2.1.2.- Prueba de Hipótesis Específicas 02

Tabla 63

Tabla de contingencia I03: Presupuesto por Resultados * VD: Recaudación del Impuesto Predial

Recuento		VD: Recaudación del Impuesto Predial					Total
		En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
I03: Presupuesto por Resultados	En Total Desacuerdo	3	0	0	0	0	3
	En Desacuerdo	1	2	0	0	0	3
	Indiferente	0	3	5	0	0	8
	De Acuerdo	0	0	1	12	3	16
	Totalmente de Acuerdo	0	0	0	0	43	43
Total		4	5	6	12	46	73

Descripción: En la Tabla 63, sobre el Presupuesto por Resultados, se puede observar que el 3% manifiesta estar En total desacuerdo, del mismo modo, el 3% manifiesta estar En total desacuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial. El 3% manifiesta estar En desacuerdo sobre el Presupuesto por Resultados, de ellos el 1% manifiesta estar En total desacuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial, el 2% manifiesta estar En desacuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial. El 8% manifiesta estar Indiferente el Presupuesto por Resultados, de ellos el 3% manifiesta estar En desacuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial y el 5% manifiesta estar Indiferente con la Recaudación del Impuesto Predial. El 16% manifiesta estar De acuerdo con el Presupuesto por Resultados, de ellos el 1% manifiesta estar Indiferente con la Recaudación del Impuesto Predial, el 12% manifiesta estar De acuerdo y el 3% manifiesta estar Totalmente de acuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial. El 43% manifiesta estar Totalmente de acuerdo con el Presupuesto por Resultados, finalmente el 43% manifiesta estar Totalmente de acuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial.

Tabla 64

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	186,388 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	128,951	16	,000
Asociación lineal por lineal	66,729	1	,000
N de casos válidos	73		

a. 21 casillas (84,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,16.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de Hipótesis Específica 02, observamos que el valor chi-cuadrado es de 186.388 con 16 gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el Presupuesto por Resultados influye en la Recaudación del Impuesto Predial.

5.2.1.3.- Prueba de Hipótesis Específicas 03

Tabla 65

Tabla de contingencia D02: Concientización del Contribuyente * VD: Recaudación del Impuesto Predial

Recuento		VD: Recaudación del Impuesto Predial					Total
		En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
D02: Concientización del Contribuyente	En Total Desacuerdo	4	0	0	0	0	4
	En Desacuerdo	0	5	1	0	0	6
	Indiferente	0	0	5	1	0	6
	De Acuerdo	0	0	0	11	1	12
	Totalmente de Acuerdo	0	0	0	0	45	45
Total		4	5	6	12	46	73

Descripción: En la Tabla 65, sobre la Concientización del Contribuyente, se puede observar que el 4% manifiesta estar En total desacuerdo, del mismo modo, el 4% manifiesta estar En total desacuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial. El 6% manifiesta estar En desacuerdo sobre la Concientización del Contribuyente, de ellos el 5% manifiesta estar En desacuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial, el 1% manifiesta estar Indiferente con la Recaudación del Impuesto Predial. El 6% manifiesta estar Indiferente con la Concientización del Contribuyente, de ellos el 5% manifiesta estar Indiferente con la Recaudación del Impuesto Predial y el 1% manifiesta estar De acuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial. El 12% manifiesta estar De acuerdo con la Concientización del Contribuyente, de ellos el 11% manifiesta estar De acuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial, el 1% manifiesta estar Totalmente de acuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial. El 45% manifiesta estar Totalmente de acuerdo con la Concientización del Contribuyente, finalmente el 45% manifiesta estar Totalmente de acuerdo con la Recaudación del Impuesto Predial.

Tabla 66

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	247,455 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	148,151	16	,000
Asociación lineal por lineal	70,084	1	,000
N de casos válidos	73		

a. 22 casillas (88,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,22.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de Hipótesis Específica 03, observamos que el valor chi-cuadrado es de 247.455 con 16 gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la Concientización del Contribuyente influye en la Recaudación del Impuesto Predial.

5. 3. Discusión de Resultados

Según se plantea el objetivo General, Determinar en qué medida las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020, asimismo, según se obtuvo el resultado de la prueba de hipótesis general el valor del Chi-cuadrado es de 247.455 con 16 gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020.

Tal como se puede apreciar, estos resultados son similares a la investigación que desarrollo

(Bacalla, 2018), en la que menciona en la tesis titulada, “Estrategias administrativas y la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Asunción, Provincia Chachapoyas”, tesis que realizo para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

La investigación realizada presenta un objetivo el cual es poder determinar la medida en la cual se relaciona la estrategia administrativa en las recaudaciones del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Asunción, Provincia de Chachapoyas, 2018.

La investigación viene a ser cuantitativa de tipo descriptiva, con diseño correlacional causal transeccional, contando con una muestra de 28 funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Asunción; a su vez se contaban con un par de cuestionarios, para poder procesar la información recolectada se empleó el software de estadística para ciencias sociales SPSS V23. El valor de significancia fue de 0.626; resultado que afirma que existe una correlación positiva moderada fuerte entre la estrategia administrativa y las recaudaciones del impuesto predial, con un $p\text{-valor}=0.004$ ($p\text{-valor} < 0.05$); resultado que determina aceptar la hipótesis de investigación rechazando la hipótesis nula.

Del mismo modo según se plantea el objetivo específico 01, Determinar en qué medida la Calidad de Servicio influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020. Según se obtuvo el resultado de la prueba de hipótesis específica 01, observamos que el valor chi-cuadrado es de 178.551 con 16 gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la Calidad de Servicio influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020.

Tal como se puede apreciar, estos resultados son similares a la investigación que desarrollaron **(Quispe & Quispe, 2016)**, en la que mencionan en su investigación titulada: “El Impuesto Predial y la Recaudación Tributaria de los Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Acoria – Huancavelica, 2014” cuya finalidad fue el indicar que el proceso de descentralización y la modernización del estado conforman una oportunidad para la mejora de las provisiones en inversiones y servicios públicos a nivel local.

A partir del concepto indicado, formulamos la siguiente cuestión ¿Cuál es la relación de la recaudación tributaria y el impuesto predial en la municipalidad distrital de Acoria, periodo 2014? A su vez el trabajo de investigación refiere como objetivo general el planteamiento de algunos términos como: Determinar la relación entre la recaudación tributaria y el impuesto predial en la municipalidad distrital de Acoria, periodo 2014.

Se empleó el método científico y como métodos específicos fueron el analítico sintético, hipotético-deductivo, deductivo e inductivo; a su vez, en el proceso de recolección de los datos y en la contrastación de la hipótesis se emplearon técnicas de fichaje, de investigación de campo y de investigación documental, contando con instrumentos como las fichas, el cuestionario de encuesta de la recaudación tributaria y el impuesto predial, y los libros, la encuesta contaba con un nivel de validez por medio de la opinión de expertos y la confiabilidad por el estadístico alfa de Cronbach del 74%. Al analizar los resultados, se empleó el análisis estadístico por medio de la estadística inferencial y descriptiva, “r” de Pearson.

Asimismo, según se plantea el objetivo específico 02, observamos que el valor chi-cuadrado es de 186.388 con 16 gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y

afirmamos que el Presupuesto por Resultados influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020.

Tal como se puede apreciar, estos resultados son similares a la investigación que desarrollo **(Valencia, 2019)**, quien menciona en su investigación “La determinación del impuesto predial y su impacto en la recaudación. Caso GAD Santo Domingo, periodo 2000 – 2017” con la finalidad de obtener el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Cpa., de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Carrera de Contaduría Pública y Auditoría.

El trabajo de investigación presenta como objetivo general el análisis al impuesto predial en el GAD Santo Domingo. Gracias a los resultados conseguidos en cuanto a los porcentajes de las participaciones de los ingresos por conceptos de predios urbanos, muestran lo importante que es el impuesto predial en la participación de los ingresos conforme avanzan los años.

La muestra de los ingresos resulta favorable, pero según lo que se esperaba es insuficiente, la mayor parte de los municipios no consiguen recaudar los recursos que se esperan, causando una dependencia a las transferencias hechas por el estado, para cumplir con sus obligaciones.

Además, según menciona el investigador, la investigación presenta un enfoque mixto, de alcance explicativo y con diseño observacional. Presenta como variable independiente al impuesto predial y dependiente a la recaudación. Utilizaron una muestra por conveniencia con una selección de dos cantones en Ecuador, con características similares.

Finalmente, según se plantea el objetivo específico 03, observamos que el valor chi-cuadrado es de 247.455 con 16 gl y un valor de significancia de 0.00, como este valor de significancia es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la Concientización del Contribuyente influye en la Recaudación del

Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020.

Tal como se puede apreciar, estos resultados son similares a la investigación que desarrollo **(Hernández, 2015)**, quien menciona en su tesis titulada, “Estrategias para incrementar la Recaudación de Impuestos Municipales sobre Actividades Económicas en la Alcaldía del Municipio San Diego” tesis de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, Venezuela, año 2015.

La investigación fue realizada en la alcaldía del municipio en San Diego, presentando como objetivo general el presentar estrategias que apoyen en el aumento de los mecanismos de recaudación de impuestos municipales por encima de las actividades económicas. El método del estudio fue descriptivo. El grupo investigado estuvo conformado por el personal de la dirección de hacienda y los contribuyentes sobre actividades económicas, contando con una muestra de 20 empleados y 368 contribuyentes de la alcaldía. En la recolección de los datos se empleó el cuestionario, contando con 9 preguntas junto con una escala de estimación, con tres alternativas (si, no y no opina).

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6. 1. Conclusiones

I. Se plantea el objetivo general el cual es parte elemental de la investigación, Determinar en qué medida las Estrategias Operativas Administrativas influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020, se concluye que las Estrategias Operativas Administrativas influyen de manera positiva en la Recaudación del Impuesto Predial. Por lo tanto, si se plantea Estrategias Operativas Administrativas apropiadas mejorara la Recaudación del Impuesto Predial, para mejorar las Estrategias Operativas Administrativas se hace necesario desarrollar mejoras en brindar una buena Calidad de Servicio, mejorar la mecánica operativa del Presupuesto por Resultados y generar estrategias que ayuden en la Concientización del Contribuyente.

II. Se plantea el objetivo específico 01, objetivo de vital importancia en la investigación, Determinar en qué medida la Calidad de Servicio influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020, se concluye que la Calidad de Servicio influye en la Recaudación del Impuesto Predial. Por lo tanto, si se plantea brindar una buena Calidad de Servicio, este factor mejorara la Recaudación del Impuesto Predial, para mejorar la Calidad de Servicio se hace necesario desarrollar mejoras en relación al Indicador Accesibilidad, la accesibilidad brinda el fácil acceso a cualquier proceso que requiera el contribuyente, es un indicador que tiene que ser utilizado para cualquier servicio, sin problemas con la finalidad de conseguir los objetivos para los que están diseñados. Asimismo, es necesario concluir en mejorar procesos en relación al Indicador Capacidad de respuesta, el cual tiene un concepto de voluntad y disposición para proporcionar un servicio

rápido y ayudar a los usuarios. Seguridad: atención y conocimientos presentados por los empleados y sus habilidades para inspirar confianza y credibilidad.

III. Se plantea el objetivo específico 02, objetivo de vital importancia en la investigación, Determinar en qué medida el Presupuesto por Resultados influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020, se concluye que el Presupuesto por Resultados influye en la Recaudación del Impuesto Predial. Por lo tanto, si se plantea desarrollar un apropiado Presupuesto por Resultados, este factor mejorara la Recaudación del Impuesto Predial, para mejorar el Presupuesto por Resultados se hace necesario desarrollar mejoras en relación al Indicador Cumplimiento de pago, el Cumplimiento de pago determina la obligación que tiene el contribuyente de realizar un desembolso a la entidad. Esto, en vista de que se ha desarrollado previamente una ley, vale decir, una obligación de pago es un compromiso que se asume al momento de recibir un beneficio que la institución de estudio brinda al contribuyente.

Asimismo, es necesario concluir en mejorar procesos en relación al Indicador Estado de cobranza, el cual tiene un concepto que se refiere al proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de pago de algún servicio que recibió el contribuyente. Los diferentes procedimientos de cobro que aplique la institución están determinados por su política general de cobranza basada en leyes establecidas.

IV. Se plantea el objetivo específico 03, objetivo de vital importancia en la investigación, Determinar en qué medida la Concientización del Contribuyente influye en la Recaudación del Impuesto Predial en un Gobierno Local de la Provincia Constitucional del Callao, año 2020, se concluye que la Concientización influye en la Recaudación del Impuesto Predial. Por lo tanto, si se plantea desarrollar un apropiado proceso estratégico de Concientización al contribuyente,

este factor mejorara la Recaudación del Impuesto Predial, para mejorar la Concientización se hace necesario desarrollar mejoras en relación al Indicador Actitudes, cabe resaltar que la actitud es la herramienta a través de la cual una persona afronta una situación concreta, además es una fortaleza a través de la cual una persona puede sobreponerse a diferentes situaciones, factores muy importantes para que la institución tome en cuenta y desarrolle mejores estrategias en función a este indicador.

Del mismo modo, es necesario concluir en mejorar procesos en relación al Indicador Incentivos, el cual tiene un concepto que impulsa a los contribuyentes a mejorar en ciertas tareas o aspectos y responsabilidades. Se puede considerar como un beneficio tras alcanzar una meta o por el cumplimiento de ciertas obligaciones desarrolladas. Por tanto, un incentivo es algo que motiva al contribuyente para hacer mejor y más rápido su obligación concreta con la institución, mejorando el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial.

Asimismo, es necesario concluir en mejorar procesos en relación al Indicador Conciencia, el cual tiene un concepto que se refiere como el conocimiento que el contribuyente tiene acerca de sus obligaciones con la institución, obligaciones claras y precisas que tienen que ser cumplidas.

6.2. Recomendaciones

I. Se recomienda generar mejoras en el desarrollo y aplicación de las Estrategias Operativas Administrativas que ayuden en el aumento de la Recaudación del Impuesto Predial. Si la institución no intenta de forma constante mejorar, analizar y medir sus propias infraestructuras y procesos, su destino será perder la competitividad, o sea, el fracaso. Se recomienda una mejoría en la gestión de la institución exitosa, es importante tener en mente una serie de consejos y principios de cara para conseguir resultados buenos.

Hay muchos aspectos que son obvios, pero no todas las instituciones las están poniendo en práctica. Y, de hecho, cuando se mencionan en algunas ocasiones no se conocen las opciones que existen para mejorar la administración y la gestión de la institución. Las mejoras en desarrollar las estrategias pueden estar planteadas en relación a lo siguiente:

- Utilizar adecuada tecnología

No tiene que ser la mejor tecnología, pero si una que funcione. Podría ser de lo mejor en el cumplir de su función, sin embargo, podría estar fuera de la realidad esperada.

- Automatización de procesos.

Todo lo que se realice en un periodo de 2 horas, existe la posibilidad de disminuir a 1 hora, siendo así 1 hora menos de inversión. La hora que se remunera a los laboradores sería una pérdida de dinero ya que existe una forma de realizar las mismas actividades en 1 hora y no en 2 horas.

- Integra y simplifica

En vez de trabajar con dos programas diferentes, se podría emplear solo un software que entreguen módulos los cuales aporten en la realización de otras funciones que tendrían que avanzarse a la par. Es más beneficioso emplear un solo software que permita hacer todo, en vez de estar reprogramando y adaptando distintos programas.

- Tomar decisiones

Es posible originar informes, siendo una herramienta importante para obtener una información actual y saber el estado exacto de la institución y cosechar los resultados obtenidos por medio de sus acciones y estrategias de comunicación.

Es delicado tomar una decisión. Gracias a los informes, se podría tener una vista global de la

institución, saber lo que sí y no funcionan, así como experimentar con nuevas técnicas e implementar estrategias nuevas para conseguir mejores resultados.

- Formar al empleado

Si se busca una mejora en la gestión de una institución, es importante que los empleados también sean formados en estrategias y valores que definan la gestión. Así se lograría disminuir los errores al máximo, dejar las infructuosas y antiguas operaciones, realizar una serie de funciones con algún software de gestión, automatizar todas las tareas que se puedan, etc.

II. Se recomienda generar mejoras en el desarrollo de la Calidad de Servicio, si se prioriza el tiempo, el ofrecimiento de soportes a los contribuyentes es de forma rápida, como ejemplo se tiene lo importante que es el empleo del correo electrónico. Aun así, existen distintas estrategias para la mejoría de la calidad del servicio a los contribuyentes. Son relevantes en la actualidad, ya que se necesita que todo sea lo más rápido posible.

Se debe poner en práctica las siguientes recomendaciones para lograr ofrecer una buena calidad de servicio al contribuyente, y se debe mejorar en los siguientes aspectos:

- Es importante el autoservicio

El autoservicio, siendo más específicos, el servicio al cliente viene a ser una nueva forma competitiva. El contribuyente valora el servicio que le permita resolver su propio problema.

En la actualidad, muchas entidades tienen una base de conocimientos educativa y sólida, donde el contribuyente podrá encontrar respuestas de forma rápida, sin la necesidad de mandar un correo electrónico, ayudando a resolver el problema por si solos.

- Cuando es necesario, estar presente

Para poder mejorar la calidad del servicio a los contribuyentes, se tiene que aprender lo que ellos requieren y en qué momento lo necesitaran, permitiendo el apoyo humano cuando el contribuyente lo requiera.

- Comunicarse con los contribuyentes

Una buena relación con el contribuyente puede aparecer desde una llamada por teléfono. Pero, existen muchos inconvenientes cuando se trata de dar un servicio de buena calidad por llamada telefónica a gran escala.

Las personas podrán pasar muchas horas charlando por vía telefónica, conversando sobre la forma como actualizar una función o posibles problemas, mientras un contribuyente con una consulta urgente espera de forma paciente una respuesta vía correo electrónico.

Entregar un soporte vía correo electrónico es muy eficiente para depurar y diagnosticar problemas del contribuyente. Significando que se podrá apoyar a muchos contribuyentes de manera rápida, por eso es importante tener en cuenta esta opción para la mejora de la calidad del servicio.

- Respuestas automáticas

Una estrategia para la mejora de la calidad del servicio son las respuestas automáticas para que los contribuyentes sepan que leyó su consulta o algún reclamo.

Una institución que no entregue servicios rápidos vía correo electrónico, pueden ser rastreados vía red social, y si no reciben la ayuda que necesitan es muy probable que el contribuyente genere un reclamo.

- Proactividad

Las respuestas guardadas son unas herramientas efectivas y útiles en el trabajo veloz cuando se tiene muchos contribuyentes esperando. Pero reconocer las solicitudes sensibles en el momento es mucho más difícil si se detuvo la conversación antes de que se comenzara.

- Empatía.

La empatía es una estrategia para la mejora de la calidad del servicio, tiene que ser mostrada por el equipo de soporte cuando se presente algún problema.

No siempre se tendrán soluciones por parte del equipo de soporte a los contribuyentes, pero siempre brindarán empatía. Es obvio que no todo el mundo vivió los escenarios que las otras personas cursan, pero al realizar una cultura de comprensión nacerá el trato con el respectivo respeto que merece cada uno.

- Soluciones inesperadas.

Los problemas no siempre son solucionados al momento, pero es importante tener un plan para los problemas más críticos y comunes, ayuda que el proceso sea más rápido y evita la incomodidad del contribuyente.

Es fundamental el empoderamiento del equipo de trabajo en el desarrollo de la mejora de la calidad del servicio. Saber la diferencia entre el éxito del contribuyente y la atención al contribuyente ayuda a que el equipo de trabajo pueda comprenderlos y sepa como volver una experiencia negativa en una potencialmente positiva.

- Innovación

Se debe tener en cuenta que cada día hay algo nuevo, la innovación es una estrategia para la mejora de la calidad de servicio a los contribuyentes, se busca innovar las herramientas y así entregar un soporte más veloz. Día a día, las cosas cambian, incluso los errores. Lo que significa que el equipo de trabajo deberá de ser receptivo, flexible y estar siempre en contacto con ellos mismos y los contribuyentes.

III. Se recomienda generar mejoras en el desarrollo del Presupuesto por Resultados, si bien es cierto un enfoque de la gestión pública es el presupuesto por resultados, teniendo como objetivo la vinculación del presupuesto público con la entrega de servicios y bienes provenientes del estado, con el fin de entregar resultados a favor de la población. Entonces, el presupuesto por resultados viene a ser la aplicación del enfoque por resultados dentro de la gestión pública en la ejecución y elaboración del presupuesto público. El enfoque permitirá calcular el gasto de los recursos públicos de una manera eficiente y vinculándolo con la satisfacción de la población.

Gracias al presupuesto por resultados se puede evaluar si la ejecución del presupuesto está logrando resultados óptimos, definir resultados concretos presupuestados de antemano, incentivar a las entidades públicas en la promoción de la optimización de su gasto público y determinar a los responsables para la ejecución del presupuesto, con el fin de lograr los objetivos marcados desde el principio.

La institución edil debe tener siempre presente las características fundamentales de la gestión por resultados. Por ende, es recomendable apostar por la gestión de la calidad y la simplificación administrativa. La primera puesta por un sistema de control del impacto y los resultados ocasionados a la población, con el fin de asegurar que los productos que se

ofrecieron por la entidad cumplen con las pautas de una gestión de calidad. La segunda consiste en la óptica desregular procedimientos con el fin de generar más facilidades al contribuyente y privados el acceso a los servicios que brindan las instituciones.

IV. Se recomienda generar mejoras en el desarrollo de la Concientización del Contribuyente, la solución que se recomienda en base a este factor para la institución precisa de “tener enfoque más inteligente” y como objetivo presenta el “impulsar la recaudación de impuestos de manera sostenible”. Por lo tanto, se muestran tres maneras de lograrlo:

- Transparencia

Para que se genere confianza en las instituciones es importante que exista la transparencia de las acciones públicas. Si el contribuyente sabe el destino del dinero que es recaudado por las instituciones por medio de impuestos, y que su empleo es de forma apropiada, aumenta la confianza del contribuyente.

Disminuirá la evasión tributaria gracias a la concientización de los contribuyentes y crecerá la recaudación del impuesto predial, así se mantiene el nivel del servicio gubernamental, promoviendo un círculo virtuoso entre la prestación de los servicios públicos y la confianza del contribuyente.

- Sencillez

Al simplificar los procesos de pago de los impuestos se consigue aumentar la recaudación del impuesto predial y disminuir la concientización de los contribuyentes.

Como se visualiza, si el código es más sencillo, se incentiva a los contribuyentes en la creación de un entorno más previsible para la comunidad global.

- Digitalización

Cuando se fomenta la digitalización de la administración pública, se simplifican procesos y ganan recaudaciones tributarias. Es así que, por medio del pago electrónico de los impuestos, el seguimiento en línea de ventas y facturas o la identificación digital, la población puede realizar sus obligaciones de una manera más fácil. Con el objetivo de ser una actividad global, teniendo a todos en cuenta.

De la misma forma, generar más efectividad entre la relación de la administración pública con el contribuyente, consigue mejorar la realización de los derechos de la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Almeida, H. P. (2017). *Control de la evasión tributaria en un país en vías de desarrollo: La visibilidad de la economía oculta y su evasión*. Universidad de Lleida, Lleida, Ecuador.
- Bacalla, D. C. (2018). *Estrategias administrativas y la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Asunción, Provincia Chachapoyas*. Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Figueroa, M. D. (2014). *Modelo de Administración Tributaria Para Mejorar la Recaudación de los Ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Hernández, K. D. (2015). *Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del Municipio San Diego*. Universidad de Carabobo, Campus, Barbula.
- Jaramillo, G. B., & Aucanshala, N. L. (2013). *Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba*. Escuela Superior Politecnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador.
- Osorio, E. Y. (2016). *Influencia de la recaudación tributaria en la gestión por resultados de la municipalidad distrital de independencia, 2015*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Huaraz – Perú.
- Quispe, R. Z., & Quispe, R. A. (2016). *El Impuesto Predial y la Recaudación Tributaria de los Contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Acoria – Huancavelica, 2014*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.
- Valencia, L. K. (2019). *La determinación del impuesto predial y su impacto en la recaudación. Caso GAD Santo Domingo, periodo 2000 - 2017*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

APÉNDICE “A” CUESTIONARIO

Variable Independiente: Estrategias Operativas Administrativas

Dimensión: Calidad de Servicio

Indicador: Capacidad de respuesta

1. ¿Los trabajadores deben poseer amplios conocimientos en materias tributarias que favorezcan en la Recaudación del Impuesto Predial?
 - En Total Desacuerdo ()
 - En Desacuerdo ()
 - Indiferente ()
 - De Acuerdo ()
 - Totalmente de Acuerdo ()

2. ¿Se debe ofrecer la adecuada capacitación tributaria al personal que labora en el municipio con la finalidad de desarrollar de manera adecuada la Recaudación del Impuesto Predial?
 - En Total Desacuerdo ()
 - En Desacuerdo ()
 - Indiferente ()
 - De Acuerdo ()
 - Totalmente de Acuerdo ()

3. ¿Los trabajadores conocen, aplican y respetan la legislación tributaria vigente que determina desarrollar una adecuada Recaudación del Impuesto Predial?
 - En Total Desacuerdo ()
 - En Desacuerdo ()

- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

4. ¿La capacitación y preparación de los trabajadores permite mejorar la gestión tributaria municipal con la finalidad de desarrollar una apropiada Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

Indicador: Accesibilidad

5. ¿Se conocen y aplican las infracciones tributarias establecidas en la normativa teniendo en cuenta el buen desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

6. ¿Los trabajadores conocen y usan las herramientas tributarias en sus labores para una buena Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()

- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

7. ¿El municipio debe poseer un plan que le permite un adecuado manejo de los riesgos tributarios en relación a la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

8. ¿Los trabajadores respetan los derechos que le confiere la ley al contribuyente en relación a la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

Dimensión: Presupuesto por Resultados

Indicador: Cumplimiento de pago

9. ¿La municipalidad deberá iniciar las acciones de cobranza una vez dado el incumplimiento tributario del contribuyente para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()

- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

10. ¿Se deberá contar con una base de datos de los contribuyentes morosos que ayuden a realizar una mejor Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

11. ¿Las acciones de cobranza se deberán regir por las normas contenidas en el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva con la finalidad de mejorar el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

12. ¿El proceso de cobranza genera un pago de intereses en favor de la entidad municipal beneficiando a la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()

- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

Indicador: Estado de cobranza

13. ¿La municipalidad deberá establecer los procesos de Cobranza ordinaria y coactiva que mejoren el proceso de la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

14. ¿La municipalidad posee la facultad coercitiva a fin de hacer efectivo el cobro de la deuda exigible al contribuyente mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

15. ¿Un eficiente procedimiento de cobranza permitirá disminuir los índices de morosidad ayudando a mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()

- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

16. ¿Para el cobro de los tributos la municipalidad podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero con la finalidad de mejorar la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

Dimensión: Concientización del Contribuyente

Indicador: Actitudes

17. ¿Los contribuyentes cumplen oportunamente con sus deberes tributarios mejorando enormemente la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

18. ¿Es necesario realizar acciones coactivas para dar cumplimiento a la normativa tributaria que ayude en la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()

- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

Indicador: Incentivos

19. ¿El municipio otorga incentivos que motivan al pago oportuno a los contribuyentes mejorando así la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

20. ¿Se mejora el sistema tributario promoviendo la simplificación administrativa mejorando el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

21. ¿El municipio mantiene al contribuyente informado e interesado en conocer los diferentes temas tributarios con la finalidad de mejorar el desarrollo de la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()

- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

Indicador: Conciencia

22. ¿Se fomenta la cultura tributaria que permite reducir la evasión tributaria mejorando así la

Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

23. ¿Existe una adecuada difusión de la información tributaria a los usuarios, factor importante

para desarrollar la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

24. ¿El municipio realiza con regularidad campañas de concientización al contribuyente

logrando mejorar así la Recaudación del Impuesto Predial?

- En Total Desacuerdo ()

- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

Variable: Recaudación del Impuesto Predial

Dimensión: Deuda

Indicador: Deuda pendiente de pago

25. ¿El contribuyente debe contar con varias formas de pago que estén incluidas en las Estrategias Operativas Administrativas para el cumplimiento de sus obligaciones?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

26. ¿Las Estrategias Operativas Administrativas deben considerar el pago en cuotas o fraccionado como una forma de pago?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

27. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas deben existir indicaciones sobre el pago por adelantado para aquellos contribuyentes con mayor contribución?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

28. ¿Se deberán plasmar en las Estrategias Operativas Administrativas indicaciones para otorgar incentivos de pago a los contribuyentes puntuales?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

Plazo pagar el montante

29. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se podrá considerar la cancelación anual de los tributos para aquellos contribuyentes especiales?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

30. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas deberán indicar el número de cuotas de pago o fraccionamiento podrá ser decidido por el contribuyente?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

31. ¿Los montos tributarios a pagar son determinados en las Estrategias Operativas Administrativas de acuerdo al valor del predio?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

32. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar sobre el fraccionamiento de deudas la cual deberá generar intereses moratorios al contribuyente?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

Dimensión: Segmentación de la Cartera de Morosidad**Indicador: Principales Contribuyentes**

33. ¿La municipalidad debe contar con un registro actualizado de contribuyentes según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

34. ¿Un padrón actualizado de contribuyentes elaborado según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas, permitirá intercambiar información con otras instituciones?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

35. ¿Se debería realizar una adecuada clasificación de los contribuyentes según capacidad contributiva y según se indique en las Estrategias Operativas Administrativas?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

Indicador: Medianos Contribuyentes

36. ¿Los datos de los contribuyentes deben estar completos y ser acordes a la realidad tal como se indica en las Estrategias Operativas Administrativas?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

37. ¿Según se indica en las Estrategias Operativas Administrativas, la municipalidad debe contar con las herramientas de gestión para tratar y procesar los datos de los contribuyentes?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

38. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que es necesario conocer la condición del contribuyente y su condición tributaria?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()

- Totalmente de Acuerdo ()

Pequeños Contribuyentes

39. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que, de la ubicación del predio del contribuyente se deducirá su aporte al impuesto predial?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()

40. ¿En las Estrategias Operativas Administrativas se debe indicar que cada contribuyente debería contar con un código de identificación?

- En Total Desacuerdo ()
- En Desacuerdo ()
- Indiferente ()
- De Acuerdo ()
- Totalmente de Acuerdo ()