

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

**Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras**

**ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS Y SU INFLUENCIA EN EL  
NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL  
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
TACNA, AÑO 2015**

**TESIS**

**Presentada por:**

**BACH. DIANA KARINA BÉJAR COLQUE**

**Para optar el Título Profesional de:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**TACNA – PERÚ**

**2017**

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

## TESIS

### ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2015

Tesis sustentada y aprobada el 11 de agosto del 2017; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : .....  
Dr. CPC Teodosio Rubén Soto Huanca

SECRETARIO : .....  
CPC Eduardo Miranda Valdivia

VOCAL : .....  
Mgr. CPC Manuel Velarde Herencia

ASESOR : .....  
M.Sc. Carlos W. Ticona Ramos

## **DEDICATORIA**

A Dios, fortaleza mía.

A mis padres, ejemplos de vida.

A mi familia, modelo de  
perseverancia.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a Dios, por iluminar mi camino y brindar la fortaleza necesaria para continuar en cada paso de la investigación realizada.

Gracias a mis padres, hermana y toda mi familia, por su paciencia infinita y motivación en cada momento.

Gracias al personal de la Municipalidad Provincial de Tacna y a todos quienes brindaron su apoyo en la recopilación de información plasmada en el presente trabajo.

Finalmente, agradecer al asesor y demás profesionales, quienes con sus consejos y sugerencias hicieron posible la culminación de esta investigación.

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
CONTENIDO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
RESUMEN.....	xxi
ABSTRACT.....	xxiii
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción del problema .....	4
1.1.1 Antecedentes del problema .....	4
1.2 Formulación del problema .....	7
1.2.1 Problema principal.....	7

1.2.2 Problemas específicos.....	7
1.3 Justificación e importancia.....	8
1.4 Objetivos de la investigación .....	9
1.4.1 Objetivo general .....	9
1.4.2 Objetivos específicos.....	9
1.5 Hipótesis.....	10
1.5.1 Hipótesis general.....	10
1.5.2 Hipótesis específicas.....	10
1.6 Delimitaciones .....	11

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación .....	12
2.2 Bases teóricas .....	16
2.2.1 Estrategias tributarias.....	16
2.2.1.1 Estrategias tributarias.....	16
2.2.1.2 Generación de estrategias tributarias.....	19
2.2.1.3 Importancia de aplicación de estrategias tributarias.....	22
2.2.1.4 Estrategias tributarias aplicables.....	27



2.3.5 Charla al contribuyente.....	124
2.3.6 Educación tributaria municipal.....	125
2.3.7 Orientación al contribuyente.....	125
2.3.8 Beneficio tributario.....	126
2.3.9 Premiación al buen contribuyente.....	126
2.3.10 Campaña de condonación de multas e intereses.....	127
2.3.11 Descuentos por pronto pago.....	127
2.3.12 Servidores municipales capacitados.....	128
2.3.13 Instrucción al trabajador municipal.....	128
2.3.14 Atención al contribuyente.....	129
2.3.15 Calidad profesional del trabajador municipal.....	129
2.3.16 Incentivos al trabajador.....	130
2.3.17 Apoyo a la profesionalización del servidor.....	130
2.3.18 Recaudación tributaria alta del impuesto predial.....	131
2.3.19 Reducción de la evasión tributaria.....	131
2.3.20 Incremento en inversión pública.....	131
2.3.21 Recaudación tributaria media del impuesto predial.....	132
2.3.22 Mediana existencia de evasión tributaria.....	132

2.3.23 Estabilidad en inversión pública .....	133
2.3.24 Recaudación tributaria baja del impuesto predial .....	133
2.3.25 Alta evasión tributaria .....	133
2.3.26 Escasa inversión pública .....	134

### **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

3.1 Enfoque epistemológico.....	135
3.1.1 Tipo de investigación .....	136
3.1.2 Nivel de investigación .....	138
3.1.3 Diseño de investigación.....	139
3.1.4 Método de investigación .....	140
3.2 Población .....	142
3.2.1 Muestra.....	143
3.3. Operacionalización de variables .....	145
3.4. Técnicas e instrumentos .....	147
3.4.1 Técnica .....	147
3.4.1.1 Encuesta .....	147
3.4.1.2 Entrevista .....	148

3.4.1.3 Revisión documental .....	149
3.4.2 Instrumentos .....	150
3.4.2.1 Cuestionario .....	150
3.4.2.2 Guía de entrevista .....	153
3.4.2.3 Análisis documental.....	154
3.4.3 Validez y confiabilidad .....	154
3.4.3.1 Validez de los instrumentos.....	154
3.4.3.2 Confiabilidad de los instrumentos.....	160
3.4.4 Procedimiento de recolección de datos .....	163
3.5 Procesamiento y análisis de datos.....	165

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1 Presentación .....	167
4.2 Resultados e interpretación .....	168

## **CAPÍTULO V DISCUSIÓN**

5.1 Contratación de hipótesis.....	246
5.1.1 Hipótesis general.....	246

5.1.2 Hipótesis específica 1 .....	250
5.1.3 Hipótesis específica 2.....	254
5.1.4 Hipótesis específica 3.....	258
5.2 Discusión de resultados.....	262

## **CAPÍTULO VI PROPUESTA DE MEJORA DE ESTRATEGIAS**

### **TRIBUTARIAS**

6.1 Generalidades de la propuesta.....	267
6.2 Importancia.....	268
6.3 Alcance.....	268
6.4 Estrategias tributarias.....	268
6.4.1 Incentivo a la cultura tributaria del contribuyente.....	269
6.4.2 Beneficio tributario.....	270
6.4.3 Servidores municipales capacitados.....	272

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>274</b>
--------------------------	------------

<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>276</b>
-----------------------------	------------

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>278</b>
--	------------

## **APÉNDICE**

Apéndice A Matriz de consistencia .....	301
Apéndice B Operacionalizacion de variables.....	302
Apéndice C Validez de instrumentos .....	304
Apéndice D Cálculo de la validez .....	318
Apéndice E Confiabilidad de instrumentos .....	323
Apéndice F Formato de instrumentos.....	325
Apéndice G Libro de códigos para el instrumento de medición .....	328
Apéndice H Matriz de datos contribuyentes.....	332
Apéndice I Matriz de datos terminalistas .....	343
Apéndice J Guía de entrevista.....	344

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Recaudación del impuesto a la propiedad y autonomía para la fijación de tasas en América Latina.....	81
Tabla 2. Valores asignados para validez de instrumento encuesta ...	157
Tabla 3. Valores asignados para validez de instrumento entrevista ..	159
Tabla 4. Escala de interpretación para el coeficiente de alfa de Cronbach .....	162
Tabla 5. Acciones de difusión incentivando pago del impuesto predial .....	170
Tabla 6. Método de difusión no informa importancia del pago del impuesto predial.....	172
Tabla 7. Difusión radial, escrita o televisiva advierte la obligación de pago.....	174
Tabla 8. Información periódica sobre la inversión del impuesto predial .....	176
Tabla 9. Exposiciones incentivando el pago del impuesto predial .....	178

Tabla 10. Reuniones donde se atiende la problemática del contribuyente .....	180
Tabla 11. Información escasa sobre procedimientos administrativos..	181
Tabla 12. Los contribuyentes conocen sus obligaciones gracias a la entidad .....	184
Tabla 13. Difusión inadecuada de fechas para declaración y pago.....	186
Tabla 14. Contribuyente conoce aspectos generales sobre el impuesto predial .....	188
Tabla 15. Inadecuadas políticas de orientación al contribuyente.....	190
Tabla 16. Facilidades en trámites para el pago del impuesto predial ..	192
Tabla 17. Aplicación de estrategias informáticas en la declaración del impuesto .....	194
Tabla 18. Sorteo de electrodomésticos es estímulo suficiente para pago puntual .....	197
Tabla 19. Entrega de algún reconocimiento por buen ciudadano.....	199
Tabla 20. Número de campañas de condonación son limitadas.....	201
Tabla 21. Difusión de campañas de condonación llega a los contribuyentes.....	203

Tabla 22. Contribuyente espera campañas de condonación para ponerse al día .....	205
Tabla 23. Descuentos en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial no alienta cumplimiento de obligaciones ..	208
Tabla 24. Se aplican beneficios ante el pago adelantado del impuesto predial .....	210
Tabla 25. Personal entrenado en aspectos tecnológicos .....	213
Tabla 26. Trabajadores muestran falta de trato al contribuyente .....	215
Tabla 27. Se realizan reuniones sobre casos importantes del impuesto predial .....	217
Tabla 28. Se instruye al nuevo personal.....	218
Tabla 29. Mala atención del personal al realizar un trámite.....	220
Tabla 30. Buen ambiente para la atención del contribuyente .....	222
Tabla 31. Orientación confusa al contribuyente.....	224
Tabla 32. Personal no posee conocimientos necesarios para el cargo que ocupa .....	226
Tabla 33. Se consideran estándares profesionales adecuados para la contratación de personal.....	228
Tabla 34. Faltan incentivos para el servidor público .....	231

Tabla 35. Actividades internas mejoran actitud del servidor público....	233
Tabla 36. No existe estímulo para que trabajadores incrementen nivel profesional .....	235
Tabla 37. Relación del impuesto predial-MPT 2015 .....	239
Tabla 38. Reducción de los niveles de evasión tributaria - impuesto predial .....	241
Tabla 39. Escasa inversión con recaudación de impuesto predial .....	244
Tabla 40. Estrategias tributarias * Nivel de recaudación del impuesto predial .....	248
Tabla 41. Pruebas de Chi cuadrado de hipótesis general .....	249
Tabla 42. Incentivo a la cultura tributaria * Nivel de recaudación del impuesto predial.....	252
Tabla 43. Pruebas de Chi cuadrado de hipótesis específica 1 .....	253
Tabla 44. Otorgamiento del beneficio tributario * Nivel de recaudación del impuesto predial.....	256
Tabla 45. Pruebas de Chi cuadrado de hipótesis específica 2 .....	257
Tabla 46. Servidores municipales capacitados * Nivel de recaudación del impuesto predial.....	260
Tabla 47. Pruebas de Chi cuadrado de hipótesis específica 3 .....	261

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Formulación e implementación de las estrategias .....	20
Figura 2. Facultades de la administración tributaria municipal .....	69
Figura 3. Recaudación del impuesto a la propiedad inmobiliaria. Años 2000-2010.....	80
Figura 4. Círculo vicioso de la recaudación municipal .....	90
Figura 5. Círculo virtuoso de la recaudación municipal.....	91
Figura 6. Flujo de recursos .....	101
Figura 7. Fuentes de financiamiento de los gobiernos locales-2015 .	104
Figura 8. Fuente de financiamiento 5: Recursos determinados- recaudado .....	118
Figura 9. Fuentes de financiamiento de la MPT-2015 .....	119
Figura 10. Operacionalización de variables .....	146
Figura 11. Acciones de difusión incentivando pago del impuesto predial .....	171
Figura 12. Método de difusión no informa importancia del pago del impuesto .....	173

Figura 13. Difusión radial, escrita o televisiva advierte la obligación de pago.....	175
Figura 14. Información periódica sobre la inversión del impuesto predial .....	177
Figura 15. Exposiciones incentivando el pago del impuesto predial....	179
Figura 16. Información escasa sobre procedimientos administrativos.	182
Figura 17. Los contribuyentes conocen sus obligaciones gracias a la entidad .....	185
Figura 18. Difusión inadecuada de fechas para declaración y pago....	187
Figura 19. Contribuyente conoce aspectos generales sobre el impuesto predial .....	189
Figura 20. Inadecuadas políticas de orientación al contribuyente .....	191
Figura 21. Facilidades en trámites para el pago del impuesto predial .	193
Figura 22. Aplicación de estrategias informáticas en la declaración del impuesto .....	195
Figura 23. Sorteo de electrodomésticos es estímulo suficiente para pago puntual .....	198
Figura 24. Entrega de algún reconocimiento por buen ciudadano.....	200
Figura 25. Número de campañas de condonación son limitadas .....	202

Figura 26. Difusión de campañas de condonación llega a los contribuyentes.....	204
Figura 27. Contribuyente espera campañas de condonación para ponerse al día .....	206
Figura 28. Descuentos en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial no alienta cumplimiento de obligaciones.....	209
Figura 29. Personal entrenado en aspectos tecnológicos .....	214
Figura 30. Trabajadores muestran falta de trato al contribuyente.....	216
Figura 31. Mala atención del personal al realizar un trámite.....	221
Figura 32. Buen ambiente para la atención del contribuyente .....	223
Figura 33. Orientación confusa al contribuyente.....	224
Figura 34. Personal no posee conocimientos necesarios para el cargo que ocupa .....	227
Figura 35. Se consideran estándares profesionales adecuados para la contratación de personal.....	229
Figura 36. Faltan incentivos para el servidor público .....	232
Figura 37. Actividades internas mejoran actitud del servidor público ..	234
Figura 38. No existe estímulo para que trabajadores incrementen nivel profesional.....	236

Figura 39. Nivel de recaudación del impuesto predial – MPT 2009-2015.....	238
Figura 40. Recaudación mensual-MPT 2015.....	239
Figura 41. Reducción de los niveles de evasión tributaria – Impuesto predial .....	242
Figura 42. Escasa inversión con recaudación de impuesto predial .....	245
Figura 43. Estrategias tributarias - Nivel de recaudación del impuesto predial .....	248
Figura 44. Incentivo a la cultura tributaria - Nivel de recaudación del impuesto predial.....	252
Figura 45. Otorgamiento beneficio tributario - Nivel de recaudación del impuesto predial.....	256
Figura 46. Servidores municipales capacitados - Nivel de recaudación del impuesto predial.....	260

## **RESUMEN**

Resulta importante, para las instituciones municipales, contar con un buen nivel de recaudación tributaria del impuesto predial, ya que representa una fuente significativa de ingresos. El estudio está enfocado en determinar si la aplicación de estrategias influye en la recaudación del impuesto correspondiente a la Municipalidad Provincial de Tacna en el periodo 2015.

Para la investigación, se contempla el estudio de tres estrategias: el incentivo de la cultura tributaria, los beneficios tributarios y la capacitación en los servidores públicos. Estas fueron seleccionadas por ser las principales de la entidad y por ser aplicadas por un tiempo prolongado.

La investigación se desarrolló en el marco de un diseño no experimental de tipo descriptivo; para lo cual, se hizo uso de instrumentos como encuestas a contribuyentes y personal de la entidad para medir su percepción frente a las estrategias, así también una entrevista que aportó datos relevantes a la pesquisa en relación al impuesto.

Los resultados fueron presentados, posteriormente analizados, determinando que cada una las estrategias son aceptables en su ejecución y que se encuentran relacionadas con los niveles de recaudación. La entidad tiene la potestad de mejorarlas y así incrementar los ingresos del impuesto en estudio, permitiendo mayor inversión en la ciudad.

Palabras clave: impuesto predial, estrategias tributarias, cultura tributaria, beneficio tributario, personal capacitado.

## **ABSTRACT**

It is important, for municipal institutions to have a good level of tax collection of the property tax because it represent a significant source of income. The study is focused on determining if the application of strategies influences the collection of the corresponding tax to the Provincial Municipality of Tacna in the period 2015.

The investigation contemplates, the study of three strategies: the incentive of the tax culture, tax benefits and training in public servants. These were selected because they are the main ones of the entity and for being applied for an extended time.

The research was developed in the framework of a non-experimental design of a descriptive type; for which, we used instruments such as surveys of taxpayers and staff of the entity to measure their perception of strategies, as well as an interview that provided relevant data to the research in relation to the tax.

The results were presented and later analyzed, determining that each strategy is acceptable in its execution and that are related to the income levels. The entity has the power to improve them and increase the income of the tax under study, allowing greater investment in the city.

Keywords: property tax, tax strategies, tax culture, tax benefit, trained personnel.

## INTRODUCCIÓN

Los entes municipales, como unidades de gestión, realizan planes estratégicos que incluyen diversas medidas con un objetivo, desde el panorama económico tributario, incrementar su recaudación fiscal, ya que, gracias a ello, es posible la inversión en mejoras en la ciudad, buscando la autonomía del gobierno, no dependiendo de las transferencias que realiza el estado.

La presente investigación fue realizada con el propósito de demostrar la influencia que tiene la aplicación de estrategias tributarias en los niveles obtenidos de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, tomando en cuenta que este impuesto es uno de los que brindan mayores ingresos a las arcas ediles.

Esta investigación está dividida en seis capítulos. El capítulo I presenta, principalmente, el planteamiento del problema, tanto general como los problemas específicos, así como los antecedentes de investigación, su justificación e importancia, la determinación de los objetivos del estudio y las hipótesis proyectadas.

En el capítulo II, se hace extensivo el fundamento teórico, estableciendo los antecedentes que soportan la investigación, las bases teóricas relativas a las variables y a cada uno de los indicadores que envuelven el tema estudiado, además de un glosario de términos que permiten la comprensión de palabras claves utilizadas en el proceso de ejecución del estudio.

Por otro lado, el capítulo III sitúa a la investigación dentro del campo metodológico, definiendo el proceso de la investigación, considerando el diseño, la población, el muestreo, la operacionalización de variables, las técnicas y los instrumentos a utilizar para recabar la información necesaria, los procesos estadísticos y el análisis de datos obtenidos.

En el capítulo IV, se establece de forma detallada la información recogida a la muestra a través de la aplicación de los instrumentos, dando lugar a los resultados estadísticos y análisis de los mismos, presentados en función a los objetivos planteados en la investigación.

El contraste de las hipótesis se desarrolla en el capítulo V, así como la discusión de los resultados obtenidos a partir de ello, comparándolo con investigaciones de la misma línea.

Adicionalmente, en la investigación, se presenta una propuesta simple de estrategias tributarias en el capítulo VI, que ayudarían a fortalecer e incrementar los niveles de recaudación del impuesto predial con el fin de que la institución cuente con mayor autonomía económica.

Finalmente, las conclusiones dan respuesta a los problemas planteados al inicio de la investigación y las recomendaciones plantean una alternativa de solución. Así también, se presentan las referencias bibliográficas utilizadas que dan soporte al estudio y se incluyen apéndices conteniendo información detallada relativa a la ejecución del trabajo.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción del problema**

##### **1.1.1 Antecedentes del problema**

El impuesto predial, en varios países, es considerado como una fuente sólida de ingresos para los entes encargados de su recaudación, reflejándose en servicios para los ciudadanos; lo cual se logra a través de una buena gestión tributaria local.

Morales (2009) reafirma esta idea cuando expone que el impuesto predial constituye un potencial instrumento financiero que incide más en zonas urbanas, esto según la práctica internacional; sin embargo, el verdadero desafío reside en que sea explotado eficientemente.

El Perú, siendo un país en vías de desarrollo, aún presenta ciertas deficiencias en su sistema tributario. Si bien es cierto que desde la perspectiva del ámbito privado, en los últimos años, se ha venido desempeñando con mayor eficiencia, no resta que aún queden ciertas falencias; más aún teniendo en cuenta que se ha descuidado el aspecto gubernamental.

Se ha apoyado mucho la idea de la descentralización, dejando de esta manera a las municipalidades a cargo de varias funciones, como la recaudación del impuesto predial; empero, muchas de ellas no han sabido ejercer esta actividad estratégicamente.

Según Vera (2009), existen varias municipalidades en el Perú que se encuentran atravesando serios problemas económicos, ya que presentan dificultades en la captación de sus recursos, haciendo que la atención de las obligaciones frente a terceros o la prestación de servicios a la comunidad sean poco eficientes.

Varias de ellas no han logrado diseñar políticas claras para incrementar la recaudación tributaria, dejando así entrever la falta de voluntad por parte de las autoridades, pues estos solo esperan

la escasa transferencia del gobierno central para cubrir sus obligaciones (Ruiz, Ayvar, Castillo y Allauca, 2012).

Es el caso de la Municipalidad Provincial de Tacna, donde, en las últimas dos décadas, se ha percibido un crecimiento urbano acelerado, lo que produjo un relativo aumento de los ingresos municipales; mas visto en un escenario real, el ingreso recaudado por concepto de impuesto predial no es aún lo suficiente. Esto pareciera que es debido a la falta de una política permanente en la aplicación de estrategias tributarias, afectando de esta manera la recaudación.

Existen múltiples estrategias básicas, como lo es el incentivar la cultura tributaria municipal en el ciudadano contribuyente, el otorgamiento de beneficios tributarios y la capacitación a los servidores municipales que laboran en la institución. Todas son aplicables y generan beneficios a corto y largo plazo, pero pueden generar dificultades cuando no se desarrollan óptimamente.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿De qué manera las estrategias tributarias causan impacto en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿En qué forma el incentivo a la cultura tributaria dirigido al contribuyente influye en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015?
  
- b) ¿En qué medida el otorgamiento del beneficio tributario impacta en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015?
  
- c) ¿De qué forma el contar con servidores municipales capacitados incide en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015?

### **1.3 Justificación e importancia**

La presente investigación se justifica en resaltar la importancia de la recaudación del impuesto predial, teniendo en cuenta que estos ingresos representan una fuente significativa de renta para las instituciones municipales, los cuales se reflejan en los servicios que prestan según la necesidad de la comunidad tacneña, así como en la solidez de su economía interna para solventar otros gastos.

La obtención de dichos recursos no puede ser estable y beneficiosa si no se encuentra la forma de hacer más eficiente su recaudación, lo que llevó a evaluar si las estrategias básicas utilizadas por la institución para la captación de renta son un factor determinante. La finalidad de analizar este tema fue el encontrar los posibles obstáculos que impiden que dichas estrategias se desarrollen debidamente y no contribuyan al fortalecimiento de los ingresos municipales.

Merece indicar que la presente investigación arribó en recomendaciones cuyo impacto en la práctica permitiría, a la Municipalidad Provincial de Tacna, tomar decisiones de cambio para incrementar sus niveles de recaudación con respecto al impuesto

predial. Asimismo, teóricamente, la investigación pretende brindar un panorama de la tributación municipal de la ciudad, que podría ser utilizado para futuras investigaciones.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Analizar si las estrategias tributarias causan un impacto en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar si el incentivo a la cultura tributaria dirigido al contribuyente influye en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.
  
- b) Investigar si el otorgamiento del beneficio tributario impacta en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.

- c) Analizar si el contar con servidores municipales capacitados incide en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

Las estrategias tributarias influyen significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

- a) El incentivo a la cultura tributaria dirigido al contribuyente influye significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

- b) El otorgamiento del beneficio tributario impacta significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.
  
- c) El contar con servidores municipales capacitados incide significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.

## **1.6 Delimitaciones**

### **➤ Delimitación espacial**

El espacio de la investigación, comprenderá las áreas bajo la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Tacna.

### **➤ Delimitación temporal**

El periodo que comprende la investigación es el año 2015.

### **➤ Delimitación social**

Para la investigación, se trabajará con el personal de la Gerencia de Administración y Fiscalización Tributaria y los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tacna.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

En el ámbito nacional, se han encontrado investigaciones que hacen referencia al desarrollo de los impuestos municipales y a la aplicación de estrategias para mejorar su recaudación.

En la investigación denominada *Recaudación, formas de pago, impuesto predial en el Perú y distrito de Nuevo Chimbote, 2011-2012* de Becerra y Gonzales, se sustenta que los ingresos provenientes de del impuesto predial son un factor importante para la gestión de los gobiernos locales. De esta manera, consideran ciertas acciones como el optimizar el cumplimiento voluntario, fiscalizar periódicamente los predios y actualizar el padrón de contribuyentes.

Este estudio demuestra que existe una deficiencia en la recaudación y que la aplicación de estas iniciativas incrementarían los ingresos en el distrito de Nuevo Chimbote. Mas sería necesario analizar

más estrategias, como las desarrolladas en el trabajo de investigación de Ruiz, et al. (2012), presentado en el VIII Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad y VI Congreso Iberoamericano de Contabilidad de Gestión, titulado *Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz – Perú 2008-2010*. En este concluye que existe una falta de apoyo a la administración tributaria, una falta de gestión basada en planificación y estrategias, y carencia de padrones de contribuyentes, generando ineficiencia y un grado de evasión elevado. Siendo las estrategias importantes para la toma de decisiones, es que la investigación propone estrategias de comunicación, cultura tributaria, registro de contribuyentes y de concertación (otorgamiento de incentivos a los contribuyentes).

El trabajo mencionado, al ser aplicado, conllevaría a mejorar los niveles de recaudación, entre ellos, del impuesto predial. Pero el uso de las estrategias debe ser moderado, como el conferir incentivos, ya que un exceso podría suscitar en un problema a largo plazo, como lo menciona, Chigne y Cruz (2014) en la tesis titulada *Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la*

*Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2010 – 2012;*  
presentada para obtener el título de Contador Público en la Universidad  
Católica Santo Toribio de Mogrovejo; en el cual, exponen lo siguiente:

Las amnistías tributarias otorgadas en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, hasta cierto punto, han sido beneficiosas, porque se ha logrado mayores ingresos por impuesto al patrimonio predial; sin embargo, a largo plazo, tiene un efecto negativo, debido a que los contribuyentes esperan a que se dé este beneficio para recién cancelar su deuda. Por tal, recomiendan que las amnistías tributarias sean otorgadas de manera restringida; asimismo, invitan a crear estrategias para recaudar ingresos a corto plazo y disminuir la tolerancia a la evasión y la defraudación tributaria, donde la meta es que los ciudadanos consideren a la tributación como uno más de sus deberes.

Internacionalmente, también se han presentado estudios sobre estrategias con la finalidad de que los recursos recaudados sean mayores y más sólidos. Así está el informe boliviano presentado por la Cooperación Técnica Alemana-GTZ (2007) a través del Programa de apoyo a la gestión pública descentralizada y lucha contra la pobreza PADEP, el cual se titula *Estrategia para mejorar recaudación de*

*ingresos propios en municipios de la Mancomunidad Norte Potosí.* En este se expresa que según la experiencia, en provincias de Santa Cruz, la empresa privada ha sido más eficiente que el Gobierno Municipal en el cobro de los impuestos a la propiedad de bienes inmuebles, logrado con poco personal, procesos sencillos y sin mayores esfuerzos de fiscalización y concientización tributaria; demostrando que existía escasa capacitación del recurso humano y notorias deficiencias en sistemas de catastro. Resalta también las alianzas realizadas con entidades financieras, para que el pago de este impuesto sea considerado como un requisito necesario para acceder a préstamos.

Los estudios realizados con anterioridad permitieron hacer cambios en su sistema de recaudación mejorando la calidad del personal. Quien también concuerda que las estrategias son importantes para la recaudación es Salazar (2014). En su trabajo de investigación denominado *Estrategias tributarias para la optimización de la recaudación del impuesto inmobiliario. Caso de estudio Alcaldía del Municipio Los Guayos. Edo. Carabobo*, realizado para la obtención del Título de Especialista en Gerencia Tributaria en la Universidad de Carabobo-Venezuela; concluye que las medidas a implementar para

mejorar los sistemas de trabajo del proceso de recaudación tienen que estar relacionados con la buena gerencia.

Es así que propone la ejecución de un plan estratégico, donde se actualice la planta de valores a fin disponer de un buen catastro; también realización de campañas de cultura tributaria para concientizar a los contribuyentes del pago de sus obligaciones. Así como brindar talleres y cursos relacionados a la atención al público, mediante el adiestramiento de personal, se puede ofrecer al contribuyente un trato amable, tolerante y oportuno.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Estrategias tributarias**

#### **2.2.1.1 Estrategias tributarias**

En el campo de la administración, según Chandler (1962), la estrategia se define como la determinación de objetivos a largo plazo, los lineamientos a ejecutar y la asignación de recursos necesarios para conseguir los objetivos planteados.

Por otro lado, se reconoce a la tributación como un eje para la realización de los derechos humanos, ya que a través de ella al Estado se le es permisible financiar los gastos públicos a largo plazo (Balakrishnan, Elson y Patel, 2009).

Aplicado al campo municipal, se entiende por estrategias tributarias a aquellas medidas que permiten que el ente puede alcanzar objetivos de recaudación tributaria eficientemente.

Esto se sustenta con la investigación de Salazar (2014), donde expresa que, para el cumplimiento de sus metas, los municipios precisan de diseñar y ejecutar estrategias tributarias con la finalidad de crear herramientas eficientes de recaudación para optimizar sus ingresos.

Otros estudios que complementan el concepto, estipulan que es característica de una eficiente gestión tributaria, el proyectar objetivos para una recaudación correcta, voluntaria, oportuna y al menor costo (Ruiz, 1998, en Carly, 2011).

De ello, el autor citado concluye que en la medida que la gestión tributaria de un municipio sea eficiente y eficaz; en tal medida, se podrá recaudar el monto adecuado de ingresos, conllevando a que la comunidad genere un alto grado de confianza en la administración tributaria, así como en la diligencia de los servicios públicos.

Sumando a esto, se rescata lo expresado por la Secretaría de Asuntos Municipales de Buenos Aires (2012), donde señala que es elemental que las entidades públicas promuevan y generen una cultura estratégica, y que sus miembros no realicen acciones dispersas, sino alineadas con los objetivos de recaudación y de la gestión en curso.

Sintetizando, se denota que la aplicación de estrategias tributarias en instituciones municipales es de gran importancia y logra sus cometidos, solamente si existe un compromiso sincero y constante por parte de los miembros de la entidad en cada uno de los objetivos planteados por la misma.

### **2.2.1.2 Generación de estrategias tributarias**

En su investigación, Salazar (2014) considera que, dentro del ámbito fiscal, los municipios deben la eficacia a las estrategias y a su cumplimiento, cuando estas se orientan a lograr la asistencia adecuada a los contribuyentes. Incluyendo esto como eje central de su funcionamiento, se puede aspirar a mejorar los niveles de recaudación y así poder contar con mayores recursos, que permitan no solo cubrir gastos de funcionamiento, sino también para la inversión en proyectos que eleven la calidad de vida.

Se contempla a las estrategias como cursos de acción general o alternativas, que buscan lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas posibles.

Toda estrategia contiene dimensiones: en primer lugar, contienen tres elementos esenciales, metas u objetivos, políticas y límites establecidos. En segundo lugar, las estrategias se desarrollan alrededor de conceptos claves, para tener cohesión, no solo comprende lo impredecible, sino

también lo desconocido; es decir, deben tener una capacidad de respuesta anticipada. (Mintzberg, 2001, en Rojas, 2011)

En la misma investigación, el autor cita a Fred (2003), quien menciona que la buena formulación de estrategias no garantiza una buena implementación, no obstante, ambas guardan una relación muy estrecha.

El contraste formulado (Véase la figura 1) permite observar que gran parte del éxito del desarrollo de estrategias es la formulación cuidadosa y planificada de las mismas, buscando anticiparse ante cualquier evento.

<b>Formulación</b>	<b>Implementación</b>
Formular estrategias es colocar a las fuerzas en sus posiciones antes de entrar en acción	Implementar estrategias es administrar las fuerzas durante la acción.
Formular estrategias es concentrarse en la eficiencia.	Implementar estrategias es concentrarse en la eficiencia.
Formular estrategia es un proceso primordialmente intelectual.	Implementar estrategias es un proceso primordialmente operativo.
Formular estrategias requiere capacidades intuitivas y analíticas sólidas.	Implementar estrategias requiere capacidades especiales para la motivación y el liderazgo.
Formular estrategias requiere que se coordine a unas cuantas personas.	Implementar estrategias requiere que se coordine a muchas personas.

*Figura 1. Formulación e implementación de las Estrategias*

Fuente: Adaptado de Fred (2003). Elaboración: Jesymar Rojas (2011)

Asimismo, el autor del estudio mencionado afirma que la implementación estratégica varía según el tipo y el tamaño de las organizaciones. Para una correcta implementación de estrategias, se requieren actividades como cambios en los departamentos internos, capacitar a empleados nuevos, crear un sistema de información de calidad, entre otros.

Son múltiples los retos que enfrenta hoy en día la administración tributaria pública, para ello, Rea (2004) propone que la perspectiva de la entidad en cuanto a generación de estrategias sean para alcanzar metas como:

- a) Establecer una nueva relación con el contribuyente, prevaleciendo el servicio y la eficacia en la respuesta.
- b) Alcanzar un alto grado de desarrollo organizacional, donde la calidad, eficiencia, productividad y la minimización de costos son los desafíos.
- c) Posibilitar el control tributario integral, en el que la reducción de la evasión fiscal sea el reto fundamental.

- d) Fortalecer la imagen y el papel de la administración tributaria, como área prioritaria de la administración pública.
- e) Actuación con base en esquemas formales de planeación - programación - control de gestión.
- f) Incorporar avances en tecnología informática; para potenciar la automatización de operaciones y el intercambio de información con los contribuyentes.

Para generar nuevas estrategias, es necesario que se realice un análisis de la situación actual del área, evaluando las mejoras que se desean alcanzar dentro del marco de los objetivos planteados por la institución. En el caso municipal, no se debe perder la línea de servicio a la ciudadanía, pues ellos forman pieza clave para el logro de las metas.

### **2.2.1.3 Importancia de aplicación de estrategias tributarias**

La Cooperación Alemana al Desarrollo-GTZ (2010), en su apoyo al Programa de Gobernabilidad e Inclusión aplicada en el Perú, considera que el logro de una buena planificación

estratégica significa un mejor aprovechamiento de recursos, permitiendo que las actividades se realicen fluidamente y sin contratiempos, tomando en cuenta que cada unidad orgánica tiene la experiencia suficiente para saber las actividades que va a realizar, los tiempos y los recursos que demandan, todo ello para alcanzar los objetivos planteados.

Salazar (2014), aunándose a ello, argumenta que es importante establecer estrategias tributarias, considerando que los impuestos son una fuente significativa en los ingresos municipales y que muchas veces no son aprovechadas.

Asimismo, hace mención de la relación que existe entre la gestión tributaria y los programas municipales; y cómo su aplicación en otros países permite que los impuestos tomen mayor importancia al momento de la financiación. Realidad que pone en evidencia que el análisis de la problemática y la planificación, son cimientos de importancia ante una posterior ejecución de medidas, que coadyuvarían a mejoras en la recaudación y a su reflejo en la población.

Se debe empezar por concebir al impuesto predial como una fuente principal de ingresos, tal como lo hace Archundia (2010), quien señala que este tributo no es ajeno a la calidad de la gestión municipal, ya que estas impactan en la capacidad de captación y de la satisfacción de servicios públicos, como la seguridad, salud, pavimentación, alumbrado, desarrollo social, entre otros.

Los esfuerzos de la administración tributaria deben centrarse en generar estrategias, pues ellas crean condiciones necesarias para que el contribuyente realice el pago voluntario y considere a la cobranza coactiva como última instancia, como lo estipula el Manual N°4: Cobranza del Ministerio de Economía y Finanzas y GIZ (2013).

Mas la realidad que viven varios países subdesarrollados, de acuerdo con García y González (2014), es la existencia de una deficiencia en la capacidad del gobierno municipal para recaudar, generar proyectos autónomos y cumplir con la atención de los requerimientos sociales de las comunidades, situación que genera resultados negativos para la gestión

municipal, donde la causante mayor, vendría a ser la ausencia de estrategias debidamente planificadas.

La evidencia empírica mostrada en el estudio de Astudillo y Zúñiga (2012) considera que la administración es vital para que el impuesto predial se convierta en un instrumento que permita parcialmente, hacer frente a dificultades económicas de los gobiernos locales.

Dicha investigación muestra que las municipalidades de México, en comparación con naciones latinoamericanas y de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), no administran el enorme potencial de las bases tributarias del impuesto a la propiedad. Esto genera que las autoridades municipales soliciten, mayores transferencias al gobierno federal o créditos para solventar sus necesidades, lo cual genera consecuencias a largo plazo en sus finanzas.

Toda esta situación surge con el proceso de descentralización, desde entonces los municipios realizan esfuerzos para captar ingresos de autofinanciamiento. Desde

entonces, las entidades están obligadas a ejecutar políticas y planes tributarios que les permitan fortalecer su capacidad fiscal y brindar óptimos servicios a la ciudadanía para una mejorara en su calidad de vida. (Guerrero, 2010; Rodríguez y Vargas, 2015)

Para ello, se precisa de la adquisición de nuevas capacidades de gestión, inserción de nuevas tecnologías y herramientas innovadoras en la recaudación, a través de una planificación estratégica y operativa por parte de la administración pública municipal (Secretaría de Asuntos Municipales, 2012)

Entonces, es meta de las entidades públicas la determinación y aplicación de estrategias tributarias en el caso de impuesto predial, ya que a través de ellas el ente recaudador logrará una mayor estabilidad en sus ingresos, pues permitiría un control más eficiente del mismo. Y, en las entidades donde el impuesto predial aún no adopta el realce que le corresponde, un buen manejo de estrategias significaría el incremento progresivo de su recaudación.

#### **2.2.1.4 Estrategias tributarias aplicables**

En la investigación planteada por García y González (2014), se sostiene que, para mejorar los sistemas de proceso de recaudación, se debe implementar medidas de buena gerencia. Para iniciar, se debe establecer un compromiso de mejoramiento continuo, compromiso que debe ser compartido por cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

También hace hincapié en la existencia de diversas estrategias que contribuirían al mejoramiento de la recaudación, como la racionalización de procesos para la simplificación de tareas, formulación de instrucciones para informar al contribuyente sobre el mecanismo de los trámites y la adecuación de instalaciones para mejorar el servicio.

Otra investigación que concuerda con ello, expone que es posible llevar adelante políticas firmes que conduzcan a mejoras de la gestión (Effio, 2009, en Rodríguez y Vargas, 2015)

Algunas estrategias proponen especialización de equipos, establecimiento de metas por parte del personal, generación de un canal de comunicación con los contribuyentes, preparación de un plan de capacitaciones a los empleados, creación de un manual de funcionamiento, entre otras medidas, que mejoren las condiciones de servicio a los contribuyentes, ya que es un factor importante para motivar el pago puntual, lo que traerá como beneficio el incremento de los ingresos de la entidad para una mejoría de los servicios públicos para la ciudadanía.

Como se ha mencionado, existen múltiples estrategias a utilizar, mas, en la presente investigación se, abordan tres por considerarlos de importancia, ya que se relacionan con factores clave en el proceso de recaudación: el contribuyente, impuesto y personal administrativo.

#### **2.2.1.4.1 Estrategia de incentivo a la cultura tributaria**

Se entiende por cultura tributaria al conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la

ciudadanía tiene respecto a temas tributarios (Roca, 2008, en Solórzano, 2011). Esta se construye fomentando la educación de conceptos básicos de tributación, la importancia de tributar, así como de las obligaciones y derechos ciudadanos (Ramírez, 2011).

La falta de cultura tributaria causa problemas administrativos dentro de los municipios, pues esto impacta negativamente en la recaudación. Muchas veces esto es debido a la poca credibilidad que tiene el gobierno con respecto al uso de recursos. *Existe una resistencia natural a pagar el impuesto, porque el ciudadano siente que no se le da nada a cambio y que paga siempre sin recibir beneficio* (Archundia, 2010).

Solórzano (2011) también concuerda con ello, citando un estudio de CEPAL, donde se considera que una de las principales causas de evasión tributaria en América Latina es por la inexistencia de una cultura tributaria. Lo cual se da básicamente por una falta de conciencia social, falencia que tiene como origen la

imagen del gobierno y de entes públicos que perciben los ciudadanos sobre la forma en que administran sus contribuciones, ya que muchas veces no perciben que sea destinado para los fines correspondientes y, a ello, se suma evidentes casos de corrupción.

El país no es ajeno a la situación, puesto que existe deficiencia en la recaudación de impuestos municipales, tal es el caso que presenta Moreno (2014), en cuya investigación aborda que la problemática de evasión del impuesto predial se debe a una falta de educación tributaria, considerando que, en las instituciones educativas, se imparte muy poco o nada sobre este tipo de educación y que la administración tributaria de las municipalidades no toman medidas al respecto.

Los únicos incrementos de cultura tributaria en la población han sido bajo los programas realizados por parte de la SUNAT, con los cuales, han generado, en sus contribuyentes, la consciencia de cumplir con sus obligaciones, lográndose incrementos de recaudación.

Mas, como ya se ha mencionado, esto no sucede en el ámbito gubernamental pese que las municipalidades cuentan con las mismas normas que aplica la Superintendencia, tales como el Código Tributario, Ley de Cobranzas Coactivas y otros (Vera, 2011).

Teniendo en consideración que, la falta de cultura tributaria merma la capacidad de respuesta de los entes para con la población, es que ellas precisan introducir estrategias en su gestión que permitan crear acciones que generen y fortalezcan la cultura tributaria en los ciudadanos contribuyentes.

En términos generales, es importante que el contribuyente tenga acceso a la información; al mismo tiempo, que la autoridad tributaria garantice los derechos de los contribuyentes. Pues todos los involucrados se deben integrar en el sistema y mantener una comunicación permanente para incrementar la conciencia sobre la importancia que tiene el impuesto a la propiedad para el funcionamiento del estado. Este

impuesto debe ser considerado como lo que es, un impuesto que sirve para el financiamiento de los servicios que proporciona el gobierno (Poole, 2004).

Varias investigaciones presentan sus propuestas para lograr una mejora en la cultura tributaria. La Cooperación Técnica Alemana (2007), en una investigación bajo la realidad del país de Bolivia, menciona que es importante mejorar la cultura tributaria tanto de la población como de las autoridades, ya que estos últimos son los responsables de la aplicación de políticas tributarias dentro de la jurisdicción municipal. Considerando que esta es la única manera de recuperar la confianza del contribuyente, plantea algunas medidas.

a) Concientización tributaria

- Realizar cursos de orientación sobre la importancia de la política tributaria dirigido al personal municipal.

- Elaborar y ejecutar un plan estratégico de concientización tributaria dirigido a la población.
- b) Recuperación de la confianza en el contribuyente
- Difundir periódicamente a través de medios masivos el volumen de recaudaciones y destino de ellos.
  - Promover en el municipio reuniones con organizaciones y representantes de la sociedad civil para brindar información transparente sobre la recaudación.
  - Programar y ejecutar el 100% de los recursos propios en proyectos de inversión pública.

Por su parte, Vera (2011), en su artículo Estrategias para Incrementar los Ingresos Municipales (Parte final) formula que cada administración tributaria podría ejecutar un plan de trabajo básico de tres acciones:

- a) Elaborar un diagnóstico de la realidad actual en materia tributaria de los contribuyentes.
- b) Desarrollar mecanismos que permitan mejorar los conocimientos tributarios de los contribuyentes.
- c) Implementar un Programa de Educación Fiscal a los Contribuyentes que contemple procesos de motivación, difusión e información.

Asimismo, muestra una de las estrategias lanzadas por una municipalidad distrital de Lima, la cual realizó una agresiva campaña de educación tributaria.

- Se ejecutaron caravanas móviles de orientación donde especialistas explicaron la importancia y los beneficios de estar al día en sus pagos.
- Realizaron asambleas educativas zonales, donde el personal de la gerencia de rentas sostuvo reuniones de coordinación con dirigentes para explicarle la necesidad del pago de tributos y escuchar, además, su problemática.

- Las personas que participaron accedieron también de manera gratuita atención médica, odontológica, corte de cabello, entre otros.

También es necesario agregar que en el país existen entes municipales que cuentan con organismos semiautónomos encargados de su administración tributaria. Estos organismos se denominan Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

Con los SAT, se aspira a un cambio positivo de la cultura tributaria. Sus relaciones públicas se basan, fundamentalmente, en campañas de difusión, campañas de fomento al pago voluntario, campañas de fraccionamiento, así como en actividades de información a través de la radio, la televisión y la prensa. Aparte de esto, existe en algunos casos una cooperación con jardines infantiles, escuelas y universidades (Von Haldenwang, et al, 2009).

Mas en el país, la mayoría de provincias y distritos dejan a cargo de la recaudación a las oficinas de administración tributaria del mismo ente. Para estos casos, también existen múltiples investigaciones (Cooperación Alemana al Desarrollo-GTZ, 2010; Secretaría de Asuntos Municipales, 2012; Sánchez, 2014; García y González, 2014) que abarcan propuestas de estrategia para aumentar y fortalecer la cultura tributaria en los contribuyentes, tales como:

- Cultura tributaria en el sistema educativo: charlas en colegios, institutos técnicos y universidades; invitaciones para que visiten las instalaciones de la Administración Tributaria y conozcan sus objetivos y procesos de trabajo; y la incorporación de concursos de conocimientos básicos tributarios.
  
- Actividades lúdico educativas de cultura tributaria: espacios de juego, presentaciones artísticas y culturales orientados a promover el cuidado y valoración de los bienes y servicios públicos.

- Atención a quejas: visitas personalizadas domiciliarias a contribuyentes que se haya identificado que tienen la sensación que han sido mal atendidos.
  
- Comunicación al ciudadano: el ciudadano debe sentirse como benefactor/beneficiario con el pago de sus impuestos. Esto se debe evidenciar con inversiones públicas, así también la difusión de la información financiera; de ello, debe darse de manera clara, oportuna y periódica.
  
- Implementación de herramientas tecnológicas: creación de un portal web para el municipio, donde el contribuyente pueda encontrar información, registrarse como contribuyente, verificar datos y actualización de ciertos datos.

El tomar acciones para fomentar la cultura tributaria representa una clara estrategia para la mejora de gestión, donde el contribuyente juega el papel principal en esta dinámica; sin él, la captación de ingresos por

tributos sería nula. Aquí reside la importancia de innovar en esta estrategia, ya que así se logrará que exista un pago oportuno y voluntario por parte del contribuyente, al fin y al cabo, el cumplimiento de este deber ciudadano es para su beneficio propio.

#### **2.2.1.4.2 Estrategia de beneficio tributario**

Según Moreno (2014), normalmente las municipalidades, ante la carencia de recursos económicos para cubrir ciertas obligaciones, buscan una forma rápida de ingresos, dando lugar a campañas de beneficio tributario, donde se aplica descuentos por pago adelantado y “amnistías tributarias”, mecanismo, por el cual, la municipalidad condona intereses y multas a los contribuyentes que se acojan a la misma.

La finalidad de esta condonación, de acuerdo a la autora, se ve obstruida cuando la situación se presenta más de una vez al año, durante varios periodos, el contribuyente lejos de sentirse alentado a pagar sus

tributos como del impuesto predial, preferirá esperar que esta medida tributaria se repita, pues no existe condiciones de igualdad entre los contribuyentes.

En realidad, según Sotelo (2010) en el Informe de la Cooperación Alemana al Desarrollo-GTZ 2010, no existe una definición legal, de lo que se conoce popularmente como amnistía tributaria. Según la literatura especializada, las amnistías comprenden un programa o paquete de medidas tributarias que podrían bien calificar dentro de un concepto de beneficio tributario.

Es así que según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, la amnistía significa perdón que se da por ley a delitos particularmente políticos. Es decir, una disposición legal, por la cual se condonan los delitos cometidos; entonces, para el ámbito tributario, la denominación “amnistía tributaria municipal”, término que es utilizado aún por varias municipalidades, no es el apropiado, debiendo calificarse como “Beneficio de Regularización Tributaria”, el cual consiste en

regularizar el pago de la deuda tributaria desde los ejercicios anteriores (Vera, 2011).

Esta potestad que posee las municipalidades es respaldada por el artículo 41° del Texto Único Ordenado del Código Tributario; en el cual se señala que la deuda tributaria solo podrá ser condonada por norma expresa con rango de Ley; exceptuando los gobiernos locales, quienes podrán condonar, con carácter general, el interés moratorio y las sanciones, respecto de los impuestos que administren.

Vera (2011), también señala que este tipo de beneficios desvirtúa la conducta tributaria, debido a que los contribuyentes formales están en desventaja percibiendo que el que no paga oportunamente se le premia, convirtiéndose esta medida en un factor limitante en la captación de las rentas municipales.

En la investigación denominada “Tax Amnesties: Theory, Trends and some alternatives” (Le Borgne y

Baer, 2008), presenta igualmente esta postura, argumentando que los programas de amnistía fiscal pueden incrementar el margen de recaudación, pues se percibe una motivación para muchos evasores anteriores. Mas de no equilibrar y planificar correctamente esta situación, se corre el riesgo de que se espere un nuevo lanzamiento del programa, con lo que se reduciría el cumplimiento tributario futuro. La experiencia señala que con estos programas se espera, a corto plazo, una mejora en la fuente de ingresos y que, a mediano plazo, la base de pagadores aumente; sin embargo, los beneficios están sobrestimados.

La investigación realizada por la Cooperación Alemana al Desarrollo-GTZ (2010), en apoyo al estado peruano en fortalecimiento de gestión, expresa que la figura conocida como “amnistía tributaria” antes que dar buenos resultados, debilita la opinión del público sobre la institución, genera molestia en los contribuyentes que cumplen sus pagos, promueven negativamente la cultura tributaria y afectan seriamente el planeamiento

económico. No generando alguna ventaja, por lo contrario, significa un costo administrativo.

Existen algunos estudios del beneficio de regularización tributaria aplicados en el Perú, tal es el caso de la investigación realizada por Palomino (2013) en la Municipalidad Provincial de Puno; donde expresa que la función principal de un gobierno local es el de la recaudación tributaria para invertir en proyectos; y la municipalidad al no contar con buenos resultados en su gestión tributaria, a causa de la impuntualidad en el pago y la evasión de tributos municipales, es que recurre a estrategias de recaudación como la conocida “amnistía tributaria”, beneficiando a contribuyentes impuntuales.

Otra de las figuras que se presenta en el país, es la expuesta por Alderete (2013), en cuya investigación, relata el caso del distrito de El Tambo-Huancayo, donde se llegaron a promover amnistías a la proximación de un proceso electoral, donde las autoridades buscaban una reelección. Y, ante los hechos, se destaca que este

tipo de propaganda no es el más apropiado para la concientización en el pago de tributos.

Estos procesos deberían ser eventos extraordinarios y no parte del sistema recaudador, por lo que es trascendente que se corrijan las conductas negativas que generan estas campañas y se limiten a ser utilizadas para un reordenamiento del sistema (Centro Interamericano de administraciones tributarias, 2013, en Chigne y Cruz, 2014).

El beneficio de regularización como estrategia tributaria resulta provechoso de planificarse adecuadamente, es decir, cuando los eventos son aislados y no tan comunes, esto en referencia a la condonación de multas e intereses, pues se debe tomar en cuenta que bajo esta modalidad la perspectiva de pago por parte de los contribuyentes puntuales puede variar. Por lo que se considera necesario buscar otros mecanismos que sí puedan ser utilizados periódicamente y que no generen una figura de

desigualdad entre contribuyentes, como la realización de sorteos de electrodomésticos a contribuyentes puntuales y descuentos por la anticipación de pago.

Tal como lo estipula Rea (2004), la solución no consiste en cambiar la normatividad para suavizar el tratamiento a contribuyentes incumplidos, el objetivo es mejorar la relación entre la administración tributaria y los ciudadanos, por lo que todas las actividades deben enfocarse en la mejora del servicio y calidad de gestión.

Se precisa, entonces, de un planteamiento de estrategia, avocada a lograr la confianza pública y promover el cumplimiento espontáneo de las obligaciones; para ello, el autor considera que las instituciones principalmente deben:

- Actuar con transparencia, integridad y brindar un servicio de calidad.

- Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias asistiendo al contribuyente, reduciendo costos y simplificando procedimientos.
- Generar una percepción de riesgo, en caso de incumplimiento, donde estarán sujetos a un costo significativamente más oneroso.

Así también, resulta importante promover la conciencia tributaria en la población, a través de actividades relacionadas con la gestión tributaria, además de informar al contribuyente sobre sus deberes y derechos en materia tributaria (Ministerio de Economía y Finanzas – DGP; Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, 2013).

Una forma de reemplazar esta situación es mediante la adopción de nuevas estrategias que permitan ser aplicadas con continuidad y que no mermen de ninguna manera los niveles recaudados, ni a corto ni a largo plazo.

Por ello, es que la Secretaría de Asuntos Municipales (2012), en su informe para el Fortalecimiento de la Gestión Tributaria Municipal, expresa algunas medidas como:

- Implementación de sanciones y cobro de multas: aplicarlas cuando correspondan para lograr percepción positiva de la población y persuadir los pagos oportunos.
- Premiación al buen ejemplo: sorteos de artículos diversos y reconocimiento público a contribuyentes puntuales y longevos.
- Creación de una tarjeta de beneficios: Beneficiar al contribuyente que está al día en el pago de sus impuestos otorgándole una tarjeta de descuentos en comercios locales.

Con estas acciones, la secretaría de Asuntos Municipales en Buenos Aires, generó cultura tributaria, apoyando al fortalecimiento de la capacidad de recaudación. Bajo esta forma, en vez de premiar a los

contribuyentes impuntuales, condonando sus multas, se premia a los buenos contribuyentes.

La meta de lograr una mayor recaudación cada año impulsa la búsqueda de estrategias que capten la atención del contribuyente para realizar sus pagos oportunamente, como lo son las condonaciones, que deben ser aplicadas con una planificación previa, evaluando sus alcances a corto y a largo plazo.

#### **2.2.1.4.3 Estrategia de servidores públicos capacitados**

Dentro de la administración pública, resulta necesario revisar la forma en cómo los funcionarios públicos desarrollan sus tareas administrativas e institucionales. Como lo plantean Brennan y Buchanan (1980, en Astudillo y Zúñiga, 2012), necesitan ser fiscalmente responsables ante sus gobernados y no responsabilizar de todos sus males al gobierno central.

Con ello, cabe resaltar que los que trabajan en el sector público son denominados “servidores públicos”. Rótulo que implica un gran significado, pues según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, la acepción de servidor corresponde a “quien está al servicio de alguien” y servir es “estar sujeto a alguien por cualquier motivo haciendo lo que él quiere o dispone”. Entonces, desde la connotación municipal, se considera al servidor público como una persona que se encuentra al servicio de la comunidad (Ramírez, 2011).

Los servidores públicos de las áreas de tributación están en permanente contacto con los contribuyentes, por lo que resulta indispensable que perciban un trato cordial y profesional por parte de ellos, para así crear un ambiente de confianza entre el ente y los ciudadanos.

Torres (2005) considera que los recursos humanos dentro de la gestión, constituyen un factor clave, por lo que ante los cambios inherentes de la evolución de las municipalidades en su papel social, precisan adaptar

estos recursos al nuevo rol municipal. Esta capacidad de gestión garantiza la eficacia de ejecución de recursos y se refleja en un eficiente servicio al ciudadano.

Para lograr esta figura, el autor afirma que es necesario contar con recursos humanos debidamente calificados y capacitados, ya que permite una mayor calidad en los procesos y, por lo tanto, un mejor desempeño de la gestión. Meta que se puede alcanzar con proyectos de implementación de programas de reforzamiento de gobiernos locales y otros mecanismos orientados a la mejora de la profesionalización.

Una de las dificultades que suele presentarse es que se cuente con un recurso humano limitado o que no se encuentre bajo el perfil adecuado para la atención. Adicionalmente, se conoce de la excesiva rotación de servidores públicos con motivo de cambio de gobierno que trae consigo un nuevo inicio de políticas y, muchas veces, acaba con los trabajos realizados y los resultados obtenidos previamente (Archundia, 2010).

En ello, radica la importancia de un reclutamiento y selección óptima, como lo plantea Castañeda (2004), puesto que se debe elegir a aquel que cumpla mejor los requisitos del puesto vacante. Para este proceso, se cita los tres principios planteados por Contreras (2004):

- Ausencia de favoritismo e influencias de partidos políticos.
- Selección fundada ante todo en las cualidades humanas y los conocimientos generales de los candidatos.
- Unidad del órgano de selección, cuyos poderes son cuasi-judiciales.

Teniendo en cuenta estos criterios, es posible obtener profesionales de alta calidad para el desempeño de labores tributarias y servicio a la población, avizorando una mejora en la gestión pública.

Vera (2011) coincide en que se requiere cierta estabilidad con el personal que labora en el área

tributaria y que este personal cuente con la preparación y experiencia suficiente. Así también, es importante que se le capacite permanente para un mejor análisis y aplicación de la norma.

El autor adhiere que de acuerdo a lo establecido por el Decreto Legislativo N° 1025, la capacitación en las entidades públicas tiene como finalidad el desarrollo profesional, técnico y moral del personal, lo que contribuye a que la calidad de servicio sea mejor.

Se debe entender como capacitación, todos los conocimientos necesarios para cumplir eficaz y eficientemente con los objetivos que disponga la organización. Adicionalmente, el aprendizaje debe contribuir a crear habilidades para el correcto desempeño en las condiciones actuales de la organización y, al mismo tiempo, crear aquellas que posibiliten la innovación para hacer frente a condiciones cambiantes tanto internas como externas (Castañeda, 2004).

Relativo a ello, la realidad de los SAT dista de las administraciones tributarias convencionales del Perú, la primera contempla estas ideas de mejoras dentro de personal, como lo menciona Von Haldenwang et al. (2009). Se fomenta los deseos de los empleados a capacitarse y a asumir mayores responsabilidades a través de un programa de asensos; complementado con la creación de un entorno laboral agradable y búsqueda de actividades en común del personal, como las deportivas, para fortalecer el compañerismo.

Por otro lado, las administraciones tributarias convencionales presentan aún problemas en este aspecto; sin embargo, están encaminadas a mejorar ello bajo programas de incentivos del gobierno.

Como bien lo señalan los autores, la autonomía de personal dentro de los SAT permite realizar una gestión estratégica de recursos humanos basada en mérito y calificación. Por lo que exponen medidas que deberían establecerse como prioridad para una mejora:

- Orientación hacia el cliente: orientación más amigable, nuevas modalidades de pago en cooperación de entidades como bancos.
- Gestión de personal: mayores exigencias en los perfiles de trabajo, capacitación sistemática del personal, periódicas evaluaciones, oportunidades de ascenso profesional.

Para alcanzar este entorno en el sistema municipal, es que varias publicaciones (Cooperación Alemana al Desarrollo-GTZ, 2010; Salazar, 2014; García y González, 2014; Rodríguez y Vargas, 2015; Secretaría de Asuntos Municipales, 2012) proponen algunas medidas que ayudan a que existan mejoras en los servidores públicos:

a) Reclutamiento profesional

- Definición de perfiles profesionales requeridos, promoviendo la contratación de los más calificados brindar una atención de calidad,

especialmente con aquellos que se convierten en contacto directo con el ciudadano.

b) Capacitación constante

- Cada miembro, según los niveles correspondientes, promueve el trabajo en equipo, la enseñanza y orientación a nuevos colaboradores.
- Realizar análisis de casos o situaciones para aprender con la experiencia.
- Realizar conferencias sobre atención al cliente y programar jornadas especiales para aquellos que trabajan directamente con los contribuyentes.
- Desarrollo de un programa de apoyo a la profesionalización de funcionarios, mediante cursos de actualización tributaria y complementado por un proyecto de certificación académica para dichos profesionales.

c) Clima laboral

- Se realizan actividades que fomenten el compañerismo como actividades extralaborales de tipo deportivas, paseos campestres, celebración de onomásticos, etc.
- Generar acciones para promover la puntualidad, laboriosidad, orden y limpieza.

d) Creación de documentos guía

- El personal debe estar preparado para responder todo tipo de consultas; para ello, el contar con instructivos y manuales de ayuda de consulta resulta significativo.

e) Excelente atención al público

- Es relevante que se hagan los esfuerzos necesarios para brindar una atención excelente en incluso en aspectos como infraestructura, comodidad física, ventilación, señalización, etc.
- Instaurar un modelo de cortesía y un sistema de valores y principios para con los contribuyentes y

compañeros de trabajo, creando un ambiente administrativo transparente.

f) Entrenamiento para atención al público y trabajo técnico

- Rotar a parte del personal en distintos puestos para que adquieran una visión más amplia de las diferentes labores que se realizan y se genere una identificación con el área.
- Trabajar bajo un formato de metas cualitativas y cuantitativas, que deben ser evaluadas en conjunto.

Para que las estrategias se consoliden y den resultados positivos, es necesario constancia en su implementación y continuar con ellos dejando de lado los intereses políticos que pudieran intervenir, esto para lograr una mejor atención a los contribuyentes, quienes percibiendo estos cambios, sentirán una mayor seguridad sobre los impuestos que retribuyen.

## **2.2.2 Nivel de recaudación del impuesto predial**

### **2.2.2.1 Aspectos del impuesto predial**

Para comprender las fluctuaciones en la recaudación municipal del impuesto predial, es preciso conocer algunos aspectos sobre este tributo municipal.

Alva (2015), en su artículo aludido a las propiedades, cita y comparte lo expresado por Ruiz y Robles (2010): “El impuesto predial – IP constituye una modalidad de imposición al patrimonio. Más exactamente el IP grava un elemento del patrimonio: el predio”

Asimismo, el autor resalta las ideas declaradas por Smolka y De Cesare (2010), resaltando su relevancia, pues ellos señalan que el impuesto predial es la fuente más importante de recaudación local, por lo que se destinaría para brindar una mejor infraestructura urbana y servicios públicos.

En el Perú, se entiende por impuesto predial al tributo que grava el valor de los predios en base a su autovalúo; que se obtiene aplicando los aranceles y precios unitarios de construcción que formula el Consejo Nacional de Tasaciones y aprueba el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento todos los años (Rodríguez, 2012, en Becerra y Gonzales, 2014).

El artículo 8º de la Ley de Tributación Municipal precisa que el impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Dicho artículo también contempla que se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar deteriorar o destruir la edificación.

Tratándose de un tributo de periodicidad anual, los cambios que se efectúen con respecto al valor de la propiedad durante un ejercicio inciden en el impuesto que se determina

en el ejercicio siguiente al de los hechos. Entonces, se afirma, por ejemplo, que las variaciones suscitadas durante el año 2015 afectan el impuesto predial por determinar y pagar por el ejercicio 2016 (Durán y Mejía, 2015).

Cabe recalcar que su recaudación, administración y fiscalización corresponde a la Municipalidad Distrital, donde se ubica el predio, mas las municipalidades no siempre han administrado este impuesto.

Es en 1962, mediante la Ley N° 13689, que se autoriza a las municipalidades provinciales en el Perú para recibir las transferencias del impuesto predial administradas por el gobierno central. En 1985, mediante la Ley de Financiamiento N° 24030, se consolida las tarifas y el ajuste de las escalas del impuesto. En 1993, a través del Decreto Ejecutivo N° 776 (Ley de Tributación Municipal) se establece y se regula hasta la actualidad el impuesto predial. Como lo señala la ley, se determina que el impuesto es progresivo y se aplica a la base imponible, de acuerdo a los siguientes rangos: menos de 15 UIT se aplica la alícuota de 0,2%; más de 15 UIT, hasta 60

UIT, se aplica el 0,6% y más de 60 UIT se afecta el 1,0%. Asimismo, se especifican las exoneraciones, inafectaciones, modalidades de pago, entre otros (Alfaro y Rühling, 2007).

Morales (2009), en su investigación, hace mención del postulado de Musgrave (1991), el cual expresa que el establecimiento de tres tipos de tarifas para el impuesto predial, respondería a criterios de equidad, es decir, quienes poseen predios de mayor valor pagan más.

Según el artículo 9º de la Ley de Tributación Municipal, son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.

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

Se destaca que es el último párrafo del artículo 9º de la Ley de Tributación Municipal, el que reconoce la posibilidad de afectar con el pago del impuesto predial al ocupante que tiene la calidad de poseedor del predio (Alva, 2015).

Según los manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial (MEF-DGPP y GIZ, 2013) el TUO de la Ley de Tributación Municipal ha regulado la presentación de la declaración jurada por parte de los contribuyentes bajo los siguientes supuestos:

- a) Presentación anual: todos los años y, antes del último día hábil del mes de febrero, el contribuyente debe presentar una declaración jurada ante la administración tributaria municipal respecto de todos los predios por los cuales deba tributar. Para el cumplimiento de este deber, se contempla la posibilidad de que la administración tributaria municipal proceda a la emisión de declaraciones mecanizadas, que deben ser enviadas al domicilio de los contribuyentes.

- b) Ante cualquier transferencia de dominio del predio: el plazo para presentarla será el último día hábil del mes siguiente de los hechos. Cuando se modifiquen las características del predio por un valor que sobrepase las 5 UIT, deberá presentarse una declaración jurada.
  
- c) A disposición de la administración tributaria: para la generalidad de los contribuyentes, y dentro del plazo que ella misma fije. Se recurre a este supuesto cuando se carece de un registro actualizado de los predios.

Resulta importante resaltar que el incumplimiento de la presentación de la declaración jurada tiene como consecuencia una imposición de multa equivalente al 100% de la UIT en el caso de que el contribuyente sea una persona jurídica, en tanto que la sanción equivaldrá al 50% de la UIT cuando se trate de personas naturales y sucesiones indivisas.

Según el artículo 17° de la norma, para este impuesto, también existen inafectaciones, lo que implica que existen determinados propietarios que son eximidos de pago:

- El gobierno central, gobiernos regionales y gobiernos locales.
- Los gobiernos extranjeros, en condición de reciprocidad, siempre que el predio se destine a residencia de sus representantes diplomáticos o al funcionamiento de oficinas.
- Las sociedades de beneficencia, siempre que se destinen a sus fines específicos y no efectúe actividad comercial en ellos.
- Las entidades religiosas, siempre que se destinen a templos, conventos, monasterios y museos.
- Las entidades públicas destinadas a prestar servicios médicos asistenciales.
- El Cuerpo General de Bomberos, siempre que el predio se destine a sus fines específicos.
- Las comunidades campesinas y nativas de la sierra y selva, con excepción de las extensiones cedidas a terceros para su explotación económica.
- Las universidades y centros educativos, debidamente reconocidos, respecto de sus predios destinados a sus

finalidades educativas y culturales, conforme a la Constitución.

- Las concesiones en predios forestales del Estado dedicados al aprovechamiento forestal y de fauna silvestre y en las plantaciones forestales.
- Los predios cuya titularidad correspondan a organizaciones políticas como: partidos, movimientos o alianzas políticas, reconocidos por el órgano electoral correspondiente.
- Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones de personas con discapacidad reconocidas por el CONADIS.
- Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones sindicales, debidamente reconocidas por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, siempre y cuando los predios se destinen a los fines específicos de la organización.
- Los clubes departamentales, provinciales y distritales, constituidos conforme a ley, así como la asociación que los representa, siempre que el predio se destine a sus fines.

- Los predios que hayan sido declarados monumentos integrantes del patrimonio cultural de la nación, siempre que sean dedicados a casa-habitación o a sedes institucionales sin fines de lucro.

Las deducciones también son una figura importante dentro del ámbito de aplicación del impuesto predial, ya que busca reducir la base imponible del impuesto, para que se pague un monto menor del tributo.

- a) Deducción aplicable a los predios rústicos: se debe deducir el 50% de su base imponible a los predios rústicos destinados a la actividad agraria.
- b) Deducción aplicable a los predios urbanos: se debe deducir el 50% de su base imponible a los predios urbanos donde se encuentran instalados sistemas de ayuda de aeronavegación.
- c) Deducción aplicable a los mayores de 60 años: deducción de 50 UIT a la base imponible. Para ello, el individuo debe ser propietario de un solo predio, que puede estar inscrito a su nombre o de la sociedad

conyugal. El predio solo debe ser utilizado como vivienda o uso parcial con fines productivos, comerciales o profesionales. Y que el ingreso bruto de la persona no exceda de una UIT mensual.

- d) Deducción de los predios ubicados en la Amazonía: establecida en una norma especial, la Ley N° 27037: Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía. Conforme a ello, las municipalidades en forma anual, podrán fijar un porcentaje de deducción que se aplicaría a los autoavalúos de los predios de las personas naturales o jurídicas ubicadas en la Amazonía.

Para lograr solventar mejoras en la calidad de vida de los ciudadanos, mediante la ejecución de obras a su servicio, es necesario contar con una buena y oportuna recaudación. Según Cossío (2011), en concordancia con el artículo 19°, el impuesto puede ser cancelado:

- a) Al contado: hasta el último día hábil del mes de febrero.
- b) En forma fraccionada: hasta en cuatro cuotas trimestrales. La primera cuota hasta el último día hábil

del mes de febrero. Las otras cuotas hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre, debiendo ser reajustadas de acuerdo a la variación acumulada del Índice de precios al por mayor (IPM).

Dentro de la ley, también se contempla ciertos aspectos que coadyuvarían de alguna manera a la eficiencia de la recaudación. Pues, el 5% del rendimiento del impuesto se destina exclusivamente a financiar el desarrollo y mantenimiento del catastro distrital, y otras acciones para reforzar la gestión y mejorar la recaudación.

El 3/1000 del rendimiento del impuesto será transferido por la Municipalidad Distrital al Consejo Nacional de Tasaciones, garantizando de esta manera el cumplimiento de sus funciones.

El conocimiento de la ley permite comprender el mecanismo del impuesto, que ante diversas investigaciones merecería un análisis más profundo sobre el mismo, para una reforma donde los municipios puedan aproximarse más a una

verdadera descentralización y tener un mayor control en proporción a su realidad.

#### **2.2.2.2 Nivel de recaudación del impuesto predial**

Moreno (2014) plantea que el impuesto predial facilita la disposición de ingresos fiscales en los entes municipales, mas la escasa recaudación restringe la capacidad de solventar gastos direccionados a mejorar salud, educación e infraestructura para los ciudadanos de su jurisdicción.

La solución para esta problemática es incrementar los niveles de recaudación, por lo que hay que reconocer a la recaudación como parte integrante de la gestión del tributo, que se constituye después de la cuantificación de la prestación dineraria y tiene como objetivo el cobro efectivo del derecho a favor del ente acreedor, de tal manera que el objetivo de la recaudación es la regulación del pago del tributo y demás prestaciones dinerarias (Guerrero, 2010).

Entonces, los niveles de recaudación de una municipalidad permiten compararlos con otros periodos y evaluar su evolución. Asimismo, permitiría medir el grado de gestión que tiene el ente con respecto al ámbito tributario.

El Ministerio de Economía y Finanzas, en conjunto con Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (2013), realizaron manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial, mostrando las facultades de la Administración Tributaria, confirmando a la recaudación como importante dentro de la gestión (véase figura 2).



*Figura 2.* Facultades de la administración tributaria municipal  
Fuente: Manuales para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial. Manual N°1: Normativo.

a) Facultad de recaudación

Consiste en la recepción del dinero producto del pago de las deudas tributarias. En el caso de esta facultad, la ley admite que sea ejercida por terceros.

b) Facultad de determinación

Se establece la existencia de un hecho gravado por la norma tributaria, se identifica al sujeto, se determina la base imponible y el monto del tributo que debe ser pagado. A través de declaraciones juradas, el propio contribuyente puede fijar su propia deuda.

c) Facultad de fiscalización

Consiste en la revisión, control y verificación de la información que le ha sido proporcionada por los contribuyentes. Es posible fiscalizar incluso a los sujetos que gocen de inafectación o exoneración.

d) Facultad de resolución

La administración tributaria municipal tiene la atribución de revisar sus propios actos administrativos en

el caso de que algún contribuyente los objete y plantee una controversia en relación con ellos.

e) Facultad de sanción

La administración tributaria municipal puede imponer sanciones a los contribuyentes que hayan incurrido en infracciones tributarias identificadas como parte de un procedimiento de fiscalización.

f) Facultad de ejecución

Permite exigir al contribuyente deudor el pago de la deuda tributaria, bajo amenaza de afectar su patrimonio.

Cada una de las facultades, va dirigido a un asunto en específico; sin embargo, la recaudación es un punto crítico que debe ser evaluada; pues sin ello, no se podría mejorar la inversión local.

Así lo avala Morales (2009) cuando menciona que el proceso de descentralización permite la mejora en la provisión de servicios públicos e inversiones en el nivel local; pero que,

en la realidad, el financiamiento municipal se está basando en transferencias del gobierno central, principalmente de FONCOMUN y Canon Minero; y, en un país donde existen crecientes necesidades de infraestructura urbana y social, esta situación no garantiza un flujo normal de financiamiento.

Estas transferencias generan efectos negativos en el comportamiento fiscal y el financiamiento de las ciudades requiere que los recursos presupuestarios sean crecientes y sostenibles en el tiempo. Por lo expuesto, las municipalidades deben ir más allá de las transferencias del nivel central y basarse en acrecentar los niveles de tributos locales, de su exigencia depende el bienestar colectivo (Grupo de Investigación THĒMIS, 2013; Rojas 2011).

El informe presentado por ciudadanos al día (2004) concuerda con ello al enfatizar que una buena recaudación no solo permite que el aparato estatal funcione, sino que también posibilita que los recursos sean invertidos en los sectores más necesitados.

Además que según estudios, el impuesto predial también es reconocido como una herramienta indirecta para influenciar los patrones de uso del suelo urbano (World Bank, 1999, en Sánchez, 2014), tal es el caso de Colombia, quien ha logrado un mayor desarrollo en infraestructura y embellecimiento paisajístico de sus principales ciudades, a partir de ingresos propios y valorización de los predios.

El sistema tributario en el Perú se caracteriza por los bajos niveles de presión tributaria, los cuales se encuentran bajo el promedio de América Latina (Grández, 2014): a nivel local, se encuentran 1829 municipalidades (194 provinciales y 1635 distritales), cuyas jurisdicciones se encuentran diferenciadas en tamaño territorial y poblacional, esto hasta el 2014. El hecho que las valuaciones y escalas dependen del gobierno central, limita el crecimiento de la recaudación; en este caso, las medidas que se pueden tomar es mantener el objetivo de fortalecer las finanzas locales a través de la persuasión a los ciudadanos a cumplir con sus obligaciones; ellos se mostrarán más dispuestos si perciben una buena calidad de inversión local y servicios prestados (Alfaro y Rühling, 2007).

En el Marco Macroeconómico Multianual 2015-2017 del Ministerio de Economía y Finanzas (2014), se plantea como perspectiva a alcanzar cambios normativos cuyo objetivo sea el optimizar los impuestos municipales; entre ellos, el impuesto predial, con la finalidad de fortalecer la gestión de los gobiernos locales sin afectar la equidad del sistema tributario. Asimismo, plantea apoyar el fortalecimiento de las capacidades de gestión de las municipalidades a fin de elevar los niveles de recaudación percibidos.

Conseguir ello genera retos operativos, pues involucra identificación, valorización y determinación de las características de los predios identificados (MEF-DGPP, GIZ, 2013). Es una tarea que aún se pretende alcanzar y está en proceso, pues es bien conocido que las municipalidades se encuentran dando prioridad a mejorar los medios de catastro.

El país reconoce que debe existir una reforma en las leyes tributarias concernientes al impuesto predial, pues el incremento de construcciones, más allá de incrementar los ingresos, también trae consigo mayores expectativas por

parte de los ciudadanos, referentes a los servicios municipales brindados; los cuales son financiados por la recaudación de este impuesto.

### **2.2.2.3 Panorama de la recaudación del impuesto predial**

#### **2.2.2.3.1 Panorama internacional de la recaudación del impuesto predial**

Es relevante comprender que la realidad del impuesto predial varía en cada país, pues contienen normativas diferentes; contando en muchos países con nuevos mecanismos para valuar los predios, ello adecuado a la realidad de su infraestructura urbana; mostrando, de esta manera, contextos distintos al Perú.

Según las experiencias de países desarrollados, no es el nivel de tributación lo que crea el malestar, sino el cambio en dicho nivel. Es decir, el cambiar de un impuesto que es percibido como una molestia anual a un verdadero requerimiento de recursos financieros,

siempre originará grandes discursos y quejas. Para un auténtico cambio, es preciso una verdadera voluntad política fuerte y dedicada (Grad, 2003).

Dentro de los estudios del impuesto predial, se encuentra el de Astudillo y Zúñiga (2012), quienes dan una visión de las diferencias marcadas entre los países desarrollados y en vías de desarrollo; para ello, citan a Morales (2007), quien desarrolla cinco características de la contribución del impuesto a la propiedad inmobiliaria en naciones industrializadas:

- a) Los impuestos representan el modo dominante mediante el cual es aprovechado el recurso suelo como fuente de financiamiento.
- b) Los tributos se pagan por un conjunto amplio de servicios públicos.
- c) El inmueble se encuentra cautivo por el gobierno local como ninguna otra base fiscal, por lo que es más idónea para recaudar ingresos.

- d) El nivel local es el nivel de gobierno que mejor puede entender las necesidades y preferencias de los ciudadanos.
- e) Los ciudadanos ponen a competir a los gobiernos locales que hace más eficiente a todo el sistema, pues se le presiona a que se generen servicios urbanos de alta calidad.

Dichas características muestran por qué los países desarrollados cuentan con mayores niveles de recaudación. Así se tiene el caso de Canadá, que es el país del continente americano con mayor recaudación del impuesto predial en relación al PIB; se dice que es una de las naciones donde se ha generado una evolución positiva concerniente a la tributación de la propiedad inmobiliaria (Brown, 2004).

El autor hace mención que, básicamente, el sistema Canadiense depende de una infraestructura de legislación bien establecida, un historial de ocupación segura del suelo, procesos administrativos altamente

desarrollados y sistemas avanzados de información tecnológica. Tanto el sistema administrativo como la aplicación de informática han servido de ejemplo para su aplicación en otros países.

Pinto (2011) (en Astudillo y Zúñiga) revela que un caso similar se vive en Estados Unidos, donde también existe una predominante recaudación del impuesto predial. Estos países, a diferencia de los latinos, destinan la mayor parte de los recursos captados por este concepto a servicios educativos; mientras que, en Latinoamérica, se aplica mayormente a la recolección de basura, alumbrado público y otro tipo de servicios públicos básicos.

Es que, en este país, el impuesto a la propiedad les da a los contribuyentes locales una medida de control sobre sus autoridades, debido a que los gobiernos locales cuentan en mayor medida con autonomía. Y los ciudadanos lo ven reflejado en los servicios que reciben

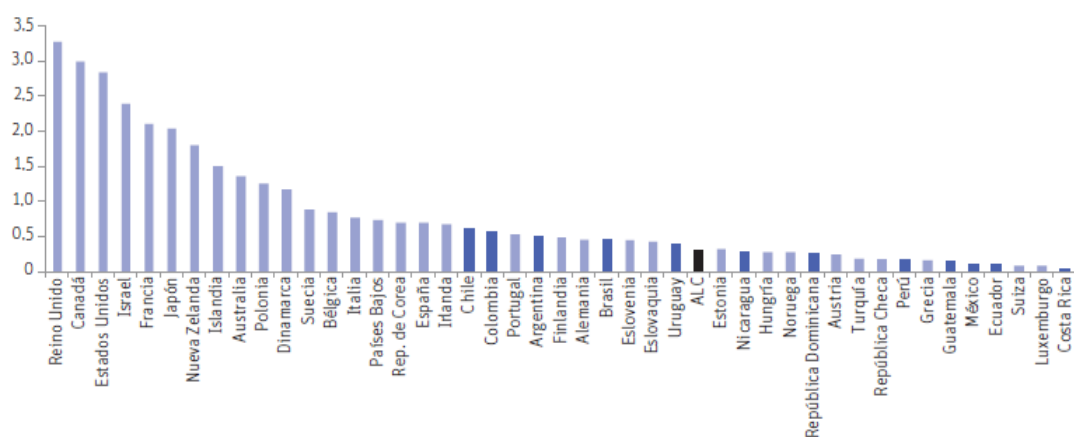
como policía y bomberos, calles, parques y actividades recreativas (Grad, 2003).

A pesar de que la mayor parte de los países latinoamericanos han avanzado significativamente en temas como democracia y modernización, a través de reformas institucionales, políticas y legales, aún se caracteriza por presentar desigualdad en la distribución del ingreso y la riqueza (Dolores, 2009).

Por tal, De Cesare y Lazo (2008) consideran que este impuesto ha sido pobremente explotado, no logrando convertirse en una fuente representativa de generación de ingresos públicos; y, a la vez, notifican que este tema es comúnmente ignorado en los debates relativos a la reducción de la regresividad y/o inserción de un mayor grado de progresividad en los sistemas tributarios en América Latina.

En la figura 3, es evidente que la mayoría de los países miembros de la OCDE superan a los países

latinoamericanos. En esta estadística, los países de la región que más recaudan, como Chile, Colombia y Brasil, se encuentran en la parte media de la distribución, mientras que países latinos como Perú, México y Ecuador se ubica en niveles inferiores.



*Figura 3.* Recaudación del impuesto a la propiedad inmobiliaria. Años 2000-2010

Nota: Cálculos de promedio simples entre países de la OCDE y América Latina  
Fuente: Bonet, Muñoz, y Pineda.

Uno de los factores que explican las diferencias en los niveles de recaudación es la autonomía de los diferentes niveles para gestionar el impuesto, ello denota un estudio relevante y se observa, que en aquellos países donde esta potestad está asignada, ya sea al nivel intermedio de gobierno, como el caso de Argentina, o al nivel municipal, como en Brasil, el recaudo es considerablemente más alto, que en

aquellos países donde la potestad sobre el impuesto predial es compartida entre el nivel central y el subnacional. Por lo que Bonet, Muñoz y Pineda (2014) afirman que estos datos simples indican, que la autonomía fiscal es importante para la recaudación del impuesto en América Latina. (Véase Tabla 1)

Tabla 1  
*Recaudación del impuesto a la propiedad y autonomía para la fijación de tasas en América Latina*

	<b>Central</b>		<b>Subnac</b>		<b>Ambos</b>
Chile	0,61	Colombia	0,55	Uruguay	0,39
Nicaragua	0,28	Argentina	0,50	Perú	0,17
Rep.Dom.	0,25	Brasil	0,44	Guatemala	0,13
Costa Rica	0,03	México	0,11	Ecuador	0,10
<b>Promedio</b>	<b>0,29</b>	<b>Promedio</b>	<b>0,40</b>	<b>Promedio</b>	<b>0,20</b>

Fuente: Bonet, Muñoz, & Pineda.

Astudillo y Zúñiga (2012) presentan otro factor predominante, el cual es la forma del cálculo del impuesto a la propiedad; para ello cita, a Morales (2007), quien expresa que algunos países toman como base gravable la superficie del suelo y/o de la construcción; también se puede tomar como base el importe que genera el inmueble por concepto de arrendamiento; también existe la base valorizada solo en el suelo que

es una de las más controvertidas; así como el gravar más al suelo que la construcción; la base valor solo construcción que es muy rara. La mayoría de países optan por el valor sobre la totalidad del inmueble.

Los autores de la misma forma infieren que la finalidad del impuesto también es diverso, en países como Brasil y Colombia se utiliza con fines extra fiscales, por lo que citan a De Cesare (2002), quien denota que, en Brasil, el gravamen se utiliza para impedir la especulación de terrenos y promover el desarrollo urbano; mientras que, en Colombia, se destina un porcentaje mínimo de 10% a fondos para el desarrollo local, promoviendo empleo en la población.

Otro caso, por lo que igualmente citan a De Cesare (2002), es el caso de Chile, donde los municipios no administran los catastros y ni siquiera la recaudación, sino que se encuentra dentro de las funciones de gobierno central.

Cada país tiene diversos mecanismos que desarrollan, por lo que el nivel de recaudación en cada uno de ellos es diferente. A la vez, cada gobierno encargado destina los ingresos a las prioridades establecidas, dependiendo de la realidad de su ambiente y de la población.

Tobón y Muñoz (2013) presentan el caso de Antioquía, en Colombia, donde se destaca una dependencia de los recursos transferidos por el gobierno central, afectando claramente el recaudo. Esto, a pesar que teóricamente el impuesto predial es descentralizado, según su Constitución Política de 1991.

El autor menciona que esta anhelada autonomía presenta diversas dificultades al momento de su aplicación por parte de las mismas autoridades municipales. Si se le diera la importancia del caso, a través de políticas administrativas estructuradas y claras, crearía un ambiente desarrollado socialmente y a un nivel económico.

En el caso de Brasil, no existe una metodología única que regule el sistema de impuestos a la propiedad, como es un impuesto típicamente local; la regulación de tasas se estableció en cada una de las municipalidades. Su base imponible es el valor de mercado de la propiedad, que es el resultado de la suma del valor de los terrenos y el de construcción. La cantidad a pagar por el impuesto se calcula aplicando una tasa a este valor; disminuyendo montos por concepto de incentivos municipales, si lo hubiere, ya que numerosos municipios optan por el camino del desarrollo urbano sostenible y establecen leyes que determinan rebajas para los predios dotados de atributos a favor de la sostenibilidad ambiental (Sá, 2014; Rodrigues, Amorim y Rios, 2013).

Según Carvalho (2006, 2011; en Sá, 2014), son los gobiernos locales los que tienen la tarea de elevar el impuesto sobre bienes inmuebles, porque son ellos los que tienen un conocimiento más preciso de la zona urbana. Mas en la práctica en Brasil, las propiedades más valoradas tienden a tener un gran retraso en

relación a su precio de mercado, y es que muchos municipios utilizan el mismo valor de tierra para un área determinada de la ciudad o incluso toda el área urbana, generando distorsiones (Rodrigues, et al, 2013).

Un caso muy distinto es el que vive el vecino país de Bolivia; en el informe presentado por la Cooperación Técnica Alemana (2007), revela que los indicadores de autonomía fiscal son bajos, y que los gobiernos municipales son dependientes de los recursos derivados de las transferencias del Gobierno Central.

Y es que, según el informe, el cobro de tributos municipales, por lo general, origina malestar en la población, sobre todo cuando sienten que su aporte económico está siendo mal administrado o que los servicios brindados son de mala calidad.

Otra problemática que se aborda es que, en el Norte Potosí, sobre todo en los municipios de Llallagua y Uncía, aún se mantiene la arraigada idea de que el

Estado debe suministrar bienes y servicios públicos sin costo alguno, gran parte de la población minera considera que no tienen que pagar impuestos y que las Municipalidades cuentan con recursos suficientes del Gobierno Central y la Cooperación Internacional.

Es por eso que la Cooperación Técnica Alemana (2007), a través del Programa de Apoyo a la Gestión Pública Descentralizada y Lucha contra la Pobreza PADEP, se ha propuesto como meta el mejorar las condiciones político-institucionales y la gestión pública descentralizada en términos de eficiencia y transparencia para permitir la implantación de la Estrategia Boliviana de Lucha contra la Pobreza.

La investigación demuestra que esto se logra creando consciencia sobre el impuesto e informando a la ciudadanía, por ejemplo, sobre la base imponible, la cual está constituida por el avalúo fiscal establecido en cada jurisdicción municipal en aplicación de las normas catastrales y técnico-tributarias urbanas y rurales. Para

llevar a cabo un proceso administrativo adecuado, todos los municipios de la mancomunidad del Norte Potosí cuentan con modernos equipos de computación y tienen instalado el Sistema Integrado de Ingresos Municipales-SIIM; para lo cual, los funcionarios municipales recibieron capacitación en el sistema, que les permite determinar y cobrar tributos en forma automática.

Otra realidad es la que se vive en Chile, donde el impuesto a la propiedad es una fuente importante de ingresos para los gobiernos locales. Cabe mencionar que aquí el Gobierno Central es el responsable de la administración del catastro, la determinación y el cobro del impuesto a la propiedad así como de resolver las demandas de los contribuyentes.

Una de las herramientas utilizadas es el uso de Internet en el proceso impositivo, para obtener los valores determinados por los avalúos, una copia de los recibos del impuesto, la información sobre las características de la propiedad, así como para pagar el

impuesto. Y lo más importante es que se llevan a cabo ciclos de nuevas valuaciones generales en intervalos de entre tres y cinco años, utilizando también los precios de mercado como base referencial para llevar a cabo las valuaciones (Acuña, 2001, en De Cesare, 2002).

En Argentina, a fines de la década de 1980, el impuesto a la propiedad representaba menos del 15% de los ingresos tributarios, mas tras toda una reforma tributaria y catastral logró incrementar su recaudación. (Serravalle, 2001, citado en De Cesare, 2002)

Según la Secretaría de Asuntos Municipales (2012), el objetivo que se plantea es optimizar la capacidad de gestión municipal para generar más recursos propios, ser más autónomos y mejorar los servicios a los ciudadanos.

La espera de estos cambios, de acuerdo a lo expresado en el informe, se debe a que en los últimos años la descentralización no estuvo acompañada de la

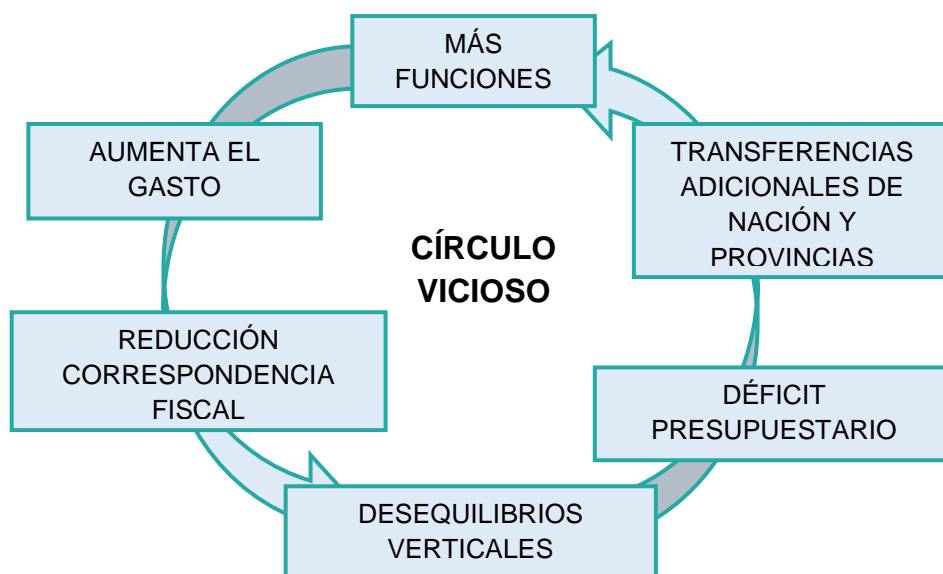
recaudación, creándose muchas veces déficits financieros que fueron cubiertos por transferencias adicionales por parte del gobierno central.

Manifiesta también, que esto trajo consigo un impacto negativo en los contribuyentes, pues la distancia de los ingresos municipales con los gastos desalienta a cumplir con las obligaciones; aunándose a esto, se encuentra el hecho de que los gobiernos locales cuentan con escasos recursos de financiamiento por los bajos niveles de cobrabilidad; creándose de esta manera un círculo vicioso.

Que se genere esta forma en la recaudación, es una clara muestra de que la descentralización de funciones, no recibe el apoyo estratégico y de gestión por parte de las autoridades y funcionarios del mismo ente local. Causando que el gobierno central intervenga con transferencias que al final no llegan a solucionar el déficit, pues no se subsana la deficiencia en las estrategias y políticas recaudadoras y dan lugar a que

continúe este ciclo no adecuado para la recaudación.

(Véase figura 4)



*Figura 4.* Círculo vicioso de la recaudación municipal

Fuente: Secretaría de Asuntos Municipales (2012)

El gobierno argentino, a través de su publicación Fortalecimiento de Gestión Tributaria Municipal, busca mejorar la gestión optimizando recursos locales logrando así una mayor autonomía.

El círculo virtuoso debe representar el ideal de la recaudación, donde se logra incrementar los niveles de recaudación, demostrado con un mejor servicio a la ciudadanía, quienes volverán a confiar en los gobiernos locales, impulsando una cultura de pago más sólida, que

coadyuvará a mejorar aún más las estrategias, asegurando la continuidad del círculo. (Véase figura 5)



*Figura 5. Círculo virtuoso de la recaudación municipal*  
Fuente: Secretaría de Asuntos Municipales (2012)

Cada país es distinto al otro, por las realidades urbanas, sociales y económicas, mas todos tienen un objetivo, que es alcanzar una independencia económica significativa de los gobiernos centrales y son conscientes que el impuesto predial es un factor clave para lograrlo, lo que queda demostrado ante la experiencia de otros países.

### **2.2.2.3.2 Panorama nacional de la recaudación del impuesto predial**

Resulta evidente que el impuesto predial, en el Perú no está siendo aprovechado óptimamente, pues presenta niveles bajos en comparación con otros países; lo que permite inferir que pese a los esfuerzos para la descentralización, aún existe una dependencia muy férrea al gobierno central.

Durán y Mejía (2015) y Morales (2009) confirman la premisa, ante el hecho de que en los últimos años se han presentado altos niveles de transferencia del gobierno central para incrementar el financiamiento local, mas esto no significa que se desista de lograr un régimen de gestión tributaria municipal autónoma.

Otro punto en que coinciden los autores es en el reconocer que el régimen normativo actual correspondiente al impuesto predial debe ser materia de algunas modificaciones para potenciarla e incrementar

su recaudación, pues en varios aspectos resulta inequitativo y deficiente.

El Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Política de Ingresos Públicos, se muestra consecuente con lo señalado, por lo que dentro de sus objetivos para el ejercicio 2015, se planteó el *incrementar los niveles de recaudación de los tributos municipales, fortaleciendo la estabilidad y eficiencia en la percepción de los mismos.*

Para lograrlo, se propuso una mejora en las técnicas de recaudación, se planteó metas de incremento de recaudación con respecto del periodo anterior para todas las municipalidades principales tipo A y B.

El Ministerio de Economía y Finanzas verifica el alcance de las metas a través de la recaudación del impuesto predial ejecutada entre enero a diciembre de 2015, información que es tomada de los registros de las

diferentes municipalidades que figuren en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).

El estado ha empezado a plantear nuevas metas a los entes locales para que se vuelvan autosostenibles; para ello, las municipalidades tienen que establecer nuevas formas para incentivar a los contribuyentes a realizar sus pagos en las fechas correspondientes.

Pocas veces, los gobiernos locales han tomado medidas al respecto. Según Arias (2009), dentro de las causas de la elevada falta de pago, se encuentran:

- a) Falta de información y difusión: Son pocas las municipalidades que envían liquidaciones y recibos de pago a domicilios.
- b) Pocas facilidades de pago: Los contribuyentes tienen que acercarse a la entidad para pagar y hacer largas colas. Pocas instituciones permiten pagar en bancos.

- c) Exceso de campañas de beneficios tributarios: Se otorgan frecuentemente prórrogas y amnistía tributarias.
  
- d) Bajo nivel de riesgo para los que no cumplen con pagar: Los programas de cobranza ordinaria y coactiva existen en pocas municipalidades.
  
- e) Uso inadecuado de recursos: Poca información y transparencia en el uso de los mismos.

Ante esta situación, en el país, coexisten dos peculiares modelos de gestión del impuesto predial. Por un lado, se encuentran los Servicios de Administración Tributaria (SAT) y, por otro, las Oficinas Municipales de Rentas (OMR).

Varias ciudades han optado por fortalecer sus Oficinas Municipales de Rentas (OMR), el cual constituye el esquema tradicional de la administración tributaria local, mientras que los SAT fueron concebidos

como agencias descentralizadas, con altos niveles de autonomía administrativa (Morales, 2009).

El modelo SAT surge como una alternativa a la administración tradicional, ya que los niveles de recaudación en estos órganos eran bajos y existían focos de corrupción. El estudio de Ciudadanos al día (CAD) (2004) considera a los SAT como órganos descentralizados de las municipalidades pues cuentan con autonomía administrativa, económica, presupuestal y financiera; y el personal que labora está bajo el régimen laboral de la actividad privada.

Este sistema de administración ha implementado mejoras en la atención a los contribuyentes, utilizando mecanismos de gobierno electrónico, call centers y sistemas bancarios para la liquidación del impuesto; y una desestimación en el uso de las tradicionales amnistías, que premian a los morosos y desalientan a los buenos contribuyentes. Así lo vienen aplicando los SAT en los departamentos de Lima, Trujillo, Ica, Piura y

Huancayo (Morales, 2009). Por tal motivo, el autor encuentra, lamentablemente, que la figura SAT no sea modelo de administración tributaria en ciudades importantes como Arequipa, Cusco, Tacna, entre otras.

Hay que tomar en cuenta que la creación de un SAT siempre implicará una modernización de los sistemas e integración de personal capacitado poseedor de conocimientos técnicos y tributarios (Ramírez, 2011).

Dolores (2009) expresa que esta figura ha ayudado a fortalecer la autonomía financiera, mostrando su éxito en la administración de servicios públicos, pues los SAT están mejor equipados para reaccionar ante imprevistos y adaptarse a nuevas condiciones.

Es que el Servicio de Administración Tributaria (SAT), constantemente, ofrece programas atractivos para aumentar la capacidad de pago de los contribuyentes. Por ejemplo, en el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la ciudad de Lima, hace mención

de programas de fomento al cumplimiento voluntario; como el de organizar sorteos de diversos productos para premiar la conducta positiva del pago puntual. Cabe resaltar, que esta medida ha sido adoptada también por aquellos que trabajan bajo el esquema tradicional.

Otro programa importante con el que cuenta el SAT-Lima, es el “TURISAT: Tradición, valores y cultura”, por el cual otorgan un incentivo al contribuyente puntual a través de visitas a museos, paseos en mirabús por la ciudad, festivales, etc. Esto con el objetivo de fortalecer las bases histórico-culturales, promoviendo, además, la protección y memoria histórica de la ciudad. Este tipo de programa le da al contribuyente la satisfacción de que sus impuestos están siendo bien administrados, pues le permite visualizar en qué se está invirtiendo.

El programa “Puntuales y Emprendedores”, ejecutado desde el 2008, consiste en la realización de talleres dirigidos a contribuyentes que hayan pagado

puntualmente su impuesto predial, con el fin de fortalecer vínculos y redes de apoyo.

El SAT-Lima también le da importancia al bienestar de sus colaboradores, mostrando su constante preocupación por los programas de salud. Así como el de ayudarlos a lograr un equilibrio del trabajo y vida, por lo que facilitan días libres con motivo de onomástico, nacimiento de un hijo, entre otros casos. Y, en el lado profesional, vienen realizando procesos rigurosos de selección de personal, reforzado con el “Curso Anual de Gestión Pública y Tributación Local”. De esta manera, se aseguran de tener un personal entusiasta, capacitado e idóneo para el puesto de trabajo.

Se puede decir, entonces, que el surgimiento de los SAT se dio con la intención de afianzar la idea de descentralización, el cual logró mayor impulso en el año 2002, después de años de fallidos intentos.

Para su creación, se tomó como prototipo a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). El primer SAT se creó en Lima en 1996 por iniciativa de un antiguo director de la SUNAT e inició sus actividades en 1997 (Von Haldenwang et al 2009).

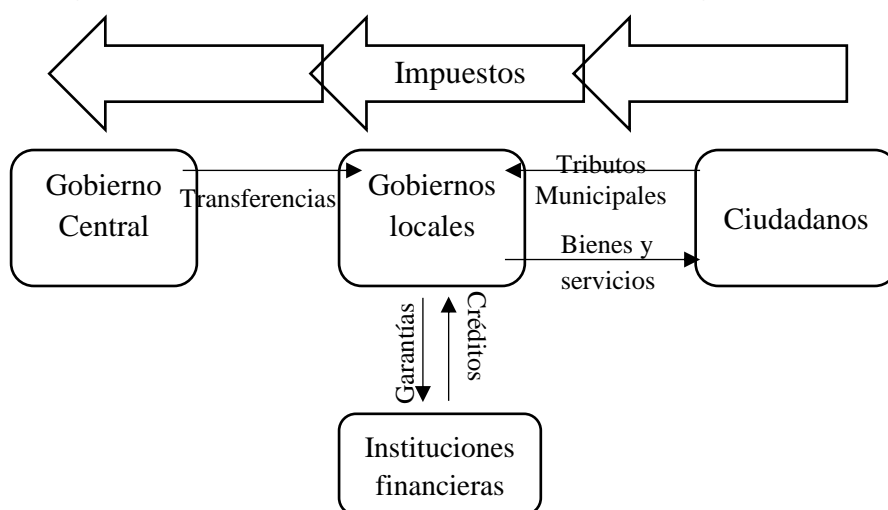
Los autores rescatan que la ASAT (Asociación de los Servicios de Administración Tributaria) es la que encargada de la difusión del modelo SAT desde el 2006; dentro de sus funciones, figuran el coordinar y representar los intereses de los SAT, capacitación al personal, fomentar el intercambio interinstitucional, desarrollar y poner a disposición nuevos métodos, instrumentos y procedimientos de administración.

El Perú continúa en el desarrollo de estrategias para incrementar sus niveles de recaudación en el impuesto predial, lo cierto es que cada municipio evaluará y ejecutará la mejor alternativa según sus capacidades. Al final de todo, en relación al impuesto, las municipalidades comparten objetivos: crear más

consciencia tributaria, mejorar sistemas de catastro y hacer la gestión administrativa más eficiente; para que así, las municipalidades ejecuten programas de inversión y brinden mejores servicios a la ciudadanía.

#### 2.2.2.4 Importancia de la recaudación del impuesto predial

Los recursos que llegan a los gobiernos locales, provienen del gobierno central y de los ciudadanos, son estos últimos quienes, a través del pago de sus impuestos, dan el sostén necesario para que los gobiernos locales cumplan con dar bienes y servicios necesarios; también forma parte de los recursos, los posibles ingresos adicionales de créditos otorgados por instituciones financieras (Véase figura 6).



**Figura 6.** Flujo de recursos

Fuente: García J. (2014)

Como lo menciona Palomino (2013), se puede decir que las transferencias del gobierno central y la recaudación de impuestos locales representan los pilares principales de la financiación. Pero, a pesar de los años, las transferencias del gobierno central aún siguen siendo las fuentes de ingresos más importantes, constituyéndose en un 50 y 60 % de los ingresos totales municipales, encontrando justificación en la reducción de desigualdades regionales y las minúsculas condiciones para recaudar suficientes recursos por los altos índices de pobreza (Von Haldenwang, et al, 2009).

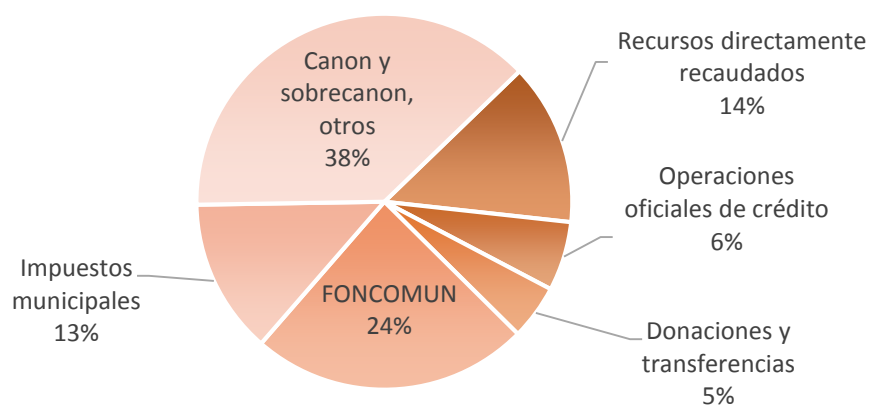
De acuerdo a García (2014) fue alrededor de 1970 cuando los ingresos tributarios municipales recién empezaron a tener cierta importancia, con la introducción del impuesto a la propiedad predial, que hasta hoy constituye la principal fuente de ingresos tributarios de los gobiernos locales. De la misma manera, las transferencias del Gobierno Central también han evolucionado desde la creación del impuesto de promoción municipal y la implementación del Fondo de Compensación Municipal (FONCOMÚN) y el canon por la explotación de recursos naturales.

Mas aún existen limitaciones en el ingreso denominado recursos propios, como lo dice Rebaza (2010) (en Moreno, 2014). Estas salvedades se reflejan en resultados desfavorables de gestión tributaria, ante lo cual, los funcionarios suelen responsabilizar al Ministerio de Economía y Finanzas, alegando falta de recursos por parte del ministerio. En la actualidad, aunque los impuestos municipales no son considerados como un rubro importante de ingresos, resultan ser instrumentos significativos para el financiamiento local (Durán y Mejía, 2015).

Las transferencias que aporta el estado a los diferentes entes, entre ellos, a las municipalidades, es para contribuir a las mejoras ediles; mas no debe convertirse en un factor de dependencia por parte de estas, por lo que deben ceder más importancia a generar sus propios ingresos.

Tal como se observa en la figura 7, en el año 2015, los gobiernos locales recaudaron más de S/.23 350 millones de soles, donde la mayor fuente de financiamiento es, sin duda, el canon, con un 38% de lo recaudado, seguido por el 24%

del Fondo de Compensación Municipal, con ello se cubre más de la mitad de los ingresos, mientras que los impuestos municipales ocupan apenas el 13%.



*Figura 7.* Fuentes de financiamiento de los gobiernos locales-2015  
Fuente: Consulta amigable, MEF. Elaboración propia.

Con el incremento de la recaudación de los ingresos propios, se reduciría evidentemente la dependencia municipal de las transferencias nacionales, se evitaría que las municipalidades hagan uso del endeudamiento para gastos de funcionamiento; además que permitiría generar más recursos para inversión y así prestar más y mejores servicios a la población (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), 2007).

En realidad, varios autores avalan lo sustentado (Astudillo y Zúñiga, 2012; Guerrero, 2010; Ramírez, 2011),

considerando que lo deseable es que los entes locales puedan financiar sus actividades con sus propios recursos; a mayor recaudación, mejor posición. Buscando que el ciudadano perciba que sus tributos tienen un destino real, tangible y concreto. Para emprender la búsqueda del autosostenimiento y de una mayor independencia del gobierno central, se precisa de reforzar la gestión del impuesto predial por ser el tributo más ambicioso para acrecentar los niveles de recaudación, lo que se puede obtener con un sistema tributario eficiente y eficaz.

En la actualidad, el principal problema de la recaudación está relacionada a la correcta determinación del pago del impuesto predial, por lo que es crucial darle la relevancia correspondiente y mejorar, pues es una fuente muy importante de recursos para los gobiernos locales, que serán más fuertes cuanto más descansen en sus propios impuestos. Aquí surge la necesidad de mejorar la capacidad de gestión para controlar adecuadamente los ingresos y mejorar el financiamiento del gasto público, además de que propicie un uso más razonable del suelo y financiar el desarrollo urbano

y lograr reinvertir en más y mejores servicios para la población (Flores, Ordóñez y Puchi, 2014; Chapoy, 1983).

Los expertos, por tal, sugieren un rol más importante del impuesto predial como fuente de recursos financieros propios (Carranza, 2003) (en Alfaro y Rühling, 2007).

Con una mejora en la gestión del tributo, que involucre tanto al ciudadano como a los responsables de recaudación, es posible incrementar los niveles captados, permitiendo mejores inversiones al servicio de la población y que se fortalezcan los lazos con el ciudadano contribuyente.

#### **2.2.2.5 Contexto de la Municipalidad Provincial de Tacna**

El contexto internacional, en relación a la potestad tributaria, indica que en América Latina la gran mayoría de municipios se encuentran incapacitados de crear impuestos, inclusive no cuentan con la autonomía para establecer las tasas gravables, por lo que se observa una alta dependencia de las transferencias centrales (Astudillo y Zúñiga, 2012).

Según Cabrero (2006), citado por los mismos autores, señala que en el caso del impuesto predial, aunado a esta dependencia se encuentra la informalidad con el no registro de predios ante los catastros, la falta de actualización de los mismos y el reemplazar a los empleados municipales constantemente; los cuales constituyen actos que distorsiona la recaudación del impuesto y la optimización de los servicios públicos.

En el país, los impuestos locales son tributos creados por ley a favor de los gobiernos locales; sin embargo, el cumplimiento de los mismos no origina una contraprestación directa por parte de la municipalidad al contribuyente. Es un ingreso que se percibe de forma regular y periódica, con carácter permanente. Su beneficio no trasciende a otras jurisdicciones, por lo tanto, el Gobierno Local, en teoría, cuenta con la libertad de distribuir los ingresos de la mejor manera posible, optimizando los recursos y satisfaciendo las necesidades de las personas dentro de la localidad (Grupo de Investigación THĒMIS, 2013).

Es necesario que se den cambios sustanciales en la tributación municipal, sobre todo, en el impuesto predial, considerando que es una buena fuente de ingresos, por lo que cada gobierno local debe realizar un análisis de la situación en la que se encuentra, para así tomar la mejor medida de acuerdo a su realidad y contexto urbano.

Una investigación empírica, realizada por Von Haldenwang, et al. (2009) sugiere que el formato SAT puede llegar a ser un cambio positivo en muchas ciudades; no obstante las oficinas de recaudación también pueden realizar mejoras considerables, como la reorganización de los procesos, mayores inversiones en TIC, fijación de metas específicas como unidad municipal, así como del personal y el fortalecimiento de la orientación al contribuyente. Tal como lo viene realizando la Municipalidad de Tacna, que optó por mantener la recaudación bajo el modelo tradicional; empero contando con mejoras en su proceder, logrando buenos resultados.

Actualmente, la Municipalidad Provincial de Tacna cuenta con la Gerencia de Gestión Tributaria, como línea a cargo de impuestos municipales. El documento normativo vigente es el Reglamento de Organización y Funciones del 2015, mas este fue aprobado a finales del año, contando con algunas modificaciones en la nomenclatura de las unidades orgánicas.

A lo largo del periodo 2015 estuvo bajo la normativa del Reglamento de Organización y Funciones (2014), el cual lo define como el órgano responsable de establecer y conducir el sistema tributario municipal, en el marco adecuado de relaciones con los contribuyentes y/o clientes, facilitando de esta manera los medios para el cumplimiento de pago de las obligaciones tributarias.

Dentro de sus funciones más relevantes, se encuentra el establecer y proponer planes, programas y políticas tributarias, con miras a generar, recuperar y captar mayores ingresos dentro del marco normativo. Así como el de dirigir, coordinar y evaluar la difusión de planes, programas y políticas de recaudación.

Según este documento de gestión, para el cumplimiento de funciones asignadas a la gerencia de gestión tributaria durante el 2015, contó con dos unidades orgánicas:

a) Sub gerencia de política fiscal y recaudación

Es el órgano responsable de establecer las políticas de recaudación y obtención de ingresos, así también diseña e implementa las medidas necesarias para incentivar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esta unidad aún se mantiene hoy en día.

Dentro de su línea funcional, figura:

- Equipo funcional de impuestos.
- Equipo funcional de tasas y arbitrios municipales.
- Equipo funcional de cobranza ordinaria y control de deudas.
- Equipo funcional de asuntos contenciosos y no contenciosos.
- Equipo funcional de certificaciones y archivo.

Todos los equipos forman una unidad, mas uno de los equipos con mayor concordancia con el impuesto predial, durante el periodo 2015, fue el equipo funcional de impuestos municipales, hoy Unidad de Gestión de impuesto municipales; responsable de impulsar las acciones orientadas al procesamiento de información de los contribuyentes, estableciendo las cuentas corrientes, elaborando las órdenes de pago y las resoluciones de determinación de obligaciones tributarias.

También se encarga de programar y ejecutar la determinación de obligaciones tributarias, según normas y políticas establecidas; y de revisar, analizar y determinar por cada contribuyente, la obligación tributaria respectiva, notificando según formalidades.

b) Sub gerencia de fiscalización tributaria

Es el órgano responsable de cautelar el cumplimiento de las normas tributarias, invocando y exigiendo a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos contraídos, bajo el marco

del respeto y obediencia, con sujeción a la normativa vigente y la cultura tributaria.

Para su adecuado cumplimiento, contemplaba:

- Equipo de auditoría tributaria.
- Equipo funcional de infracciones de tránsito.

Todo este bloque perteneciente a la Gerencia de Gestión Tributaria. Tenía un objetivo claro, objetivo que aún conserva, que es el de incrementar la recaudación tributaria para así mejorar la calidad de vida de los contribuyentes.

Esto concuerda con la misión de la institución, la cual, según el Plan Estratégico Institucional (2015-2017), es el *brindar servicios públicos de calidad a través de una gestión moderna, eficiente, transparente, con el fin de entregar a los vecinos una ciudad segura, ordenada para desarrollarse y vivir mejor*. Ejecutándose bajo cuatro valores: orden, respeto, confianza y compromiso.

La municipalidad es consciente que para lograrlo debe hacer frente a ciertas falencias que se vienen dando, el documento expresa dentro de sus principales deficiencias:

- Infraestructura, equipamiento y gestión logística insuficiente; ya que parte de la infraestructura es precaria y el equipamiento obsoleto. Además, tienen varias sedes de trabajo y a su personal disperso y fraccionado entre ellas, generando costos de gestión y coordinación.
  
- Inadecuada política y gestión de recursos humanos; ante la inexistencia de una apropiada determinación de los perfiles de puestos. A ello, habría que agregarle la ausencia de políticas claras de desarrollo de capacidades, se dictan cursos sin ningún tipo de seguimiento ni evaluación de desempeño.
  
- Carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento; ni existe un sistema de recojo y transferencia de buenas prácticas; entonces, las

lecciones aprendidas de la propia experiencia no se registran y se repiten.

En el análisis FODA que se presenta en el PEI de la municipalidad, dentro de sus debilidades, muestra algunas fuertemente relacionadas con la tributación:

- Desconocimiento de las políticas de gestión de parte de los servidores. Esta debilidad se hace evidente en la organización, cuadro de asignación de personal, procesos y los resultados de gestión poco efectivas.
- Limitados recursos para el sostenimiento del programas por falta de cultura tributaria. Para ello, es necesario actividades que cambien el pensamiento del contribuyente, y que sea sostenible en el tiempo.
- Local de infraestructura municipal inadecuada para brindar un servicio de calidad. Lo cual se observa con la gran afluencia de personas que ocasiona finalmente desorden y riesgo.

Para contrarrestar estas situaciones, el ente considera al plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal (PI) como una oportunidad importante para impulsar reformas de crecimiento y desarrollo sostenible de la economía local y la mejora de su gestión, esto en el marco de la descentralización y mejora de la competitividad.

Lo cual se ve reflejado en el Plan Operativo Institucional (2015), donde la Gerencia de Gestión Tributaria se planteó:

- Formular y proponer proyectos normativos para la mejora de la gestión tributaria municipal.
- Desarrollar un programa de capacitación a personal administrativo.
- Monitorear y evaluar resultados sobre metas programadas.
- Monitorear las metas del plan de incentivos y modernización municipal.
- Evaluar la campaña de cumplimiento voluntario.

Para ello, se precisa las acciones de la sub gerencia de política fiscal y recaudación, la cual, dentro de sus actividades, está el de realizar reuniones de evaluación de recaudación, campañas de publicidad y conciencia tributaria, así como evaluar el resultado de beneficio tributario.

Según D.S. N° 033-2015-EF, el Ministerio de Economía y Finanzas ejecuta el Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal, el cual es un instrumento del presupuesto por resultados (PpR) y está orientado a promover las condiciones que contribuyan con el crecimiento y desarrollo sostenible de la economía local, incentivando a las municipalidades a la mejora continua y sostenible de la gestión local. Dentro de sus objetivos, se plantea:

- a) Mejorar los niveles de recaudación y la gestión de los tributos municipales, fortaleciendo la estabilidad y eficiencia en la percepción de estos.
- b) Mejorar la ejecución de proyectos de inversión pública, considerando los lineamientos de política de mejora en la calidad del gasto.
- c) Reducir la desnutrición crónica infantil en el país.

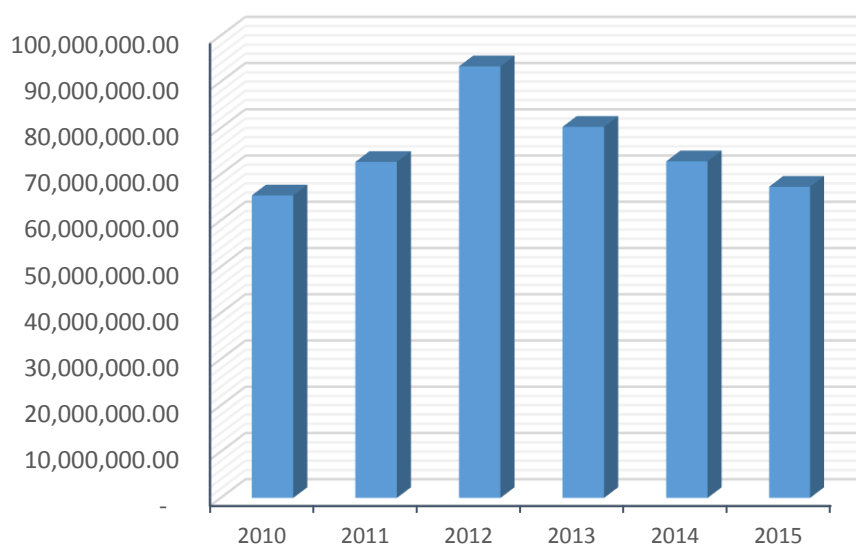
- d) Simplificar trámites generando condiciones favorables para el clima de negocios y promoviendo la competitividad local.
- e) Mejorar la provisión de servicios públicos locales prestados por los Gobiernos locales en el marco de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- f) Prevenir riesgos de desastres.

La Municipalidad Provincial de Tacna se encuentra del grupo de municipalidades de ciudades principales tipo “A” y, dentro de las metas que debía cumplir al 31 de diciembre del 2015, se encontraba el incrementar la recaudación predial respecto a lo recaudado al 31 de diciembre de 2014, mínimo en un porcentaje del 13%.

Según la R.D. 007-2016-EF, donde se aprueban los resultados de evaluación del cumplimiento de las metas del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal correspondientes al 31 de diciembre del año 2015, se observa que la Municipalidad Provincial de Tacna si cumplió con la meta 23 y 32, que corresponde al incremento de la

recaudación predial respecto al 31 de diciembre del 2014. Así como otras metas que favorecen a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

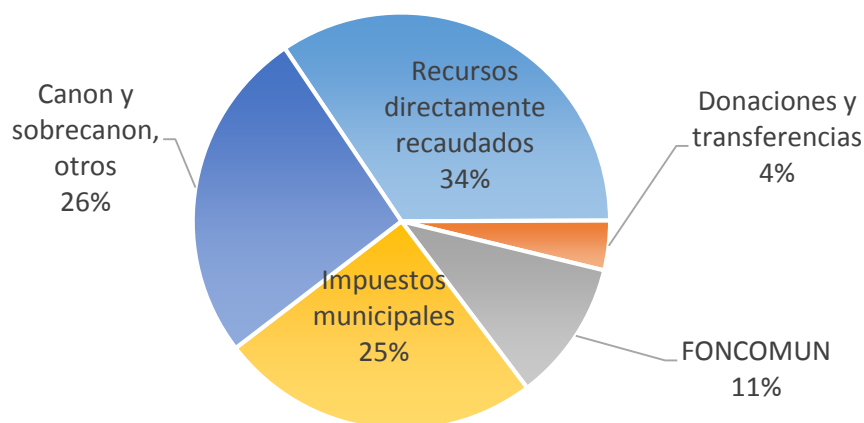
Las metas alcanzadas fortalecen la gestión de la entidad, así como persuade a que mejore e incremente sus niveles de recaudación, lo que se puede constatar en la figura 8, donde se observa que los recursos determinados han ido en aumento desde el periodo 2010 presentando una baja en años posteriores; esto por la reducción del canon minero que se dio en los últimos años, lo que significó una baja en los ingresos totales.



**Figura 8.** Fuente de Financiamiento 5: Recursos determinados-recaudado

Fuente: Consulta amigable, MEF. Elaboración propia.

Con ello, durante el periodo 2015, la institución demuestra mayor independencia en relación a las transferencias de canon por concepto de explotación minera y FONCOMUN. En este periodo, los ingresos propios significaron un 59% de todas las fuentes de financiamiento. (Véase figura 9)



**Figura 9.** Fuentes de financiamiento de la MPT-2015

*Fuente: Consulta amigable, MEF. Elaboración propia*

Ahora bien, es preciso que la institución analice la posibilidad de mantener los niveles de recaudación alcanzados a través de estos programas y promover su crecimiento a través del uso de estrategias adecuadas, considerando un fortalecimiento novedoso en las ya planteadas, pues la atención al contribuyente, la capacitación a los colaboradores y demás utilizadas son campos que necesitan mejoras constantes y de cuidadosa supervisión.

Como es el caso del beneficio tributario, sin lugar a duda, este constituye la estrategia más utilizada para la captación de renta en la Municipalidad Provincial de Tacna; en total, la entidad otorgó tres campañas de beneficio tributario durante el periodo 2015: La primera campaña fue aprobada por Ordenanza Municipal N°0004-15, con vigencia del 21 de febrero al 30 de abril; la segunda, mediante Ordenanza Municipal N°0010-2015, del 26 de mayo al 31 de julio, con una ampliación hasta el 30 de setiembre, mediante Ordenanza Municipal N°0018-2015; y la tercera campaña se dio del 17 de octubre hasta el 31 de diciembre, a través de la Ordenanza Municipal N°0024-2015.

En ellas, se especifica que se establece la condonación de interés moratorio, sanciones tributarias y administrativas para el cumplimiento de obligaciones tributarias formales y sustanciales en cobranza ordinaria, fiscalizada a coactiva, de diversos tributos, entre ellos, el impuesto predial.

Así como hace mención que los incentivos tributarios por pago del impuesto predial anual por adelantado, consistirá en

la deducción automáticamente de dos meses de arbitrios públicos municipales a todos los contribuyentes que cumplan con la obligación formal y sustancial, siempre y cuando no registren deuda de años anteriores.

Esta estrategia es funcional, pero se puede lograr resultados mayores aunado a mejores capacitaciones al personal y con contribuyentes más educados tributariamente.

Lo que se sustenta con la investigación de Vargas (2013), aplicada a los gobiernos locales de la ciudad de Tacna, donde muestra que el 38,90% de los servidores públicos del área de rentas consideran que es poco suficiente el nivel de capacitación; así como que se considera que la orientación a los contribuyentes favorece poco a la mejora de la recaudación y sensación de buena atención, por lo que recomienda mejorar la administración tributara municipal, a través de un plan estratégico que incluyen mejoras en la atención al contribuyente a través personal adecuadamente capacitado en temas de recaudación e impuesto municipales,

con oficinas de orientación al contribuyente que cuenten con equipos de cómputo y mobiliario adecuado.

Se denota que la Municipalidad Provincial, a lo largo del tiempo, ha realizado esfuerzos para lograr incrementar sus niveles de recaudación del impuesto; mas esta situación no constituye un estancamiento de captación, por el contrario, exige un mayor compromiso en la gestión municipal.

## **2.3 Definición de términos**

### **2.3.1 Estrategia Tributaria**

Las adecuadas estrategias tributarias municipales permitan incrementar la recaudación tributaria y lograr la satisfacción en el servicio a los contribuyentes, todo con una planeación estratégica previa de las políticas tributarias (Ruiz et al 2012).

### **2.3.2 Recaudación del impuesto predial**

La recaudación del impuesto predial constituye la fuente más importante de recursos propios de un ente local, debido a que es imposible la migración del objeto impositivo, o sea de los bienes inmuebles (Astudillo y Zúñiga, 2012).

### **2.3.3 Cultura tributaria**

Según Chero (2012), es un conjunto de rasgos distintivos que incluye valores, la actitud y comportamiento que poseen los integrantes de una sociedad respecto al cumplimiento de sus obligaciones y derechos ciudadanos en materia tributaria. Es importante que la población comprenda que los tributos son recursos para sostener el gasto público, recaudados por el Estado en carácter de administrador y como tal el Estado se los debe devolver prestando servicios públicos.

#### **2.3.4 Difusión en medios**

Pinzón (2014) estipula que los medios de difusión deben seguir un proceso de planeación teniendo como objetivo concebir, analizar y seleccionar estratégicamente los canales de comunicación que dirigirán los mensajes hacia la población; asimismo como los horarios y otros aspectos. Para lograrlo, es de importancia su simplicidad siguiendo normas claras y precisas para que transmita al contribuyente el modo de pago, lugar, fecha, etc. (Villegas, 1992) (en Solís, 2013).

#### **2.3.5 Charla al contribuyente**

Tal como lo expresa el Plan Operativo Institucional 2010, de la Municipalidad distrital de Ventanilla, la realización de talleres informativos a los ciudadanos tiene como objetivo incrementar la conciencia tributaria a través de informarles la finalidad del pago de los tributos municipales, su importancia y los beneficios que generan, así como debe brindarse cierta explicación de los procedimientos administrativos y tributarios que brinda el ente.

### **2.3.6 Educación tributaria municipal**

Se considera a la educación como un medio eficaz para la formación de valores, desarrollo de actitudes y conductas, en la transmisión de conocimientos y en la promoción de comportamientos deseables para el mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva. A través de ella, es posible la formación de futuros usuarios a través de situaciones prácticas y aplicadas a la vida cotidiana (Solórzano, 2011).

### **2.3.7 Orientación al contribuyente**

En el manual N° 2: Atención al contribuyente, de los Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial, contempla que, al contribuyente, se le debe brindar orientación sencilla y clara con la información que requiera para cumplir con sus obligaciones tributarias; como el absolver sus dudas y otorgar las herramientas necesarias para que pueda registrar sin problemas la información en sus declaraciones juradas (Ministerio de Economía y Finanzas – DGP, GIZ; 2013).

### **2.3.8 Beneficio Tributario**

Las municipalidades otorgan beneficios tributarios para que los contribuyentes regularicen el pago de la deuda tributaria de ejercicios anteriores con beneficios de condonación, dando la posibilidad de pago de deuda al contado o en fraccionamiento (Municipalidad Distrital de Surco).

### **2.3.9 Premiación al buen contribuyente**

Se otorgan incentivos positivos al cumplimiento fiscal para estimular el pago de impuestos mediante mecanismos amigables. Este incentivo en particular consiste en premiar mediante un regalo o reconocimiento a los buenos contribuyentes que cumplen en tiempo y en determinadas formas, con sus impuestos. Entendiéndose como buen contribuyente al ciudadano que cumple sus obligaciones impositivas dentro de la normativa. (Giarrizzo & Brudersohn, 2013).

### **2.3.10 Campaña de condonación de multas e intereses**

De acuerdo con el artículo 41° del Código Tributario, la condonación es el perdón, a través de la cual, se libera al deudor tributario de la obligación de pago de la deuda tributaria. Sin embargo, solo podrá ser condonada por norma expresa con rango de ley, excepcionalmente, los gobiernos locales podrán condonar, el interés moratorio y las sanciones, respecto de los impuestos que administren. Las municipalidades realizan campañas de ello para captar la atención de los contribuyentes y lograr que se pongan al día en el pago de sus tributos (Robles y Ruiz, 2010).

### **2.3.11 Descuentos por pronto pago**

Los gobiernos locales otorgan descuentos en el pago anticipado de tasas locales; con ello, buscan incentivar el cumplimiento voluntario y asegura ingresos municipales por adelantado. Es una estrategia utilizada para lograr mayor sensibilización en los contribuyentes para que efectúen sus pagos (Secretaría de Asuntos Municipales, 2012).

### **2.3.12 Servidores municipales capacitados**

A través de la capacitación, se promueve y desarrolla capacidades institucionales, orientadas a la actualización en temas puntuales relacionados al área y adquisición de competencias técnicas y profesionales con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención al ciudadano (Pagani, 2009)

### **2.3.13 Instrucción al trabajador municipal**

Según Pagani (2009), la política formativa del recurso humano en una organización debe sustentarse en un contexto organizacional determinado con tendencia a la optimización de la gestión pública y así responder con mayor efectividad a las necesidades de los ciudadanos. Por lo que es importante la instrucción de áreas específicas que propicien la transferencia de conocimientos a la actividad laboral diaria de los trabajadores.

### **2.3.14 Atención al contribuyente**

En el manual N°2: Atención al contribuyente, de los Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial, define el servicio de orientación como un conjunto de actividades que realiza la administración tributaria para atender las demandas de información, orientación y asistencia que los contribuyentes requieran para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Dentro de sus objetivos, se encuentra la satisfacción de los contribuyentes, orientación adecuada, colaboración para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y registro correcto de los datos (Ministerio de Economía y Finanzas – DGP, GIZ; 2013).

### **2.3.15 Calidad profesional del trabajador municipal**

Resulta necesario que el personal que ejerce el manejo tributario sea calificado, cuente con experiencia y capacitación permanente; de esta manera, se garantiza la eficiencia en su labor diaria, permitiendo planificar, programar, dirigir, coordinar los procesos de registro, acotación, recaudación y fiscalización de los tributos municipales óptimamente (Vera, 2011).

### **2.3.16 Incentivos al trabajador**

De acuerdo con Espinoza y Huaita (2012), los incentivos forman parte de la naturaleza de las relaciones económicas y pueden ser de carácter monetario o no monetario, son utilizadas para conducir la atención y el esfuerzo de los trabajadores según el interés de la organización. Estas incluyen una forma de monitoreo, evaluación para establecer los indicadores de desempeño y, con estos los premios y castigos correspondientes.

### **2.3.17 Apoyo a la profesionalización del servidor**

El estado busca que las actividades sean realizadas por servidores públicos debidamente capacitados en relación con las funciones propias de su cargo, logrando eficacia en la actividad estatal. Para ello, se brinda apoyo de formación constante como incentivo, con el objetivo básico y primordial del mejoramiento de la administración pública, fortaleciendo sus habilidades y aptitudes. (Sorría, 2002, en Zilli, 2005; Mejía, 1998)

### **2.3.18 Recaudación tributaria alta del Impuesto predial**

Una alta recaudación del impuesto predial puede depender del dinamismo económico y demográfico que presente una ciudad. En las grandes ciudades, existe una mayor demanda por servicios e infraestructura; esto incentiva a diseñar e implementar cambios organizacionales dirigidos a explotar la capacidad fiscal en materia de impuesto predial. (Ibarra y Sotres, 2009)

### **2.3.19 Reducción de la evasión tributaria**

La figura ideal de la administración tributaria es la máxima reducción de la evasión tributaria, es decir, el cumplimiento voluntario por parte del contribuyente, lo cual depende crucialmente de la conciencia tributaria de la población, del trato recibido por parte de los funcionarios del ente y otras políticas (Condori, 2015).

### **2.3.20 Incremento en inversión pública**

Una buena inversión es proporcional a la recaudación, si es alta, entonces los servicios brindados a los ciudadanos serán

óptimos. Bajo esta figura el grado de dependencia de transferencias del Estado es mínima (FAO, 2004).

### **2.3.21 Recaudación tributaria media del Impuesto predial**

Cuando la recaudación por impuesto predial se está incrementando en el interior del país, gracias a procesos de descentralización, mas este incremento se va dando lentamente, es que se habla de una recaudación media en crecimiento que cubre los servicios para la ciudadanía de una forma básica. (Alfaro y Rühling, 2007).

### **2.3.22 Mediana existencia de evasión tributaria**

Concibiendo a la evasión tributaria como indicador de los niveles de eficiencia de la administración, si en el transcurso del tiempo la cifra de evasión no se reduce, la autoridad tributaria debería evaluar los planes de control y la posibilidad de modificar estrategias (Cámara de diputados de Mexico, 2014).

### **2.3.23 Estabilidad en inversión pública**

Según Alfaro y Rühling (2007), cuando la municipalidad presenta un gran potencial para incrementar su recaudación por impuesto predial, se genera cierta estabilidad en la inversión pública. Los alcaldes deben manifestar interés por incrementar los ingresos propios a través de mejoras de coordinación y comunicación con los órganos técnicos u operativos.

### **2.3.24 Recaudación tributaria baja del Impuesto predial**

Un bajo nivel de recaudación del impuesto predial trae consigo inconformidad por parte de la población y hace notar la importancia de aplicar políticas orientadas a motivar a los gobiernos locales a esforzarse para responder a los requerimientos de servicios públicos e infraestructura en su ámbito de acción (Cruz, 2011).

### **2.3.25 Alta evasión tributaria**

La evasión tributaria se da con el incumplimiento, por acción u omisión de las leyes tributarias. Una alta evasión suele ser

consecuencia de la desconfianza en el ente administrador de los recursos, la falta de cultura tributaria y la falta de políticas aplicadas en la recaudación (Condori, 2015).

### **2.3.26 Escasa inversión pública**

Al existir una fuerte dependencia de recursos obtenidos por transferencias de la nación, se impide el fortalecimiento de la recaudación local, generando inversión insuficiente frente a las necesidades de los ciudadanos (Tobón y Muñoz, 2013).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Enfoque epistemológico**

Es necesario que el investigador, al realizar un estudio, lo posicione en un determinado paradigma que oriente todo el proceso investigativo. Khun (1962) considera al paradigma como una guía base de la investigación, pues abarca la problemática y todo el procedimiento a seguirse para dar soluciones a ello (Ramos, 2015).

A lo largo de la historia se han presentado diversas posturas, una de ellas es la corriente positivista, que persiste hasta hoy. Según Gonzáles (2003), esta corriente está dirigida a descubrir leyes y arribar en generalizaciones teóricas que contribuyan al enriquecimiento de un conocimiento de carácter universal; ligada más a temas contables.

Dentro esta corriente, se considera el enfoque cuantitativo, la cual, según Vega, et al. (2014), se dio origen en las ciencias sociales con la obra de Auguste Comte y Emile Durkheim, quienes expresaban que el

estudio de fenómenos sociales demandaba ser científico, es decir, que el método científico fuese aplicado en su realización.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006, 2010), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en el análisis estadístico, estableciendo patrones de comportamiento y probando teorías.

Por lo tanto, la presente investigación al haber sido desarrollada utilizando el método científico, desde la recolección de datos, contrastación de hipótesis y haciendo uso de las ciencias estadísticas, es que es considerada bajo el enfoque cuantitativo.

### **3.1.1 Tipo de investigación**

Según Sánchez, et al. (1998), citado por la fichas de metodología de la Universidad Nacional de los Andes (2012), es importante interrogarse acerca de la naturaleza y los propósitos de la investigación, con el fin de asignarle un tipo a dicho estudio.

Los tipos de investigación con frecuencia hacen referencia a su naturaleza, mas otros se realizan por su finalidad, pudiendo ser básica o aplicada; la primera según Landeau (2007), está encaminada a obtener nuevos conocimientos para aumentar la teoría existente.

Así mismo, según Gonzáles (2013), en el ámbito económico administrativo, la problemática a la que se enfrenta la investigación básica está relacionada con deficiencias en la teoría, es decir enfrenta al investigador a la frontera del conocimiento, donde sus objetivos buscan llegar a un conocimiento generalizable y que los resultados puedan ser aplicables a contextos diferentes al estudiado.

El presente estudio se planteó como una búsqueda de información de utilidad sobre la incidencia que tienen las estrategias tributarias en los niveles de recaudación del impuesto predial, aplicado, específicamente, al contexto de la Municipalidad Provincial de Tacna del año 2015; por lo que se adoptó una investigación de tipo básica.

Del mismo modo este estudio, según Hernández, et al. (2006, 2010), de acuerdo al alcance de la investigación, se considera como descriptiva, pues este tipo de investigación busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno y describir tendencias de una población.

Así también, al buscar la influencia que ejerce una variable en la otra, es que posee rasgos de una investigación correlacional, ya que este tipo de investigación tiene como propósito conocer la relación existente entre dos o más variables dentro de un contexto.

### **3.1.2 Nivel de investigación**

Considerando al nivel de investigación como el grado de profundidad con el que se estudia ciertos fenómenos o hechos en la realidad social, es que se puede identificar a la investigación como de nivel descriptivo. El cual según Landeau (2007), busca medir conceptos o variables, con la finalidad de identificar características o establecer propiedades que permitan informar sobre el fenómeno estudiado.

Así también se considera de nivel correlacional, pues buscan conocer el comportamiento de una variable dependiente a partir de la información de la variable independiente. En el caso de la investigación, conocer la incidencia de las estrategias tributarias en los niveles de recaudación del impuesto predial.

### **3.1.3 Diseño de investigación**

Conforme a Hernández, et al. (2006, 2010), el término diseño hace referencia al plan o estrategia para obtener la información que se desea. El investigador hace uso de ello para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular.

Para efectos de la contrastación de hipótesis en la investigación, se utilizó un diseño no experimental cuantitativo, según los autores citados, se trata de estudios que se realizan sin variar en forma intencional las variables independientes. Es decir observar fenómenos o situaciones ya existentes tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. En este caso, el fenómeno estudiado recae en la influencia de las

estrategias tributarias en los niveles de recaudación del impuesto predial, fenómeno que se estudió su contexto sin alterarlo.

El autor también considera una clasificación dentro de los diseños de investigación no experimental. El presente estudio corresponde al tipo transeccional o transversal, pues la investigación se desarrolló en torno a un espacio temporal determinado; y este diseño de investigación, en particular, recolecta datos en un solo momento; y tiene como propósito el describir variables y analizar su incidencia.

A su vez, responde al tipo transeccional descriptivo pues tienen como objetivo indagar la incidencia de niveles de una o más variables en una población; y, al tipo transeccional correlacional, ya que este tipo describe relaciones entre dos o más categorías. Ambas características fueron desarrolladas en la investigación.

#### **3.1.4 Método de investigación**

Rodríguez (s.f.), citado en las fichas de metodología de la Universidad Nacional de los Andes (2012) concibe que el método

es importante, porque facilita encauzar el esfuerzo físico, mental o ambos, hacia la solución de problemas cotidianos, científicos y filosóficos.

En lo que respecta a ello, Hernández, et al. (2006, 2010) reconocen como parte de la investigación cuantitativa al método deductivo, aduciendo que este comienza con la teoría y que, a partir de ella, se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.

Como en esta investigación se partió de los conceptos generales de estrategias tributarias y recaudación del impuesto predial, para abocar en algo más específico, como lo fueron las hipótesis enmarcadas en la Municipalidad Provincial de Tacna, es que le corresponde un método deductivo. Zelayaran (2002) (en UNLA, 2012) corrobora lo expuesto al definir que el método deductivo se distingue, porque la actividad del pensamiento que va del conocimiento de las propiedades más generales, inherentes a grandes fenómenos, al conocimiento de las propiedades de objetos y fenómenos singulares del mismo género o especie.

### **3.2 Población**

Se define como población o universo al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Selltiz, et al, 1980, en Hernández, et al, 2006, 2010) Y se entiende, por unidad de análisis a los elementos sobre quiénes se van a recolectar datos.

En el trabajo de investigación, al buscar respuesta de la influencia que tiene las estrategias tributarias en la recaudación del impuesto predial, se consideró como primera unidad de análisis a los contribuyentes del impuesto predial y la población estuvo delimitada a quienes se encuentran bajo la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Tacna, generando una población de 25 726 contribuyentes.

Con propósito de recabar mayor información, así también para comparación, se contempló una segunda unidad de análisis, conformada por terminalistas encargados de atención al público en lo que respecta al impuesto predial, cuya población responde a 8 terminalistas que laboran en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Como tercera unidad de análisis, se consideró a un jefe en cargo altamente relacionado con el impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Tacna, por lo que se considera población de uno.

### **3.2.1 Muestra**

Hernández, et al. (2006, 2010) expresan que se entiende por muestra a un subgrupo de la población. Es decir, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características a la que se le denomina población.

Para la selección de la muestra principal, se utilizó un muestreo probabilístico, que, de acuerdo a los autores, es esencial en diseños transeccionales, descriptivos, correlacionales y causales, debido a que, en este tipo, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos a través de un procedimiento. Para esta investigación se optó por la técnica de muestreo probabilístico simple que se basa en la teoría estadística.

Entonces, para el cálculo de la muestra, se consideró una población de 25 726 contribuyentes, un nivel de confianza de 95%

y un margen de error del 5%, valores normalmente aceptados para el estudio de las ciencias sociales para que la muestra sea representativa.

- Tamaño poblacional (N) = 25 726
- Error máximo admisible (e) = 5%
- Nivel de confianza = 95% (equivale a Z=1,96)
- Tamaño de la proporción = 50% (equivale a p=0,5)

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2 \cdot (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Aplicado en la fórmula, el tamaño requerido de muestra fue de 379 contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Tacna, a quienes se les consultó sobre las estrategias tributarias utilizadas por la entidad.

Para la selección de los elementos muestrales, se aplicó una selección aleatoria al marco muestral, conformada por una lista de contribuyentes del impuesto predial de la entidad bajo estudio, para ello, se hizo uso del programa estadístico SPSS Statistics 19. En el caso de la segunda y tercera unidad de análisis, no se extrajo una

muestra, pues correspondía a una población menor, permitiendo que los datos sean confiables.

### **3.3 Operacionalización de variables**

Las variables utilizadas como elementos básicos de la hipótesis están identificadas de la siguiente manera:

**Variable independiente (X):** Estrategias tributarias

X<sub>1</sub>=Incentivo a la cultura tributaria

X<sub>2</sub>=Otorgamiento del beneficio tributario

X<sub>3</sub>=Servidores municipales capacitados

**Variable dependiente (Y):** Nivel de recaudación tributaria del impuesto predial

Y<sub>1</sub>= Recaudación tributaria alta del impuesto predial

Y<sub>2</sub>= Recaudación tributaria media del impuesto predial

Y<sub>3</sub>= Recaudación tributaria baja del impuesto predial

VARIABLE		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
INDEPENDIENTE	<b>ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS</b>	Se trata de toda una serie de conceptos nuevos, que pretenden garantizar la eficacia de la institución para obtener ingresos públicos ordinarios que les permita poner en práctica los planes de desarrollo. (Mintzberg, Quinn, y Voyer, 1997; Guerrero, 2010)	Las estrategias tributarias son aquellas medidas o gestiones que permiten que el ente puede alcanzar los objetivos de recaudación tributaria de una manera eficiente, a través de la mejora de cultura tributaria, beneficios tributarios y el contar con trabajadores capacitados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Incentivo a la cultura tributaria</li> <li>•Otorgamiento del beneficio tributario</li> <li>•Servidores municipales capacitados</li> </ul>
DEPENDIENTE	<b>NIVEL DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL</b>	La recaudación es la acción desplegada por la administración para hacer ingresar a la hacienda municipal el producto de los impuestos. En el caso del impuesto predial, se considera que bien administrado puede alcanzar niveles elevados para hacer frente a las grandes dificultades económicas por las que atraviesan los gobiernos locales (León, 2000, en Carly, 2011; Astudillo y Zúñiga, 2012)	El nivel de recaudación del impuesto predial permite conocer la situación en la que se encuentra un ente, pudiendo ser alta, media o baja; indiferentemente de ello, debe ser proporcionado a la ciudadanía en forma de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recaudación tributaria alta del impuesto predial</li> <li>•Recaudación tributaria media del impuesto predial</li> <li>•Recaudación tributaria baja del impuesto predial</li> </ul>

*Figura 10. Operacionalización de variables*

Fuente: Elaboración propia.

### **3.4 Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1 Técnica**

De acuerdo con Yuni y Urbano (2006), en el campo de la metodología de la investigación, el concepto de técnicas de recolección de información hace referencia a los procedimientos, por los cuales se generan informaciones válidas y confiables que serán utilizadas como datos científicos. Del investigador, depende la selección de las técnicas que mejor se adapten al problema.

Previa evaluación en conjunto, con un análisis de los problemas y objetivos planteados, para esta investigación, se optó por tener como técnica principal a la encuesta y como técnica complementaria a la entrevista y a la revisión documental.

##### **3.4.1.1 Encuesta**

Una de las técnicas más difundidas la encuesta. El instrumento privilegiado de esta técnica es el cuestionario. El cual alude a un procedimiento por el cual los sujetos brindan

información al investigador y es normalmente utilizada en la investigación cuantitativa (Yuni y Urbano, 2006).

Esta técnica fue aplicada, en primer lugar, a la muestra representativa de contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tacna para conocer la influencia que tienen las estrategias sobre los contribuyentes para la recaudación del impuesto; así también, para complementar la investigación, secundariamente, se encuestó a quienes laboran en atención al público (terminalistas) en casos del impuesto predial.

#### **3.4.1.2 Entrevista**

La entrevista es una técnica de investigación muy utilizada y se encuentra dentro de las técnicas autoinformantes; Yuni y Urbano (2006) lo definen con tal, pues permite que las personas puedan hablar de sus experiencias, sensaciones, etc; así el investigador obtiene las descripciones e informaciones de las mismas personas que actúan en una realidad social dada objeto de su estudio.

Se utilizó esta técnica, con carácter de secundaria, ya que tiene como propósito el complementar y dar mayor sustento a la investigación. En ese sentido, se aplicó una entrevista al jefe en cargo directamente relacionado con asuntos del impuesto predial.

#### **3.4.1.3 Revisión Documental**

De acuerdo con Castillo (2005), la revisión documental consiste en un conjunto de operaciones que tienen el fin de representar un documento y su contenido de una forma diferente a la original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo.

Se utilizó esta técnica en lo que respecta a la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Tacna, se generó una nueva presentación de la información acorde con la investigación a partir de lo proporcionado por la entidad al Ministerio de Economía y Finanzas.

### **3.4.2 Instrumentos**

Un instrumento de medición adecuado es aquel recurso del cual hace uso el investigador para registrar información o datos sobre las variables. En toda investigación cuantitativa, se aplica un instrumento para medir las variables contenidas en las hipótesis (Hernández , et al, 2006, 2010)

Dentro de la investigación, se contemplaron los instrumentos que le corresponden a cada una de las técnicas seleccionadas. En este caso, el cuestionario, la guía de entrevista y el análisis documental.

#### **3.4.2.1 Cuestionario**

Hernández, et al. (2006, 2010) definen el cuestionario como uno de los instrumentos más utilizados para recolectar datos, el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables.

De acuerdo a las características del cuestionario que plantean los autores, en la investigación, el instrumento que se utilizó responde a un cuestionario autoadministrado, pues se proporcionó el mismo directamente a los participantes, conteniendo preguntas cerradas policotómicas, puesto que contenían más de dos opciones de respuestas delimitadas.

Se optó por utilizar una escala de actitudes, porque ella responde al propósito de la investigación, permitiendo conocer la actitud del contribuyente frente a las estrategias tributarias que aplica la Municipalidad Provincial de Tacna; de la misma manera, se planteó una encuesta muy similar para los terminalistas de la entidad.

La escala elegida para el desarrollo fue la escala de Likert, la cual, según Hernández, et al. (2006, 2010), esta escala ordinal percibe la reacción de los participantes a través de ítems presentados en forma afirmativa y negativa. Se consideró esta escala como la más adecuada para la posterior contrastación de hipótesis.

En primer lugar, para construir la escala, se partió del objeto de la variable que se pretendió medir; en este caso, la actitud hacia las estrategias tributarias planteadas por la Municipalidad Provincial de Tacna y la recaudación del impuesto predial. En segundo lugar, se consultó y analizó la información teórica adecuada para elaborar los ítems y que puedan pasar por pruebas de validez y confiabilidad. La batería de ítems de cada uno de los cuestionarios constó de 32 enunciados, 50% de ellos con dirección positiva o favorable y 50% con dirección negativa o desfavorable

Normalmente, esta escala posee como respuesta entre tres a siete categorías. Las opciones de respuesta presentadas para la investigación fueron cinco: muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo. Estas fueron codificadas con valores del 1 al 5 de acuerdo a la actitud frente a las estrategias desarrolladas por el ente gubernamental.

### **3.4.2.2 Guía de entrevista**

Una entrevista se define como una reunión para intercambiar información entre el entrevistador y el entrevistado; a través de ella, se logra una comunicación y construcción conjunta de significados sobre un tema (Hernández et al; 2006, 2010). De acuerdo a cómo se desarrolle esta, se clasificará.

Para la investigación, se hizo uso de una entrevista estructurada, la cual, según los autores, en ella, el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas, denominada guía de entrevista.

Esta guía fue redactada en base a contenidos teóricos de relevancia sobre las estrategias tributarias, así como sobre la recaudación del impuesto predial. Como instrumento secundario, este permite comprender con mayor precisión y detalle el comportamiento de las variables planteadas.

### **3.4.2.3 Análisis documental**

Uno de los métodos que utiliza la revisión documental, es el análisis documental, el cual opera sobre el contenido temático del documento y posteriormente logra una representación de la información tratada (Castillo, 2005).

En este caso, por ser utilizado como instrumento secundario, el análisis de datos fue expresado en conjunto con los datos obtenidos con el resto de instrumentos aplicados para la investigación.

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

Es necesario que un instrumento de medición posea ambas características: validez y confiabilidad.

#### **3.4.3.1 Validez de los instrumentos**

La validez hace referencia del grado en que un instrumento mide la variable que se pretende medir, puede

obtenerse de diversas maneras, una de ellas es a través de una validación de expertos (Hernández, et al; 2006, 2010).

Este tipo de validación se encuentra ligado a la validez de contenido, el cual refleja un dominio específico del contenido mediante la revisión de personas calificadas.

Según Corral (2009), la validez de contenido hace referencia al grado en que un instrumento demuestra un dominio de contenido de lo que se quiere medir, se trata de determinar hasta dónde los reactivos son representativos. Esta validación recurre al juicio de un grupo impar de expertos, que certifiquen que los ítems utilizados sean claros y coherentes, acorde con la investigación.

Para esta investigación, la validación se realizó mediante el método de agregados individuales, la cual de acuerdo a la autora; a través de ella, se pide individualmente a cada experto una estimación directa de los ítems del instrumento. Un método que no exige que se reúna a los expertos en un lugar determinado y evita posibles sesgos.

Se seleccionó a tres expertos altamente calificados en su materia, dos expertos en tributación municipal, quienes desempeñan labores relacionadas al impuesto predial y un especialista en estadística de la investigación. A cada uno de ellos, se les dio alcance una presentación con las indicaciones y un formato de validación adjunto en el apéndice C, el cual permite medir de manera independiente la relevancia en el contenido teórico, redacción y tendenciosidad.

Cada experto recibió información suficiente sobre el problema y objetivos de la investigación, representado en la matriz de consistencia, así como un detalle de los indicadores, expresados en la operacionalización de variables.

Los tres formatos de validación fueron recogidos y recopilados en una tabla de indicadores de validez de contenido para aplicar la prueba V de Aiken, el cual según Escurra (2013), este coeficiente se computa como la razón de un dato obtenido sobre la suma máxima de la diferencia de los valores posibles. Calculado sobre las valoraciones de un

conjunto de jueces, estas valoraciones pueden ser dicotómicas o policotómicas.

Para esta investigación, se realizó un cálculo para respuestas dicotómicas, asignando valores de 0 y 1 a cada uno de los ítems (Véase tabla 2).

Tabla 2  
*Valores asignados para validez de instrumento-encuesta*

Criterio/Opción	Sí	No
¿Es pertinente con el concepto?	1	0
¿Necesita mejorar la redacción?	0	1
¿Es tendencioso, aquiescente?	0	1

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, para realizar el estudio de cada uno de los ítems, se procedió a la aplicación de la fórmula de la prueba V de Aiken:

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

S= la sumatoria de  $S_i$

$S_i$ = valor asignado por el juez i

n= número de jueces

c= número de valores de la escala de valoración (2 por ser dicotómica)

En base a los datos generados, se realizó el análisis de validez de los ítems de acuerdo a cada uno de los criterios planteados y se tomó la decisión de conservar los ítems que obtuvieron un valor de 1 de coincidencia favorable, es decir, que, a juicio de expertos, eran pertinentes al tema, tenían buena redacción y no eran tendenciosos. (Véase apéndice E)

Los ítems con una coincidencia parcial en los jueces, fueron revisados y corregidos de acuerdo con sus recomendaciones. Cabe resaltar que los tres jueces coincidieron que los ítems planteados eran pertinentes con el concepto que se pretendía medir, razón por la cual ningún ítem fue eliminado; mas si se utilizaron las valoraciones cualitativas para ajustar los ítems del cuestionario, en ese sentido, las correcciones realizadas fueron de redacción y estilo lingüístico; para evitar tendenciosidad y lograr mayor comprensión por parte del encuestado.

Se aplicó el mismo procedimiento al segundo cuestionario (con los mismos valores de tabulación), el cual obtuvo una calificación similar, ya que gran parte de los ítems planteados

en el primer cuestionario forman parte del segundo, con el fin de comparar la percepción de los contribuyentes con trabajadores de la entidad.

Para el análisis de validez de la guía de entrevista, donde se pidió evaluar si el concepto era pertinente, estaba bien redactado y si el lenguaje era el apropiado, se realizaron los mismos pasos. (Véase tabla 3)

Tabla 3  
*Valores asignados para validez de instrumento entrevista*

Criterio/Opción	Sí	No
¿Es pertinente con el concepto?	1	0
¿Necesita mejorar la redacción?	0	1
¿Tiene un lenguaje adecuado?	1	0

Fuente: Elaboración propia

Una vez tabulados los valores, se procedió al uso de la fórmula de la prueba V de Aiken para el análisis, aquellos que tuvieron 100% de coincidencia favorable fueron conservados y aquellos con coincidencia parcial fueron corregidos respecto a la redacción.

### **3.4.3.2 Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en el que la aplicación repetida del mismo produce resultados consistentes y coherentes (Hernández, et al, 2006, 2010).

Antes de iniciar el trabajo de campo, es necesario probar el cuestionario; por ello, los autores recomiendan una fase de prueba piloto, donde se analice si las instrucciones se comprenden y los ítems funcionan de manera adecuada.

Corral (2009) concuerda con esta postura y manifiesta que para ello se recomienda aplicarlo a un pequeño grupo de sujetos que no pertenezcan a la muestra seleccionada, pero sí a la población o elegir un grupo con características similares a la de la muestra del estudio; y que el número oscile aproximadamente entre 14 y 30 personas. De tal manera, para la investigación, se aplicó una prueba piloto de encuesta a 20 contribuyentes que pertenecen a la población, mas no a la muestra seleccionada.

Existen diversos métodos para determinar la confiabilidad. Según Hernández, et al. (2006,2010), uno de ellos, es mediante medidas de consistencia interna, los cuales son coeficientes que estiman la confiabilidad. Para el estudio, se seleccionó el coeficiente de alfa de Cronbach, puesto que, de acuerdo con Frías (2014), es común emplear este método cuando se trata de alternativas de respuestas policotómicas, como las escalas tipo Likert. El coeficiente puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa la confiabilidad total.

Considerando todos los enunciados de la batería de ítems, se procede a su tabulación, asignándole la valoración que le corresponde, con el fin de obtener los datos necesarios para hallar el coeficiente de Cronbach en la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K= es el número de ítems del Instrumento

$S_i^2$ = Suma de Varianza de los Items

$S_T^2$ = Varianza Total

Para el procedimiento, se hizo uso del paquete estadístico SPSS Statistics 19 y los resultados fueron analizados a través de la escala elaborada por George y Mallery. (Véase tabla 4)

Tabla 4  
*Escala de interpretación para el coeficiente de alfa de Cronbach*

<b>Rango</b>	<b>Interpretación</b>
>0,9	Excelente
>0,8	Bueno
>0,7	Aceptable
>0,6	Cuestionable
>0,5	Pobre
<0,5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003, citado en Frías, 2014)  
Elaboración propia

El coeficiente de alfa de Cronbach obtenido por el cuestionario aplicado fue de 0,87 lo cual permite afirmar que la consistencia interna del instrumento es buena. Es decir que los ítems son fiables e importantes dentro de la comprensión global del estudio. Así mismo se analizó la posibilidad de eliminar algún ítem para ampliar el margen de confiabilidad, sin embargo los resultados demuestran que la variación es muy mínima, por lo que se decidió conservar los 32 ítems para la aplicación final del instrumento. (Véase Apéndice F)

La confiabilidad del segundo cuestionario fue realizado de la misma manera, se aplicó la encuesta a 4 personas que realizan funciones similares en otra institución pública, las respuestas fueron procesadas bajo el programa SPSS y el coeficiente alfa de Cronbach que se obtuvo fue de 0,785; con lo cual, alcanza un nivel aceptable de confiabilidad.

Asimismo, de acuerdo con Corral (2009), existen instrumentos que por su naturaleza no ameritan el cálculo de la confiabilidad, tal como las entrevistas, razón por la cual ésta no pasó este proceso.

#### **3.4.4 Procedimiento de recolección de datos**

La presente investigación se realizó aplicando el siguiente procedimiento:

- a) Al identificarse a la población principal que sería objeto de estudio, se procedió a obtener los datos necesarios para la generación de muestra; en este caso, de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Tacna; para

lo cual, se contó con el apoyo de la institución. De la misma manera, se obtuvieron los datos elementales para recabar mayor información sobre los terminalistas de la entidad.

- b) Se procedió al cálculo de la muestra para cada uno de los elementos y el desarrollo del marco muestral para la aplicación de instrumentos de investigación.
- c) Los instrumentos fueron desarrollados de acuerdo al marco metodológico en concordancia con los objetivos planteados. Se probó la validez de los instrumentos mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través de pruebas piloto.
- d) Seguidamente, se dio inicio al trabajo de campo, con la aplicación de encuestas al marco muestral de contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Tacna, así como la encuesta a los terminalistas de la institución y la aplicación de la entrevista a un Jefe en cargo.
- e) Con los datos obtenidos, producto de las encuestas aplicadas, tanto a contribuyentes como terminalistas, se procedió a

realizar la tabulación correspondiente de acuerdo a los valores asignados para cada ítem y así expresarlos en una matriz de datos, la cual, posteriormente, fue analizada en conjunto con la información complementaria obtenida a través de la entrevista.

### **3.5 Procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento y análisis de la información se hizo se efectuó con el paquete estadístico para las ciencias sociales conocido por sus siglas SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), el cual facilita la presentación de datos para su análisis.

Se hizo uso de la estadística descriptiva, ya que se empleó tablas para la distribución de frecuencias, las cuales, según Hernández, et al. (2006, 2010), hacen referencia a las puntuaciones por cada categoría, también al porcentaje de cada caso y el acumulado. Para la comparación de datos, se utilizó diagramas de barras agrupadas.

También se hizo uso de tablas de contingencia para la distribución de los datos procesados en concordancia con las variables de la investigación, pues según Vicéns y Medina (2005), hace posible el

análisis conjunto de dos o más atributos en lo que respecta a la dependencia entre las mismas.

Adicionalmente, se recurrió a la estadística inferencial, la cual mediante pruebas estadísticas analiza las hipótesis planteadas. Ya que, según Hernández, et al. (2006, 2010), la investigación busca comprobar una hipótesis.

De acuerdo con Rodríguez (2008), para comprobar la asociación entre las variables, se debe valorar su significación estadística con la aplicación de alguna prueba, por lo cual se utilizó una estadística no paramétrica, a través de la prueba de chi cuadrada o  $\chi^2$ , la cual mide la relación entre variables categóricas basada en las diferencias entre frecuencias observadas y esperadas. Si la significación asociada es menor o igual a 0,05, se rechaza la hipótesis de independencia. Para el análisis, también se tomó en cuenta la razón de verosimilitud Chi-cuadrado, la cual es una alternativa a este estadístico para el contraste de hipótesis. La diferencia radica que este calcula el cociente entre las frecuencias observadas y esperadas, dando mayor soporte a la significancia encontrada y no requiere que todas las frecuencias esperadas sean mayores de 0,05.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Presentación**

Para analizar si las estrategias tributarias causan un impacto en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2015; y cumplir los demás objetivos específicos planteados a inicios de la investigación, se aplicó encuestas a los contribuyentes del impuesto predial pertenecientes al ente local, estas fueron elaboradas en relación a las variables del estudio; y, de forma complementaria, se aplicó encuestas a los terminalistas de la institución, así como una breve entrevista con quien está a cargo del equipo de impuestos.

Una vez realizada la recolección y tabulación de datos, se procedió a la presentación de los mismos a través de gráficos y tablas, haciendo uso de las ciencias estadísticas. Toda información fue planteada en un esquema diseñado en función a los objetivos trazados para dar respuesta al problema de la investigación; también se tomó en

consideración los indicadores expresados en la operacionalización de variables del estudio.

Haciendo uso de esta organización de datos, se procedió al análisis e interpretación de los mismos, donde se expresa la visión de los terminalistas y jefe en cargo, respecto a las estrategias; y principalmente la perspectiva del ciudadano frente a las estrategias tributarias y ver si estas influyen con la recaudación, desarrollándose bajo herramientas estadísticas de contrastación de hipótesis para verificar la relación entre las variables.

Este análisis dio origen a la discusión de los mismos, esclareciendo la respuesta a los problemas planteados y arribando, posteriormente, en un conjunto de conclusiones y recomendaciones sobre el tema.

## **4.2 Resultados e interpretación**

### **Objetivo principal**

Analizar si las estrategias tributarias causan un impacto en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.

## 1. Objetivo específico 1

Determinar si el incentivo a la cultura tributaria dirigido al contribuyente influye en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.

**Variable** : Estrategias tributarias

**Indicador** : Incentivo a la cultura tributaria

**Sub indicador** : Difusión

La difusión es considerada de gran importancia para el incentivo de la cultura tributaria; al respecto, durante la entrevista, la jefa de impuestos municipales de la entidad edil alegó que esta es necesaria para mantener a los contribuyentes permanentemente actualizados con el cumplimiento de sus obligaciones y es indispensable para formar una cultura tributaria en el contribuyente; lo cual permite que, en lo posterior, cumpla con los pagos oportunamente.

Asimismo, en relación a la forma en que la municipalidad hace uso de los medios de difusión, manifestó que este es de acuerdo al presupuesto asignado a la Administración Tributaria y, en general,

es emitida radialmente según criterios de audiencia, seleccionado por el Área de Imagen Institucional.

### Ítem 1

La municipalidad realiza acciones de difusión para incentivar el pago del impuesto predial.

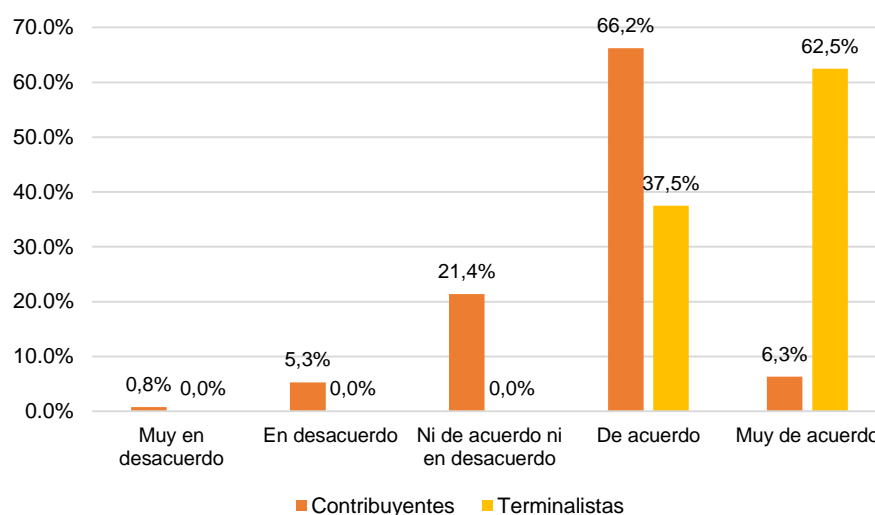
Tabla 5  
*Acciones de difusión incentivando pago del impuesto predial*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	0,8%	0,8%
En desacuerdo	20	5,3%	6,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	21,4%	27,4%
De acuerdo	251	66,2%	93,7%
Muy de acuerdo	24	6,3%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Con respecto a las acciones de difusión que realiza la Municipalidad Provincial de Tacna, expresada en la tabla 5, el 66,2% de los contribuyentes declaró solo estar de acuerdo con la premisa, lo que denota un menor grado de aceptación a diferencia del 6,3% que manifestó estar muy de acuerdo con lo planteado; el 21,4% se mantiene neutral, 5,3% de la muestra percibe escasa difusión de la entidad para incentivar el pago del impuesto predial y un 0,8%

considera que la difusión es nula al manifestarse muy en desacuerdo con la afirmación.



*Figura 11.* Acciones de difusión incentivando pago del impuesto predial  
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

La misma premisa se planteó a los terminalistas de la Municipalidad Provincial de Tacna, quienes consideran que la institución presenta acciones de difusión que alienta el pago del impuesto predial. De acuerdo en la figura 11, el 62,5% estuvo muy de acuerdo y el 37,5% estuvo de acuerdo con la premisa, apuntando a una estrategia positiva como la perspectiva del contribuyente.

Con estos datos, se reafirma que la Municipalidad Provincial de Tacna sí realiza acciones de difusión que dan alcance a la gran mayoría de los contribuyentes bajo su jurisdicción, cumpliendo con

el propósito de incentivar en alguna medida el pago del impuesto predial.

## Ítem 2

El método de difusión que utiliza la municipalidad no informa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.

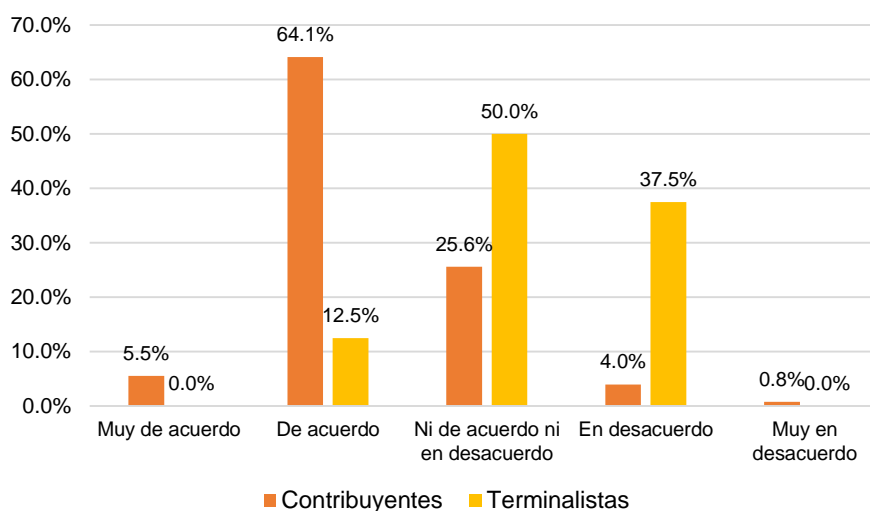
Tabla 6  
*Método de difusión no informa importancia del pago del impuesto predial*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	21	5,5%	5,5%
De acuerdo	243	64,1%	69,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	25,6%	95,3%
En desacuerdo	15	4,0%	99,2%
Muy en desacuerdo	3	0,8%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 6, se presenta que el 64,1% de los contribuyentes considera en cierta magnitud que el método de difusión que es aplicado por la municipalidad no brinda información específicamente sobre la importancia del pago del impuesto predial; el 25,6% manifiesta neutralidad; el 5,5% cree que definitivamente no brinda información de lo importante del pago; mientras que un 4% se encuentra en desacuerdo; y un 0,8% muy en desacuerdo con la

premisa, lo que denota la existencia de una clara inclinación a estar de acuerdo con lo planteado en ese aspecto de la difusión.



**Figura 12.** Método de difusión no informa importancia del pago del impuesto

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Al consultar lo mismo a los terminalistas, el 50% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo ante el tema; un 37,5% considera estar en desacuerdo con la premisa; y un 12,5% se encuentra de acuerdo, es decir, por parte de los trabajadores, se estima que la municipalidad sí busca informar sobre la importancia que tiene la recaudación de los impuestos. (Véase figura 12)

Según lo encontrado, los contribuyentes no perciben una difusión sobre la importancia de la recaudación del impuesto predial, solamente persuaden el pago del mismo.

### Ítem 3

La difusión radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.

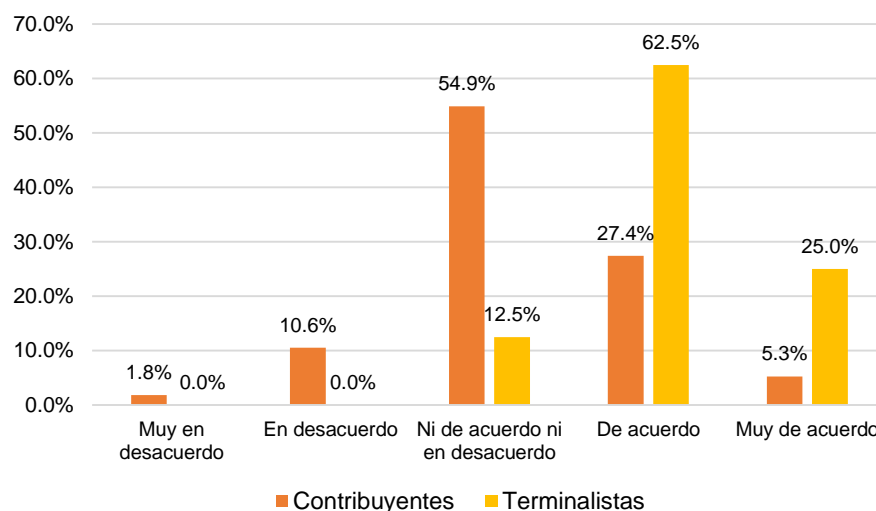
Tabla 7

*Difusión radial, escrita o televisiva advierte la obligación de pago*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	1,8%	1,8%
En desacuerdo	40	10,6%	12,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	208	54,9%	67,3%
De acuerdo	104	27,4%	94,7%
Muy de acuerdo	20	5,3%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 7, ante la premisa si la difusión radial, escrita o televisiva es efectiva al advertir a los contribuyentes sobre la obligación del pago del impuesto, se observa que el 54,9% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27,4% considera que la difusión en estos medios sí advierte el pago, un 10,6% manifiesta estar en desacuerdo, 5,3% acepta altamente el ítem y solo el 1,8% lo rechaza totalmente.



**Figura 13.** Difusión radial, escrita o televisiva advierte la obligación de pago

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

De acuerdo con la figura 13, los terminalistas consideran que la difusión sea radial, escrita o televisiva si advierte la obligación de pago, pues el 62,5% estuvo de acuerdo y 25%, muy de acuerdo; solo un 12,5% mantuvo una actitud neutral.

Con ello, se puede decir que la difusión en medios de comunicación por parte de la Municipalidad Provincial de Tacna, de acuerdo a la perspectiva del contribuyente y personal de la entidad, se encuentra entre regular y buena en el fin de advertir la obligación de pago al contribuyente. Se considera, por lo tanto, como una buena estrategia por parte de la institución para llegar al contribuyente y reforzar la cultura tributaria frente al impuesto.

#### Ítem 4

La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial.

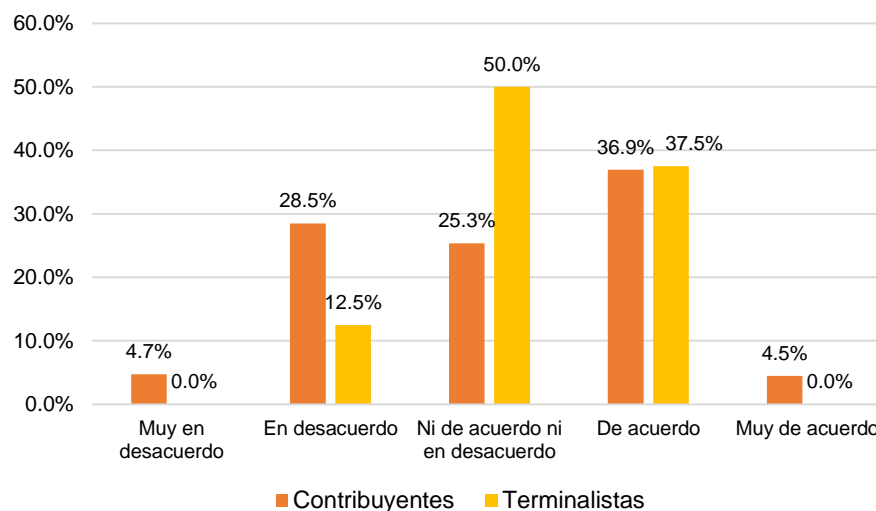
Tabla 8

*Información periódica sobre la inversión del impuesto predial*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	18	4,7%	4,7%
En desacuerdo	108	28,5%	33,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	96	25,3%	58,6%
De acuerdo	140	36,9%	95,5%
Muy de acuerdo	17	4,5%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Con respecto a si la municipalidad informa sobre la inversión que se realiza con lo recaudado en el impuesto predial, en la tabla 8, se observa que el 36,9% está de acuerdo, el 28,5% se encuentra en desacuerdo, 25,3% se mantiene neutral, 4,7% considera que no hay ninguna comunicación y el 4,5% opina totalmente lo contrario.



*Figura 14.* Información periódica sobre la inversión del impuesto predial

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se aprecia en la figura 14, el 50% del personal no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa, 37,5% se manifiesta de acuerdo y 12,5% considera que no se difunde información sobre el destino que tiene la inversión del impuesto.

Por tal, se puede considerar que la información sobre el destino que tiene lo recaudado en el impuesto predial es de alcance regular, pues, aunque la gran mayoría se mostró de acuerdo, existe una gran proporción que varía entre neutral y en desacuerdo con lo planteado. Lo que significa que la información no es del alcance de todos los contribuyentes, manifestando una falta de regulación por parte de la entidad sobre el tema.

**Sub indicador** : Charlas al contribuyente

Una forma de llegar al contribuyente para crear una mayor cultura tributaria es a través de charlas. En la entrevista a la jefa de impuestos, se le consultó sobre la comunicación mediante charlas respecto al pago del impuesto, así como la premura en conocer las inquietudes de los contribuyentes, manifestando que en periodos anteriores, como política de la entidad, existió una comunicación permanente con las juntas vecinales y sus dirigentes, mas no tenía ninguna información sobre si se realizó lo mismo en el periodo 2015.

**Ítem 5**

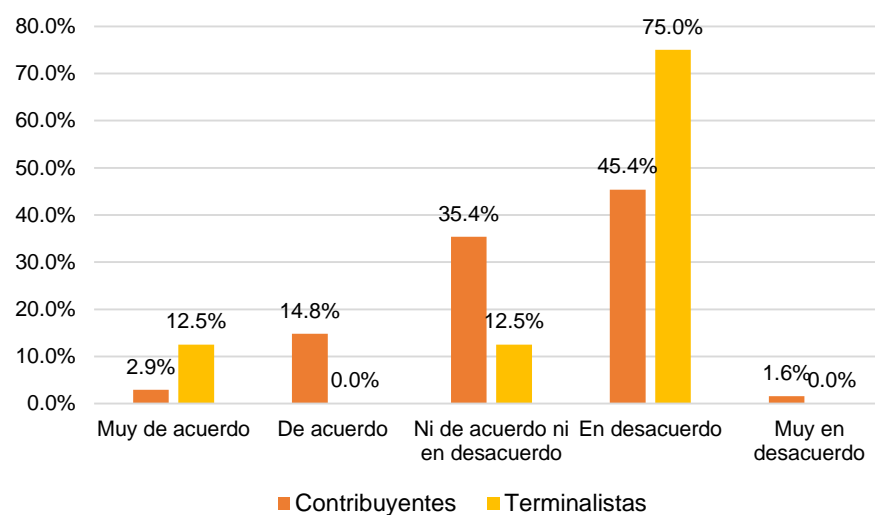
La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (Juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) incentivando el pago del impuesto predial.

*Tabla 9*  
*Exposiciones incentivando el pago del impuesto predial*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	11	2,9%	2,9%
De acuerdo	56	14,8%	17,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	134	35,4%	53,0%
En desacuerdo	172	45,4%	98,4%
Muy en desacuerdo	6	1,6%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Ante el supuesto de que la entidad no desarrolla exposiciones para incentivar el pago del impuesto predial, el 45,4% de los contribuyentes encuestados se manifestó en desacuerdo, 35,4% se mostró neutral, 14,8% estuvo de acuerdo, 2,9% consideró estar muy de acuerdo y solo el 1,6% mostró estar muy en desacuerdo con lo planteado. (Véase tabla 9)



**Figura 15.** Exposiciones incentivando el pago del impuesto predial  
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

De acuerdo con la figura 15, un 75% de los terminalistas consideran estar en desacuerdo con el hecho de que no se desarrollan exposiciones que incentiven el pago del impuesto predial, un 12,5% se mantuvo neutral y un 12,5%, muy de acuerdo con la premisa.

Tanto los contribuyentes como los terminalistas, demuestran que la entidad sí realiza exposiciones con el fin de incentivar el pago del impuesto predial. Cabe resaltar que existe una proporción importante que se mantiene neutral y también en menor cuantía quienes no perciben estas actividades, que podría corresponder a una descoordinación entre la entidad y las juntas vecinales.

### Ítem 6

Se realizan reuniones donde representantes de la municipalidad escuchan la problemática del contribuyente.

Tabla 10

*Reuniones donde se atiende la problemática del contribuyente*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	15	4,0%	4,0%
En desacuerdo	75	19,8%	23,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	112	29,6%	53,3%
De acuerdo	170	44,9%	98,2%
Muy de acuerdo	7	1,8%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 10, se observa que el 44,9% se mostraron de acuerdo cuando se les consultó si la municipalidad realizaba reuniones donde se escuchara sobre su problemática, 29,6% se mostró neutral,

19,8% estuvo en desacuerdo, 4% consideró estar muy en desacuerdo y el 1,8% muy de acuerdo.

Se denota que los contribuyentes consideran que su problemática respecto al impuesto predial es escuchada, mas persiste una proporción de importancia que no percibe la misma atención ante las consultas que tienen.

### Ítem 7

La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.

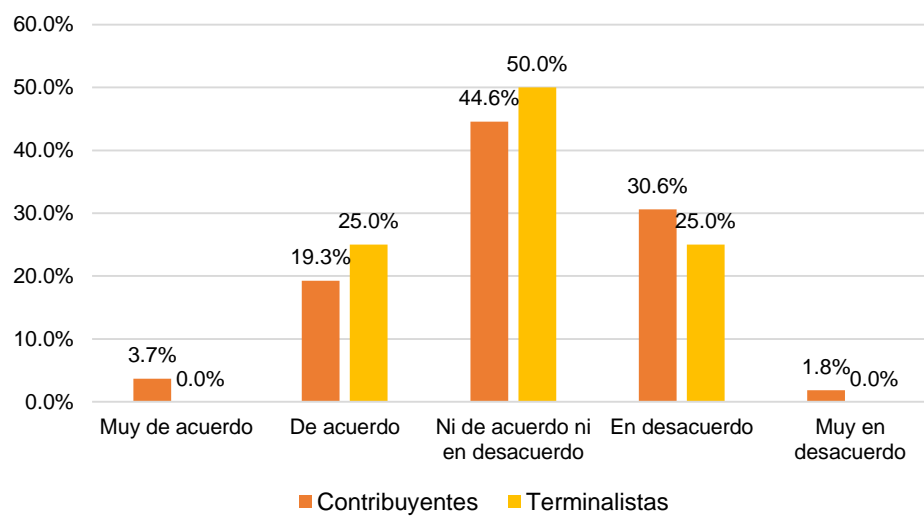
Tabla 11  
*Información escasa sobre procedimientos administrativos*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	14	3,7%	3,75%
De acuerdo	73	19,3%	23,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	169	44,6%	67,5%
En desacuerdo	116	30,6%	98,2%
Muy en desacuerdo	7	1,8%	100,0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Respecto a si la información que brinda la municipalidad sobre los procedimientos administrativos son escasos, en lo que refiere al

impuesto predial, el 44,6% de los contribuyentes encuestados se mostró neutral ante la premisa, 30,6% estuvo en desacuerdo, 19,3% consideró estar de acuerdo, 3,7% muy de acuerdo y, solamente, el 1,8% manifestó estar muy en desacuerdo. (Véase tabla 11)



*Figura 16.* Información escasa sobre procedimientos administrativos  
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se observa en la figura 16, la opinión de los terminalistas es muy similar a la de los contribuyentes: el 50% del personal no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, 25% está en desacuerdo que la información sea escasa y el otro 25% está de acuerdo con lo planteado.

Ambos grupos coinciden que la información proporcionada no es escasa, pero tampoco es abundante, se denota en su actitud neutral

y, por otro lado, se encuentra una proporción significativa que se encuentra de acuerdo así como otra similar en desacuerdo. Lo que significaría que no toda la población recibe equitativamente información sobre los procedimientos administrativos que conllevan el impuesto predial.

**Sub indicador** : Educación tributaria municipal

Para que los contribuyentes tengan una cultura tributaria de pago responsable, es precisa su educación. Al respecto, en la entrevista a la jefa de impuestos municipales de la entidad, declara que, en la ciudad de Tacna, el grado de educación tributaria puede calificarse como regular-alta con tendencia a incrementar, puesto que, desde años anteriores, se ha dado un trabajo planificado para educar al contribuyente sobre el tributo y otros inherentes a la municipalidad, como el caso de arbitrios.

## Ítem 8

La entidad se preocupa que los contribuyentes conozcan sus obligaciones respecto a la recaudación del impuesto predial.

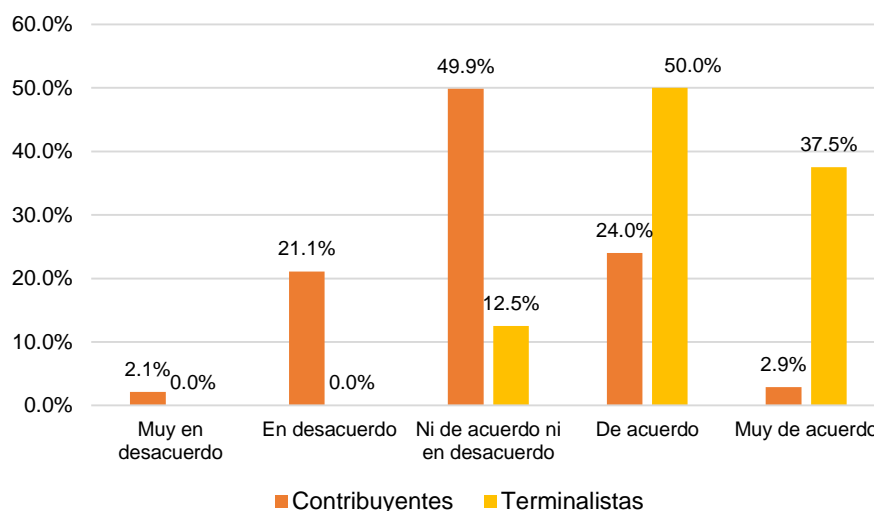
Tabla 12

*Los contribuyentes conocen sus obligaciones gracias a la entidad*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	8	2,1%	2,1%
En desacuerdo	80	21,1%	23,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	189	49,9%	73,1%
De acuerdo	91	24,0%	97,1%
Muy de acuerdo	11	2,9%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se observa en la tabla 12, al consultar si existía por parte de la entidad una preocupación de que los contribuyente conozcan sus obligaciones en relación al impuesto predial, el 49,9% de los contribuyentes se mostró neutral, el 24% estuvo de acuerdo, 21,1% consideró estar en desacuerdo, 2,9% mostró estar muy de acuerdo y, solamente, un 2,1% estuvo muy en desacuerdo.



**Figura 17.** Los contribuyentes conocen sus obligaciones gracias a la entidad

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Respecto al mismo tema, al ser consultados los terminalistas de la entidad, el 50% de ellos manifestó estar de acuerdo en que la entidad se preocupa por que los contribuyentes conozcan sus obligaciones en relación al impuesto predial, el 37,5% estuvo muy de acuerdo y un 12,5% mantuvo una posición neutral ante el tema. (Véase figura 17)

Se muestra evidente que mientras por un lado, el personal de la entidad tiene una percepción favorable hacía el interés que muestra la municipalidad por que los contribuyentes conozcan sobre sus obligaciones, la población no lo percibe totalmente en su mayoría, mostrando una actitud indiferente, señalar además que el resto se

divide casi equitativamente entre los que están de acuerdo y en desacuerdo. El interés que muestra la entidad no abarca a toda la población, generando en algunos una percepción desfavorable al respecto.

### Ítem 9

La municipalidad difunde inadecuadamente a sus contribuyentes las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.

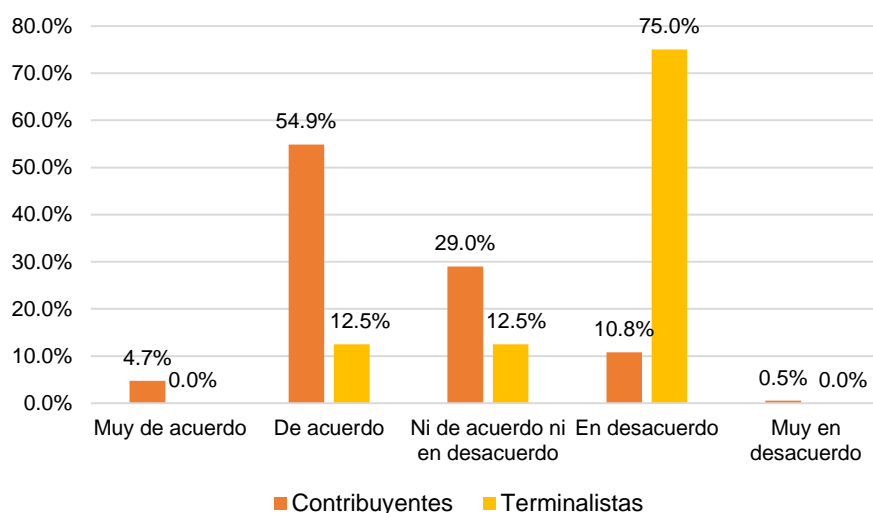
Tabla 13  
*Difusión inadecuada de fechas para declaración y pago*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	18	4,7%	4,7%
De acuerdo	208	54,9%	59,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	29,0%	88,7%
En desacuerdo	41	10,8%	99,5%
Muy en desacuerdo	2	0,5%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se muestra en la tabla 13, cuando se consultó la opinión de los contribuyentes respecto a si la difusión empleada para comunicar fechas de declaración y pago del impuesto predial eran inadecuadas, el 54,9% se mostró de acuerdo, un 29% se mantuvo

neutral, 10,8% declaró estar en desacuerdo, mientras que 4,7% mostró estar muy de acuerdo y el 0,5% muy en desacuerdo.



*Figura 18.* Difusión inadecuada de fechas para declaración y pago  
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Al consultar sobre el tema al personal que labora en la municipalidad, el 75% se mostró en desacuerdo, 12,5%, ni de acuerdo ni en desacuerdo; en la misma proporción, estuvieron de acuerdo en que se difunde inadecuadamente las fechas de declaración y pago del impuesto predial. (Véase figura 18)

A pesar que los terminalistas consideran que si se brinda información adecuada sobre las fechas de declaración y pago, la población muestra una opinión contraria; esto denota que la información brindada no llega a todos los contribuyentes y, parte de

ellos, se sienten desinformados respecto a estos temas del impuesto predial.

### Ítem 10

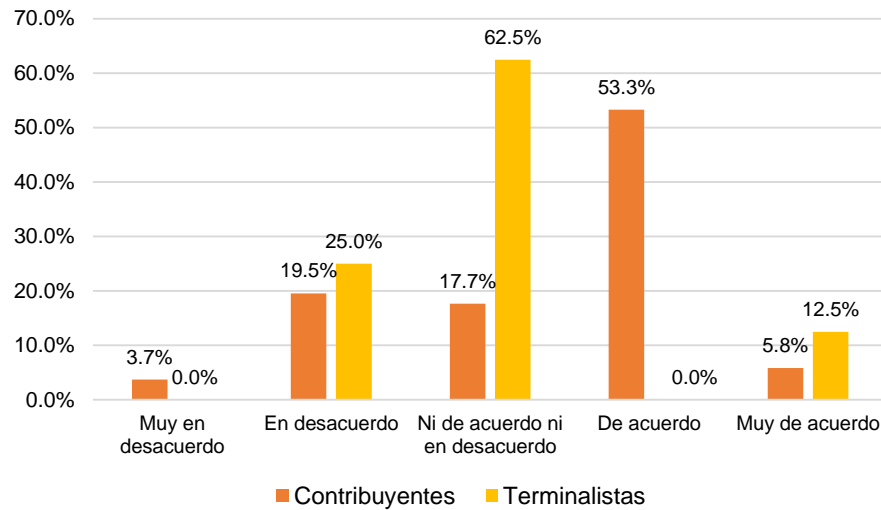
Como contribuyente conozco aspectos generales y básicos sobre el impuesto predial.

Tabla 14  
*Contribuyente conoce aspectos generales sobre el impuesto predial*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	14	3,7%	3,7%
En desacuerdo	74	19,5%	23,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	17,7%	40,9%
De acuerdo	202	53,3%	94,2%
Muy de acuerdo	22	5,8%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Al consultar a los contribuyentes si consideraban conocer aspectos básicos sobre el impuesto predial, el 53,3% consideró estar de acuerdo, 19,5%, en desacuerdo, 17,7% de los encuestados se mostró neutral, 5,8%, muy de acuerdo y solo el 3,7% estuvo muy en desacuerdo. (Véase tabla 14)



*Figura 19.* Contribuyente conoce aspectos generales sobre el impuesto predial  
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se observa en la figura 19, el 62,5% de los terminalistas mantuvo una actitud neutral respecto a si los contribuyentes que se apersonaban conocían aspectos básicos sobre el impuesto predial, el 25% estuvo en desacuerdo y 12,5% se mostró muy de acuerdo.

Los contribuyentes reconocen que identifican aspectos generales del impuesto predial y su recaudación, producto de trabajos de periodos anteriores, como lo manifestaba la jefa de impuestos en la entrevista realizada. Asimismo los terminalistas, en su mayoría, al manifestar una actitud pasiva en su respuesta, definen que la educación básica de los contribuyentes en temas del impuesto predial puede ser mejor.

**Sub indicador** : Orientación al contribuyente

Con el fin de que los contribuyentes realicen a tiempo las declaraciones y pago del impuesto predial, de acuerdo a la entrevista planteada, la entidad brinda atención por ventanilla en las instalaciones de la municipalidad, esta es realizada por los terminalistas tributarios en doble turno, de 7am a 8pm y sábados hasta el mediodía. Se resalta también la apertura de un anexo de atención ubicado en el centro cívico de la ciudad y, en lo que respecta al cobro del impuesto, este es a través de las cajas de tesorería de la municipalidad. Asimismo, manifestó que los avalúos son notificados en los domicilios fiscales.

**Ítem 11**

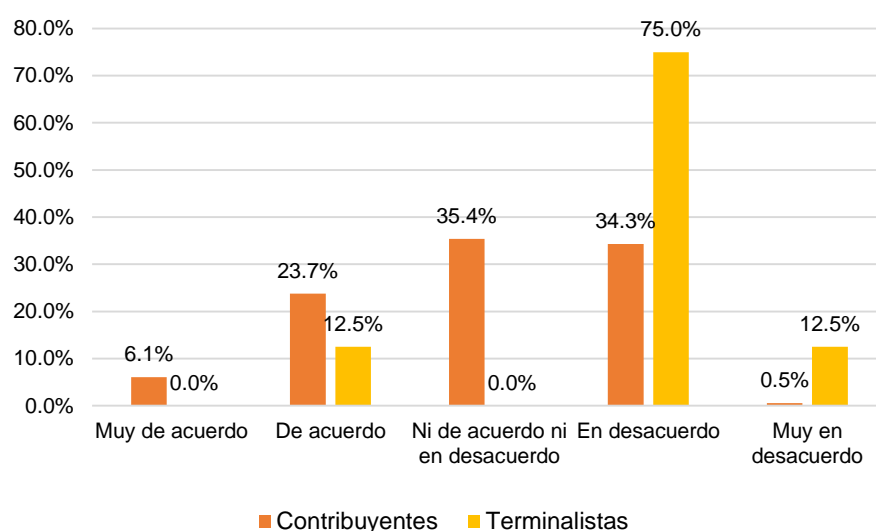
La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.

Tabla 15  
*Inadecuadas políticas de orientación al contribuyente*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	23	6,1%	6,1%
De acuerdo	90	23,7%	29,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	134	35,4%	65,2%
En desacuerdo	130	34,3%	99,5%
Muy en desacuerdo	2	0,5%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 15, se observa que, de los contribuyentes encuestados, el 35,4% se muestra neutral al consultarles sobre si las políticas de orientación al contribuyente por parte de la municipalidad eran inadecuadas, el 34,3% se mostró en desacuerdo, 23,7% estuvo de acuerdo con el ítem, 6,1% afirmó estar muy de acuerdo y sólo él muy en desacuerdo.



*Figura 20. Inadecuadas políticas de orientación al contribuyente*  
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Los terminalistas, al ser consultados del mismo asunto, el 75% manifestó estar en desacuerdo, el 12,5% estuvo de acuerdo y en la misma proporción estuvo muy en desacuerdo en que se aplicaran políticas inadecuadas de orientación al contribuyente. (Véase Figura 20)

Se denota que, aunque en general los terminalistas consideran su labor de orientación adecuada, gran parte de los contribuyentes encuestados no lo perciben de la misma manera, esto al mostrarse de acuerdo y neutrales ante la presentación del ítem, lo que significa que la población no está satisfecha totalmente con la orientación que es impartida por parte la municipalidad.

## Ítem 12

La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.

Tabla 16

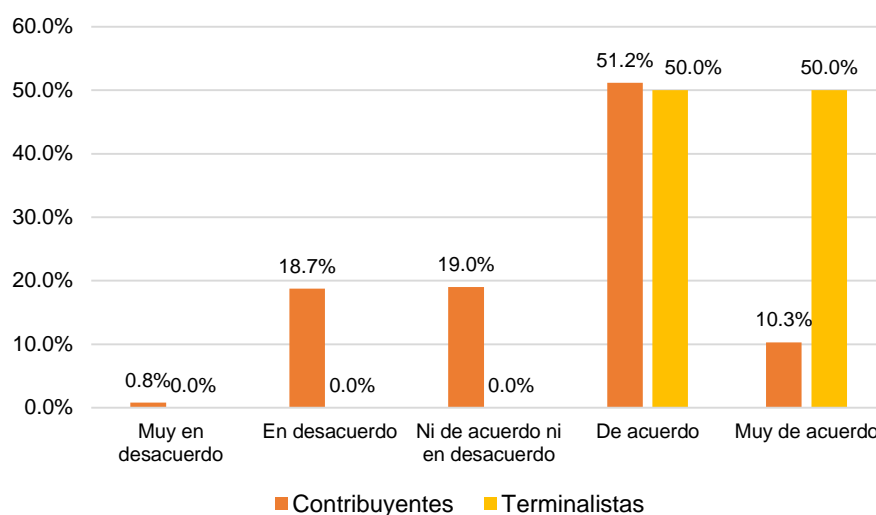
*Facilidades en trámites para el pago del impuesto predial*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	0,8%	0,8%
En desacuerdo	71	18,7%	19,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	19,0%	38,5%
De acuerdo	194	51,2%	89,7%
Muy de acuerdo	39	10,3%	100,0%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se muestra en la tabla 16, el 51,2% de los contribuyentes se mostró de acuerdo al preguntarles si la entidad brinda facilidades en los trámites para cumplir a tiempo con el pago del impuesto predial, 19% no se encontró ni de acuerdo ni en desacuerdo, 18,7%

estuvo en desacuerdo, 10,3% se mostró muy de acuerdo y, solamente, el 0,8% manifestó estar muy en desacuerdo.



**Figura 21.** Facilidades en trámites para el pago del impuesto predial  
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El personal de la municipalidad al ser consultados al respecto, manifestó, como se observa en la figura 21, estar de acuerdo el 50%, y la otra parte estuvo muy de acuerdo en que se brinda facilidades adecuadas a los contribuyentes para que cumplan con sus obligaciones a tiempo del impuesto predial.

Evidentemente, existe una misma perspectiva por parte de los contribuyentes y lo que manifiestan los terminalistas, en que si se dan esas facilidades; sin embargo, existe una proporción que se

muestra indiferente o en desacuerdo, lo que denota que muchos de los contribuyentes no tienen conocimiento claro de la forma en que la institución ayuda al cumplimiento de las obligaciones.

### Ítem 13

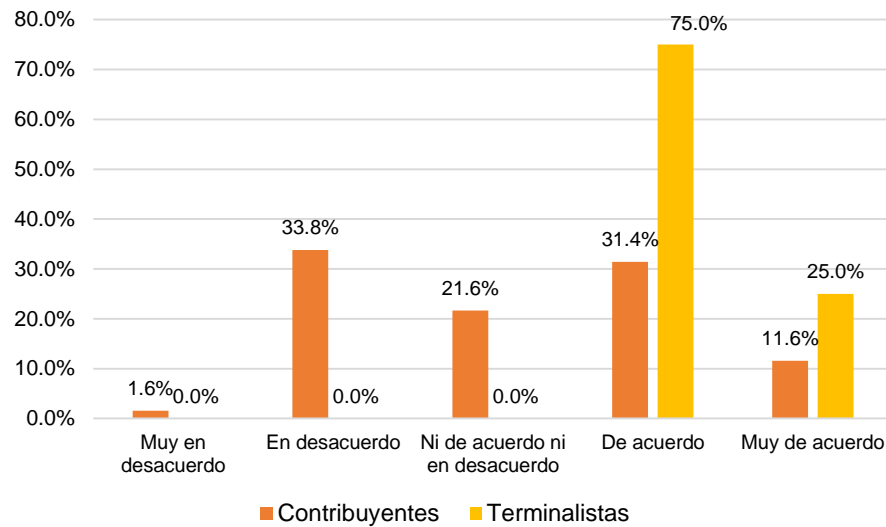
Se aplican estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración del impuesto.

Tabla 17  
*Aplicación de estrategias informáticas en la declaración del impuesto*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	1,6%	1,6%
En desacuerdo	128	33,8%	35,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	82	21,6%	57,0%
De acuerdo	119	31,4%	88,4%
Muy de acuerdo	44	11,6%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se observa en la tabla 17, se observa que, de los encuestados, el 33,8% estuvo en desacuerdo ante la afirmación de que se aplican estrategias tecnológicas para la declaración del impuesto, el 31,4% se mostró de acuerdo, 21,6% se mantuvo neutral, 11,6% estuvo muy de acuerdo y 1,6% muy en desacuerdo.



**Figura 22.** Aplicación de estrategias informáticas en la declaración del impuesto

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Los terminalistas, al ser consultados sobre la aplicación de estas estrategias tecnológicas informáticas, el 75% estuvo de acuerdo en que sí se aplican en la institución y un 25% de ellos manifestaron estar muy de acuerdo con su aplicación. (Véase figura 22)

Se hace evidente que la población no percibe totalmente el uso de este tipo de estrategias para facilitar la declaración; del impuesto, una parte de ella considera que sí se realizan, sin lugar a duda, se denota una falta de información para con el contribuyente en que conozca los diferentes mecanismos que se utilizan para la declaración.

## 2. Objetivo específico 2

Investigar si el otorgamiento del beneficio tributario impacta en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.

**Variable** : Estrategias tributarias

**Indicador** : Otorgamiento de beneficio tributario

**Sub indicador** : Premiación a buenos contribuyentes

Una de las ventajas que se brinda en campañas de beneficio tributario es la premiación a buenos contribuyentes que cumplieron con sus pagos; al respecto, durante la entrevista a la jefa de impuestos municipales de la entidad, esta alegó que durante varios periodos se realizaron sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación por el pago puntual, que fueron bien recibidos generando resultados positivos en la población; sin embargo, hace un periodo que no se viene realizando.

#### Ítem 14

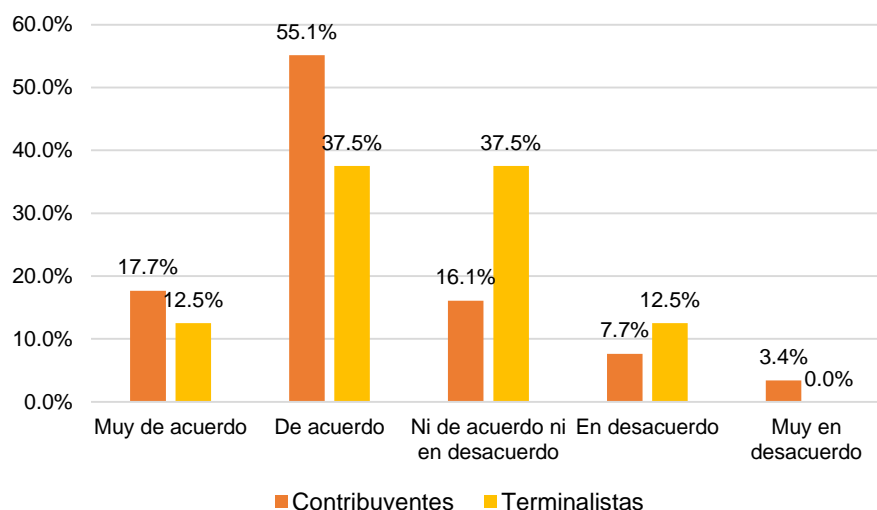
El sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.

Tabla 18  
*Sorteo de electrodomésticos es estímulo suficiente para pago puntual*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	67	17,7%	17,7%
De acuerdo	209	55,1%	72,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	16,1%	88,9%
En desacuerdo	29	7,7%	96,6%
Muy en desacuerdo	13	3,4%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se observa en la tabla 18, el 55,1% de los encuestados considera estar de acuerdo en que el sorteo de artefactos es un estímulo significativo para el pago puntual del impuesto predial, 17,7% se mostró muy de acuerdo, 16,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7,7% estuvo en desacuerdo y el 3,4% manifestó estar muy en desacuerdo.



*Figura 23.* Sorteo de electrodomésticos es estímulo suficiente para pago puntual

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Al consultar sobre el tema a los terminalistas de la institución, un 37,5% manifestó estar de acuerdo con que los sorteos son un aliciente suficiente para generar el pago puntual; en la misma proporción, se mantuvo neutral ante la premisa, un 12,5% estuvo muy de acuerdo y el mismo porcentaje manifestó estar en desacuerdo. (Véase figura 23)

Tanto la población como los terminalistas coinciden en que el sorteo de electrodomésticos alienta el pago puntual del impuesto, mas cabe resaltar que existe quienes consideran que el estímulo puede ser mejorado con el fin de hacerlo más atrayente.

## Ítem 15

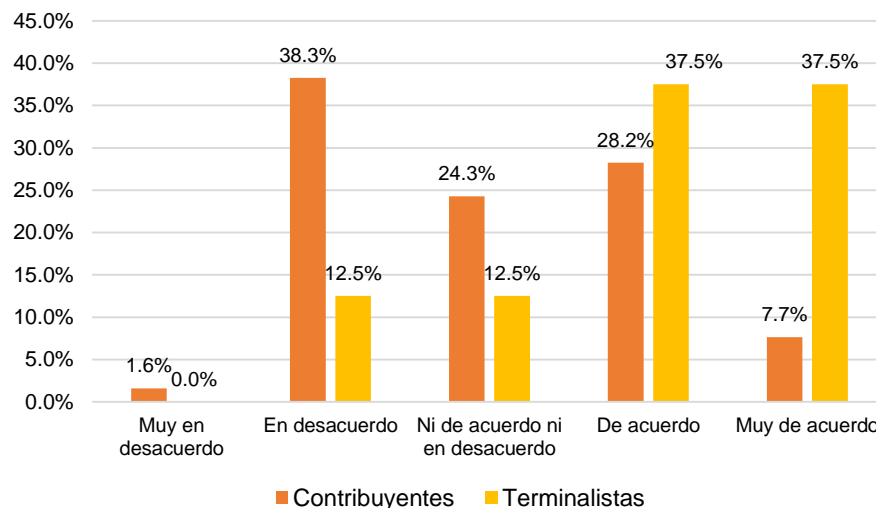
Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano

Tabla 19  
*Entrega de algún reconocimiento por buen ciudadano*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	1,6%	1,6%
En desacuerdo	145	38,3%	39,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	24,3%	64,1%
De acuerdo	107	28,2%	92,3%
Muy de acuerdo	29	7,7%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 19, se presenta que el 38,33% de los contribuyentes manifiesta estar en desacuerdo, es decir, que la institución no entrega ningún reconocimiento por buen ciudadano en relación al impuesto predial, el 28,2% estuvo de acuerdo, 24,3% se mantuvo neutral, 7,7% muy de acuerdo y solamente un 1,6% se mostró muy en desacuerdo.



**Figura 24.** Entrega de algún reconocimiento por buen ciudadano  
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Al ser consultados los terminalistas de la institución, como se aprecia en la figura 24, el 37,5% manifestó estar de acuerdo y muy de acuerdo con la premisa, reconociendo que la municipalidad hace algún reconocimiento a los buenos contribuyentes, un 12,5% se mantuvo neutral y, en la misma proporción, en desacuerdo.

Bajo esta premisa, se aprecia, que, por un lado, los servidores públicos manifiestan que sí se da un reconocimiento a quienes cumplen puntualmente con sus pagos del impuesto predial; mas, por otra parte, la realidad es que gran parte de la población no percibe lo mismo, salvo un poco más de la cuarta parte de los encuestados. Esto denota que parte de los contribuyentes no sienten ser reconocidos por el pago puntual de sus obligaciones.

**Sub indicador** : Campañas de condonación de multas e intereses

Las campañas de condonación de multas e intereses conforman la estrategia más importante de la municipalidad, realizadas en diversas fechas durante el año en las campañas de beneficio tributario, respecto a ello, en la entrevista realizada a la jefa de impuestos municipales, considera que estas campañas durante el año 2015, fueron beneficiosas para la recaudación del impuesto predial, pues el administrado opta por pagar sus tributos sin acogerse a ningún pago adicional, de esta manera la administración tributaria asegura el pago de los tributos.

### Ítem 16

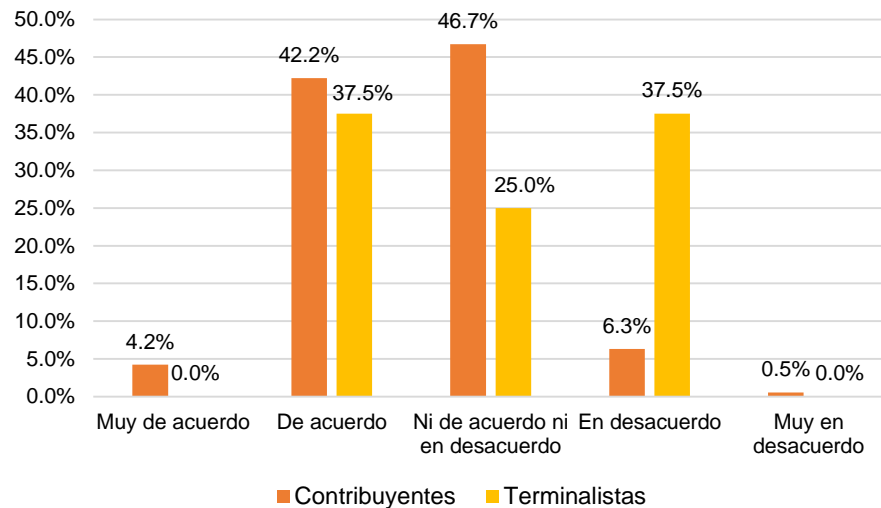
El número de campañas de condonación de multas e intereses son limitadas.

Tabla 20  
*Número de campañas de condonación son limitadas*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	16	4,2%	4,2%
De acuerdo	160	42,2%	46,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	177	46,7%	93,1%
En desacuerdo	24	6,3%	99,5%
Muy en desacuerdo	2	0,55%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se observa en la tabla 20, el 46,7% de los encuestados no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo cuando se les consultó si el número de campañas de condonación de multas intereses eran pocas, 42,2% manifestó estar de acuerdo, 6,3% estuvo en desacuerdo, 4,2%, muy de acuerdo y tan solo el 0,55%, muy en desacuerdo.



*Figura 25.* Número de campañas de condonación son limitadas

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Los terminalistas también fueron consultados sobre el tema, a lo cual, el 37,5% estuvo de acuerdo con que el número de campañas fueran limitadas; mas, en la misma proporción, se encuentra en desacuerdo y un 25% se mantuvo neutral ante la premisa. (Véase figura 25)

Gran parte de los contribuyentes consideran que las campañas de condonación son limitadas, solo una pequeña proporción opina lo contrario; así también, una parte de los terminalistas considera que son pocas y otra opina que no; esto, pese a que las campañas se realizan casi durante todo el año, por periodos extensos con ampliación de fechas. El resultado demuestra que la población está acostumbrada a este tipo de campañas y prefiere un mayor número de ellas.

### Ítem 17

La difusión de las campañas de condonación de multas e intereses llega a los contribuyentes.

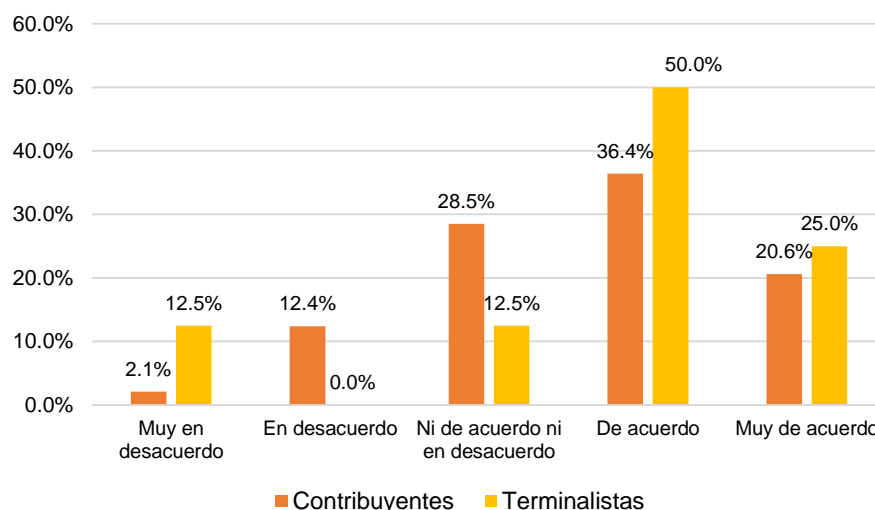
Tabla 21

*Difusión de campañas de condonación llega a los contribuyentes*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	8	2,1%	2,1%
En desacuerdo	47	12,4%	14,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	108	28,5%	43,0%
De acuerdo	138	36,4%	79,4%
Muy de acuerdo	78	20,6%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 21, se observa que, al consultar a los contribuyentes si la difusión de la realización de las campañas de condonación llegaba a ellos, el 36,4% se manifestó de acuerdo, 28,5%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20,6% se mostró muy de acuerdo, 12,4% en desacuerdo y el 2,1% se encontró muy en desacuerdo.



**Figura 26.** Difusión de campañas de condonación llega a los contribuyentes

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la figura 26, se aprecia que, de acuerdo con los terminalistas, los contribuyentes reciben la comunicación que se realizan campañas de condonación, pues el 50% se mostró de acuerdo con el ítem, 25% estuvo muy de acuerdo, 12,5% se pronunció ni de acuerdo ni en desacuerdo y, en la misma proporción, muy en desacuerdo.

Con ello, queda evidenciado que las campañas de condonación de multas e intereses cuentan con una difusión favorable, mas no toda la población lo percibe de la misma manera. Si los contribuyentes no se encuentran informados sobre estas campañas, entonces se genera una deficiencia en los resultados que se espera con su realización.

### Ítem 18

Espero que se realicen campañas de condonación de deudas e intereses para ponerme al día en mis pagos del impuesto predial.

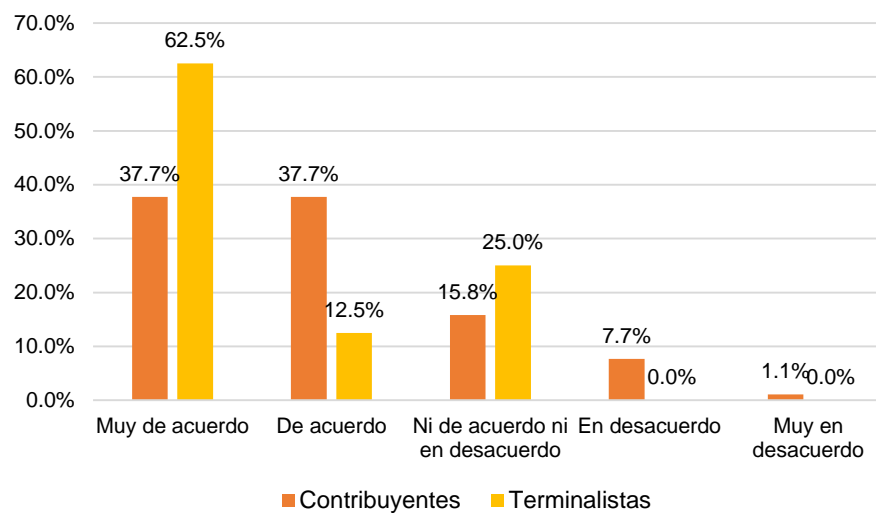
Tabla 22  
*Contribuyente espera campañas de condonación para ponerse al día*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	143	37,7%	37,7%
De acuerdo	143	37,7%	75,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	15,8%	91,3%
En desacuerdo	29	7,7%	98,9%
Muy en desacuerdo	4	1,1%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 22 se observa que el 37,7% de los contribuyentes respondió estar de acuerdo al consultarles sobre si ellos esperaban a que se realizaran las campañas de condonación para recién estar

al día, en la misma proporción, se mostraron muy de acuerdo, un 15,8% dio una respuesta neutral, 7,7% expresó estar en desacuerdo con el ítem y 1,1% muy en desacuerdo.



*Figura 27. Contribuyente espera campañas de condonación para ponerse al día*

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Al ser consultados los terminalistas sobre si los contribuyentes esperaban las campañas de condonación para ponerse al día en sus obligaciones del impuesto predial, el 62,5% estuvo muy de acuerdo, 25% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,5% se mostró de acuerdo. (Véase figura 27)

Ello pone en evidencia que, tanto los contribuyentes como el personal que labora en la institución, reconocen que gran parte de la

población bajo la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Tacna espera que se desarrollen campañas de condonación de multas e intereses para poder apersonarse a la institución y cumplir con sus obligaciones, en este caso en relación al impuesto predial; tan solo una pequeña proporción aseguró lo contrario.

**Sub indicador** : Descuentos por pronto pago

La Municipalidad Provincial de Tacna, mediante la ordenanza municipal, otorgó durante las campañas de beneficio tributario descuentos en pago de arbitrios, a los contribuyentes que realizaran el pago anual del impuesto predial y no tuvieran deudas de años anteriores. Al respecto, durante la entrevista a la jefa de impuestos municipales de la entidad, se le consultó sobre este mecanismo, a lo que respondió que lo consideraba como un estímulo importante, pues a través de estos se persuade al contribuyente para que cancele el total de su impuesto en forma adelantada.

## Ítem 19

Los descuentos otorgados en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial no alienta el desembolso del mismo.

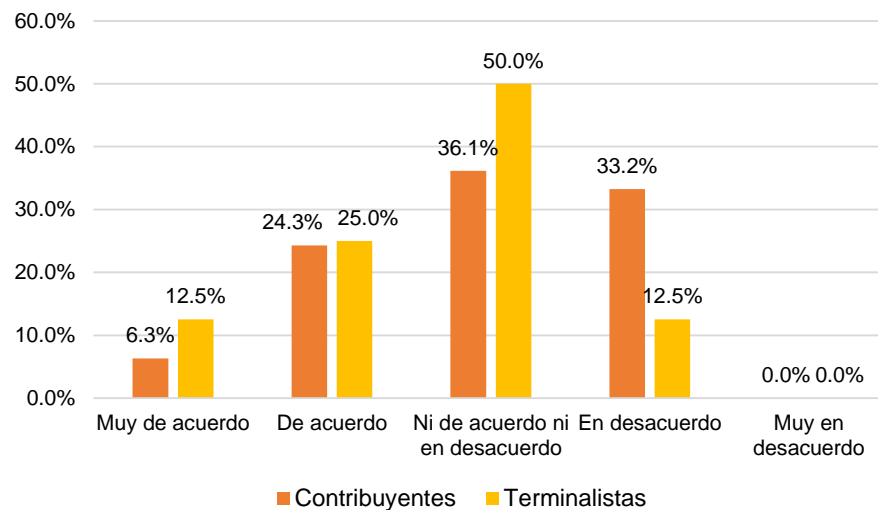
Tabla 23

*Descuentos en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial no alienta cumplimiento de obligaciones*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	24	6,3%	6,3%
De acuerdo	92	24,3%	30,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	137	36,1%	66,8%
En desacuerdo	126	33,2%	100,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%	
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 23 se observa que el 36,1% de los contribuyentes encuestados muestra una actitud neutral, al ser consultados si los descuentos que otorga la municipalidad en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial no alienta el cumplimiento de las obligaciones, 33,2% manifestó estar en desacuerdo, 24,3% declaró estar de acuerdo y el 6,3%, muy de acuerdo.



*Figura 28.* Descuentos en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial no alienta cumplimiento de obligaciones

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se aprecia en la figura 28, al ser consultados sobre el hecho de otorgar descuentos en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial, el 50% de los terminalistas mostró una actitud neutral, 25% consideró estar de acuerdo en que no alienta el cumplimiento de obligaciones, 12,5% estuvo en desacuerdo y, en la misma medida, estuvieron muy de acuerdo.

Respecto a los descuentos otorgados, tanto los terminalistas como los contribuyentes, se muestran neutrales ante el tema, ante una proporción menor, pero considerable que se muestra de acuerdo con la idea de que alienta a que se cumplan con las obligaciones a

tiempo. Esto demuestra que el mecanismo no llega a todos los contribuyentes, contando con poca difusión para que realmente cumpla con alentar el pago adelantado.

## Ítem 20

Existen diversos beneficios ante el pago adelantado del impuesto predial.

Tabla 24

*Se aplican beneficios ante el pago adelantado del impuesto predial*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	0,5%	0,5%
En desacuerdo	27	7,1%	7,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	91	24,0%	31,7%
De acuerdo	246	64,9%	96,6%
Muy de acuerdo	13	3,4%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Al preguntar si se aplican diversos beneficios ante la figura del pago adelantado del impuesto predial, el 64,9% se mostró de acuerdo, 24%, ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7,1% estuvo en desacuerdo con la premisa, 3,4%, muy de acuerdo y tan solo el 0,5% se mostró muy en desacuerdo, es decir, que no consideran que haya beneficios por pagar adelantadamente. (Véase tabla 24)

La mayoría de los encuestados consideran que la municipalidad si realiza acciones beneficiosas para los usuarios cuando presentan pago adelantado, la cual es una figura positiva generada normalmente bajo normativa de la institución para los procesos de campañas de beneficio tributario.

### **3. Objetivo específico 3**

Analizar si el contar con servidores municipales capacitados incide en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.

**Variable** : Estrategias tributarias

**Indicador** : Servidores municipales capacitados

**Sub indicador** : Instruir al trabajador

Parte del proceso de capacitación a los servidores municipales se encuentra en el instruir al trabajador en el entorno que labora, los procedimientos a llevarse a cabo, así como el uso de tecnología específica para su labor; al respecto, la jefa de impuestos municipales de la institución comentó, en la entrevista realizada, que

todo el personal responsable de la atención de recepción de alcabalas, avalúos y otros reciben capacitación, donde se hace hincapié en el uso de programas y demás tecnología para el desempeño diario de funciones; reciben también una capacitación normativa, pues, con el reconocimiento apropiado de las normas, se logra una óptima ejecución del trabajo.

Así también comentó que, internamente, en el equipo de impuestos, se realizan pequeñas reuniones de temas puntuales; y, a nivel de administración tributaria, anteriormente se realizaban reuniones de intercambio de conocimientos entre equipos muy importantes, como con el área de cobranza coactiva, mas en la actualidad no se ejerce, pese a la petición de reuniones de coordinación por parte del equipo de impuestos.

## Ítem 21

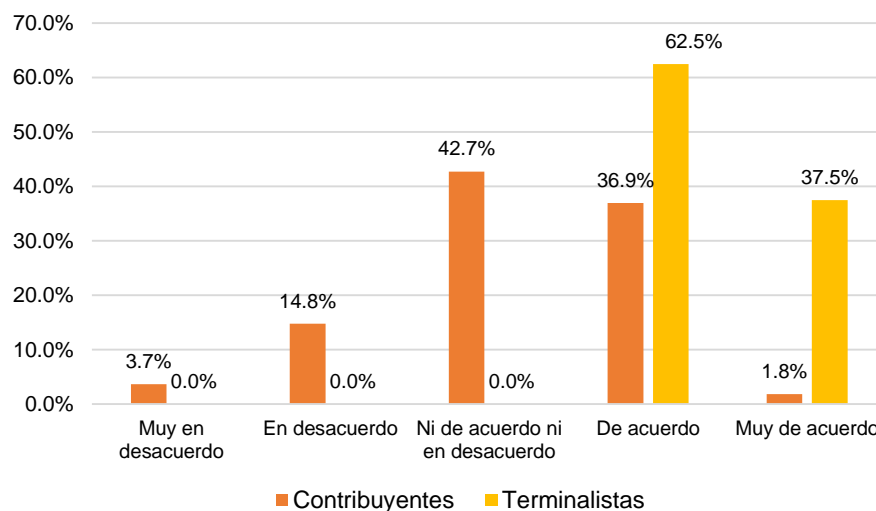
El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.

Tabla 25  
*Personal entrenado en aspectos tecnológicos*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	14	3,7%	3,7%
En desacuerdo	56	14,8%	18,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	162	42,7%	61,2%
De acuerdo	140	36,9%	98,2%
Muy de acuerdo	7	1,8%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 25, se observa que el 42,7% de los encuestados se mostró neutral al consultarles si consideraban al personal que labora en las actividades relativas al impuesto predial se encontraba entrenado en tecnología idónea a sus funciones, el 36,9% estuvo de acuerdo, 14,8% se mostró en desacuerdo, 3,7%, muy en desacuerdo y el 1,8% muy de acuerdo con lo planteado.



**Figura 29.** Personal entrenado en aspectos tecnológicos

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Se consultó a los terminalistas sobre esta situación, el 62,5% de ellos se mostró de acuerdo en que consideraban que se encontraban entrenados en aspectos tecnológicos para desempeñar sus funciones; en la misma línea, un 37,5% estuvo muy de acuerdo con lo planteado. (Véase figura 29)

Por un lado, los terminalistas tienen una apreciación muy positiva sobre sus habilidades tecnológicas; los contribuyentes, por su parte, lo consideran entre regular y bueno. Es importante que la población perciba que las personas que los atienden y orientan en temas del impuesto predial cuentan con los conocimientos en manejos de tecnologías de información que son utilizadas en el

desempeño diario de funciones, proyectando así una buena imagen ante los contribuyentes.

## Ítem 22

Los trabajadores demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.

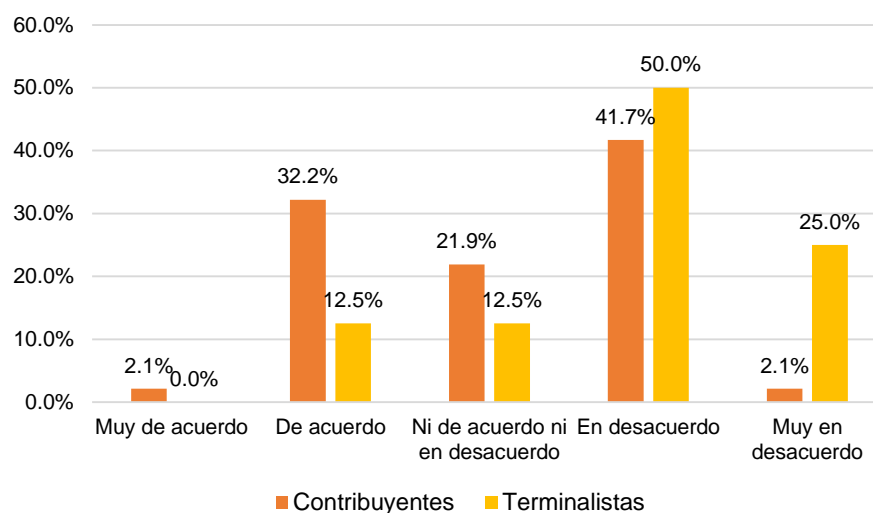
Tabla 26

*Trabajadores muestran falta de trato al contribuyente*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	8	2,1%	2,1%
De acuerdo	122	32,2%	34,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	83	21,9%	56,2%
En desacuerdo	158	41,7%	97,9%
Muy en desacuerdo	8	2,1%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En lo que respecta al trato del contribuyente, de acuerdo a la tabla 26, el 41,7% se encuentra en desacuerdo que los trabajadores muestren falta de trato al contribuyente; por otro lado, el 32,2% se mostró de acuerdo, 21,9% mantuvo una actitud neutral ante la pregunta, 2,1% estuvo muy de acuerdo y, en la misma proporción, estuvieron muy en desacuerdo.



**Figura 30.** Trabajadores muestran falta de trato al contribuyente  
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la figura 30, se observa que el 50% del personal que labora en la institución considera estar en desacuerdo con que los trabajadores muestren falta de trato al contribuyente, el 25% se mostró muy en desacuerdo, 12,5% estuvo de acuerdo, y en la misma proporción, no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Se evidencia que los contribuyentes y los terminalistas consideran que el trato al contribuyente es aceptable, pese a que existe una proporción de los contribuyentes que opina que el personal necesita mayores conocimientos en lo que respecta al trato del contribuyente.

Para esta sub-indicador, se realizaron más preguntas a los terminalistas relativas a la instrucción del trabajador; se le consultó sobre si se realizaban reuniones entre el personal para afianzar conocimientos a través de casos comentados.

### Ítem

Se organizan reuniones con el fin de comentar y compartir casos resaltantes sobre el impuesto predial.

Tabla 27

*Se realizan reuniones sobre casos importantes del impuesto predial*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	25,0%	25,0%
De acuerdo	3	37,5%	62,5%
Muy de acuerdo	3	37,5%	100,0%
Total	8	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

De acuerdo a la tabla 27, un 37,5% se mostró de acuerdo, mostrando que se realizan reuniones del impuesto predial donde se debatían casos importantes del impuesto predial, en la misma proporción se mostró muy de acuerdo y un 25% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Es de importancia que las reuniones sobre casos relevantes y especiales del impuesto predial se lleven a cabo, pues, de esa manera, se da un aprendizaje en base a la experiencia compartida entre colaboradores, especialmente con el personal nuevo. En este caso, los terminalistas tienen una actitud muy positiva frente a ello y reconocen que se llevan a cabo las reuniones en la institución.

### Ítem

Oportunamente se instruye al nuevo personal que laborará en temas relacionados al impuesto predial.

Tabla 28  
*Se instruye al nuevo personal*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	1	12,5%	12,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	25,0%	37,5%
De acuerdo	5	62,5%	100,0%
Total	8	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 28, se aprecia la actitud de los terminalistas frente a si existe una instrucción al nuevo personal que ingresa a trabajar en relación al impuesto predial, de lo cual, el 62,5% estuvo de acuerdo,

25%, ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12,5% se mostró muy de acuerdo con la premisa.

El personal que labora en la institución tuvo una actitud positiva respecto a la afirmación, mostrando que el personal ingresante recibe una instrucción sobre sus funciones, la cual debe estar acompañada con una instrucción operativa en tecnología y una instrucción normativa del impuesto.

**Sub indicador** : Atención al contribuyente

La atención al contribuyente es una cualidad que deben tener los servidores públicos, pues son contacto directo con los contribuyentes. Esta condición debe ser acompañada por instrucciones por parte de la entidad. Al respecto, la jefa de impuestos municipales, durante la entrevista realizada, alegó que el personal de la municipalidad cuenta con capacitaciones, específicamente en temas relacionados a atención al usuario, puesto que se considera una función permanente del servidor público que es ejercida en diversas competencias que le corresponden.

### Ítem 23

Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a realizar un trámite relativo al impuesto predial.

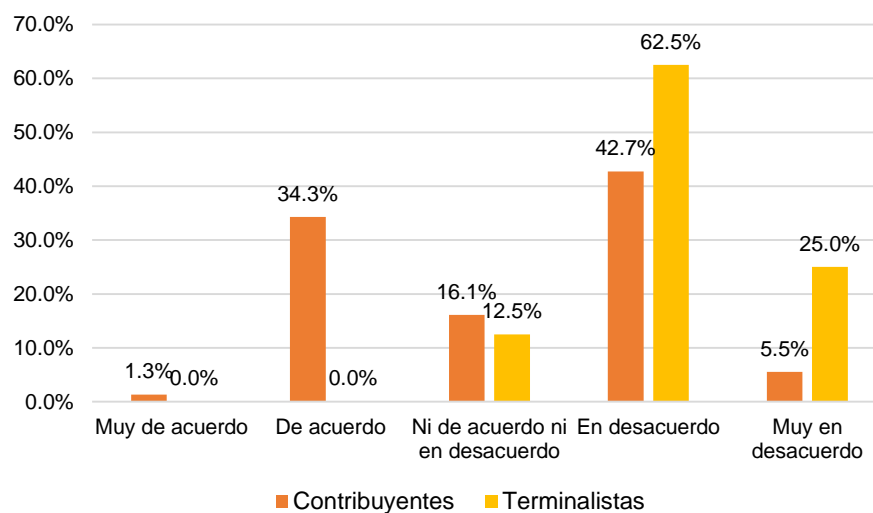
Tabla 29

*Mala atención del personal al realizar un trámite*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	5	1,3%	1,3%
De acuerdo	130	34,3%	35,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	16,1%	51,7%
En desacuerdo	162	42,7%	94,5%
Muy en desacuerdo	21	5,5%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Los contribuyentes encuestados fueron consultados si existía una mala atención por parte del personal al realizar trámites, a lo cual, el 42,7% estuvo en desacuerdo, 34,3% se mostró de acuerdo, 16,1% se mantuvo neutral al estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5,5% estuvo muy en desacuerdo y solo el 1,3%, muy de acuerdo con el ítem. (Véase tabla 29)



*Figura 31. Mala atención del personal al realizar un trámite*

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la figura 31, se observa que el 62,5% de los terminalistas estuvo en desacuerdo con que la atención al contribuyente en trámites fuera mala, el 25% estuvo muy en desacuerdo con la premisa y un 12,5% se mantuvo neutral al optar estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Se evidencia que los terminalistas consideran que la atención brindada es adecuada. De la misma manera, la mayoría de los contribuyentes percibe positivamente el trato que se les brinda por parte de la institución; sin embargo, existe una importante proporción que demostró su inconformidad con el trato que reciben del personal

al realizar trámites relativos del impuesto predial, lo que denota que una atención positiva no siempre es percibida por el contribuyente.

#### Ítem 24

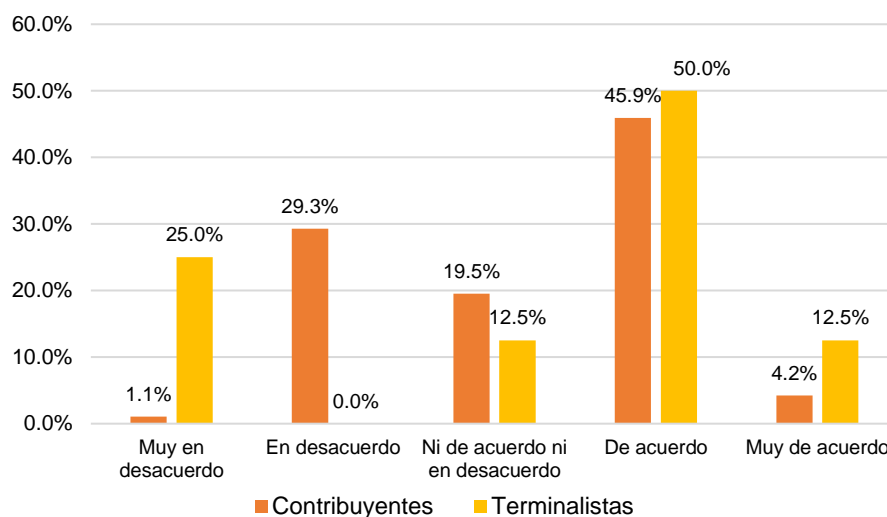
La entidad cuenta con un buen ambiente (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.

Tabla 30  
*Buen ambiente para la atención del contribuyente*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4	1,1%	1,1%
En desacuerdo	111	29,3%	30,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	19,5%	49,9%
De acuerdo	174	45,9%	95,8%
Muy de acuerdo	16	4,2%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 30, se observa que el 45,9% de los encuestados estuvieron de acuerdo con que el ambiente de atención que brinda la municipalidad es bueno, el 29,3% se consideró en desacuerdo, 19,5% se mantuvo neutral, 4,2% estuvo muy de acuerdo y el 1,1%, muy en desacuerdo.



**Figura 32.** Buen ambiente para la atención del contribuyente

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El 50% de los terminalistas encuestados consideran que el ambiente con el que se cuenta para la atención al contribuyente era bueno, el 25% se mostró muy en desacuerdo, el 12,5% se mostró neutral ante la premisa y, en la misma proporción, estuvieron muy de acuerdo. (Véase figura 32)

La mayoría del personal que labora en la institución y de los contribuyentes consideran que el ambiente de atención en términos generales de infraestructura, ventilación, señalización, es el adecuado, mas también hay quienes consideran todo lo contrario, lo cual significa que el ambiente puede mejorar para brindar un mejor servicio a la población.

## Ítem 25

La orientación que brinda la municipalidad respecto al impuesto predial es confusa.

Tabla 31  
*Orientación confusa al contribuyente*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	17	4,5%	4,5%
De acuerdo	216	57,0%	61,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	22,2%	83,6%
En desacuerdo	57	15,0%	98,7%
Muy en desacuerdo	5	1,3%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se observa en la tabla 31, se consultó a los contribuyentes si consideraban la orientación que se les brindaba como confusa, a lo que el 57% se mostró de acuerdo, el 22,2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15% estuvo en desacuerdo con la premisa, 4,5%, muy de acuerdo y el 1,3% muy en desacuerdo.

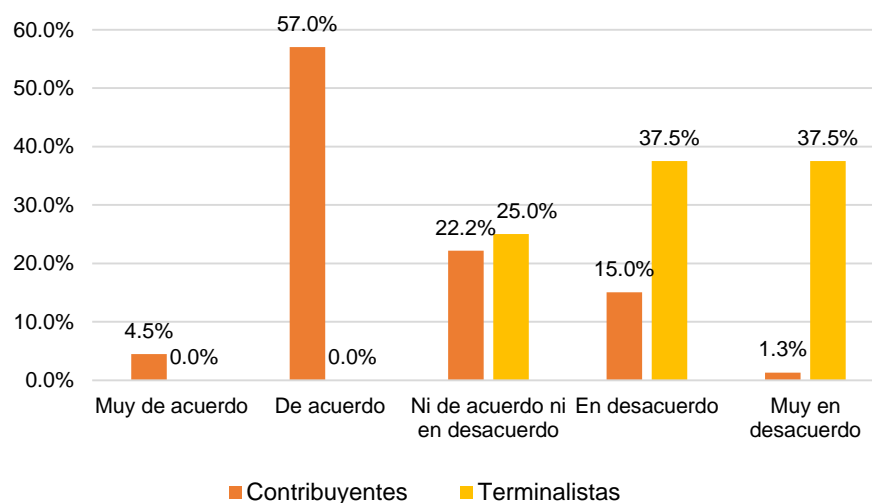


Figura 33. Orientación confusa al contribuyente

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Al consultar a los terminalistas sobre si la orientación que brindaban respecto al impuesto predial la calificaban como confusa, el 37,5% mencionó estar en desacuerdo, 37,5% muy en desacuerdo y el 25% optó por estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. (Véase figura 33)

Existe evidentemente un desacuerdo entre la opinión de los contribuyentes con lo que piensa el personal de la institución, pues la mayoría de los usuarios no tienen una buena percepción de la orientación que se les otorga, pese a que los terminalistas muestran una actitud muy positiva.

**Sub indicador** : Calidad profesional

El servidor público, para cumplir óptimamente sus funciones, debe contar con los conocimientos y la experiencia necesaria. Por ello, durante la entrevista a la jefa de impuestos municipales, se le preguntó sobre los estándares para la contratación de personal que labora en relación al impuesto predial; a lo cual, expresó que lo ideal es que cuenten con estudios afines y experiencia sobre todo en trato al contribuyente; asimismo, puso en conocimiento que con

anterioridad, para la contratación de personal del área de impuestos, se requería la presencia del jefe de equipo del área que hacía el requerimiento del personal, mas, desde el año 2015, no se ha pedido la opinión del jefe para este proceso.

## Ítem 26

El personal que labora referente al impuesto predial no posee los conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.

Tabla 32

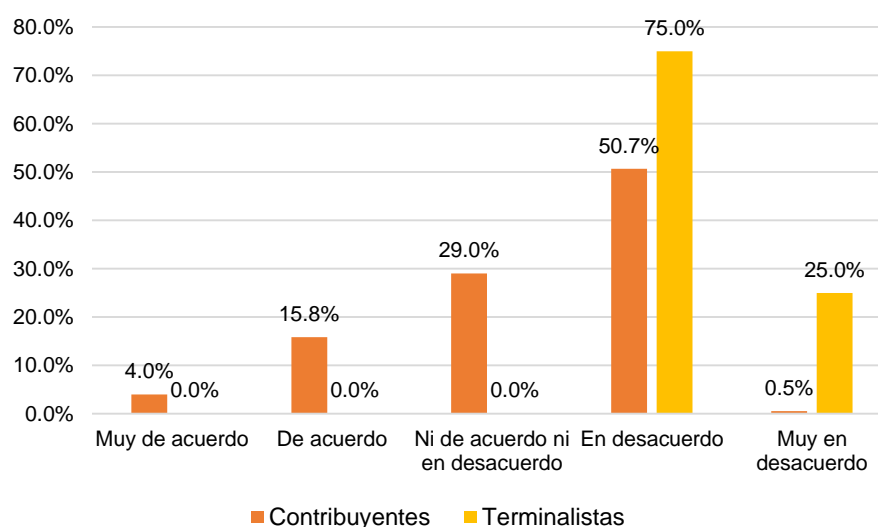
*Personal no posee conocimientos necesarios para el cargo que ocupa*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	15	4,0%	4,0%
De acuerdo	60	15,8%	19,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	29,0%	48,8%
En desacuerdo	192	50,7%	99,5%
Muy en desacuerdo	2	0,5%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Al ser consultados sobre si consideraban que el personal que labora en temas relativos al impuesto predial no poseían los conocimientos necesarios para la función que realizaban, el 50,7% de los contribuyentes se mostró en desacuerdo, 29% se mantuvo

neutral, 15,8% estuvo de acuerdo con la premisa, 4%, muy de acuerdo y, solamente, el 0,5%, muy en desacuerdo. (Véase tabla 32)



**Figura 34.** Personal no posee conocimientos necesarios para el cargo que ocupa

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se observa en la figura 34, al ser consultados sobre el tema, el 75% de los terminalistas consideran estar en desacuerdo con que no cuenten con los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones, el 25% se encuentra muy en desacuerdo con lo planteado.

Se hace evidente la actitud positiva por parte de los terminalistas respecto a sus conocimientos para el cargo que ocupan; gran parte de los contribuyentes encuestados soportan la idea; mas también

hay quienes consideran que parte del personal que labora en la institución no poseen los conocimientos suficientes para ocupar esos cargos. Es preciso que los contribuyentes sientan que el personal que labora posee una buena calidad profesional.

### Ítem 27

La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial (Estudios, experiencia, etc.).

Tabla 33

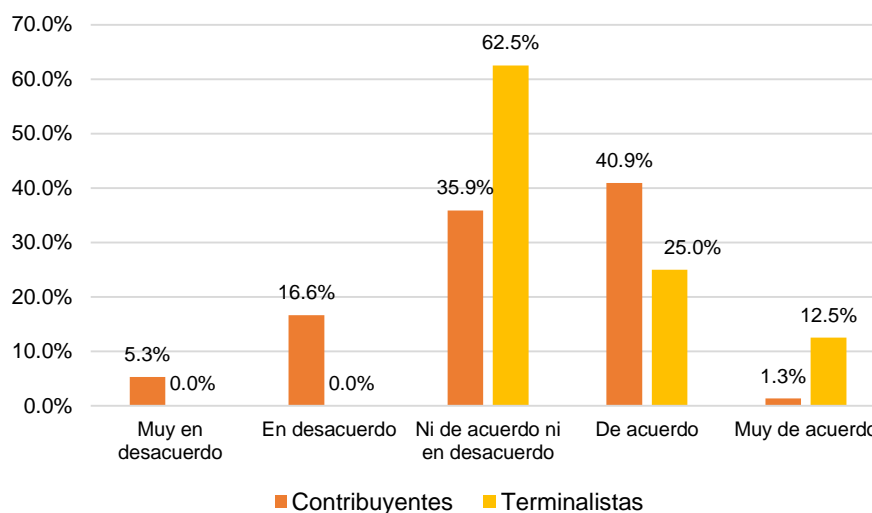
*Se consideran estándares profesionales adecuados para la contratación de personal*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	20	5,3%	5,3%
En desacuerdo	63	16,6%	21,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	136	35,9%	57,8%
De acuerdo	155	40,9%	98,7%
Muy de acuerdo	5	1,3%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 33, se muestra que el 40,9% de los contribuyentes opina que la municipalidad considera adecuados estándares profesionales para la contratación de personal, el 35,9% optó por no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16,6% se mostró en

desacuerdo, 5,3% estuvo muy en desacuerdo y un 1,3% se encontró muy de acuerdo.



**Figura 35.** Se consideran estándares profesionales adecuados para la contratación de personal

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El 62.5% del personal que labora en la institución considera no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el hecho de que si se consideran estándares profesionales adecuados en la contratación de nuevo personal, el 25% sostuvo que sí existen estándares para la contratación y un 12,5% se mostró muy de acuerdo con la premisa. (Véase figura 35)

Existe concordancia entre lo que opinan los terminalistas y lo que perciben los contribuyentes, ambas consideran una actitud neutral

del tema con tendencia positiva, lo que comprueba que si existen un conjunto de estándares que se buscan al contratar un nuevo personal; mas este no cumple con la satisfacción ideal del contribuyente como debería ser.

**Sub indicador** : Incentivos al servidor

Parte de crear un ambiente propicio para contar con personal capacitado es que los mismos perciban algún estímulo para continuar en la mejora de su servicio; por eso, se le, consultó a la jefa de impuestos, sobre la medida en que la municipalidad incentivaba al personal para desarrollar eficazmente sus funciones. A lo cual, comentó que no hay incentivo económico; solo cumplen con su función: atender correctamente a los contribuyentes. Asimismo, mencionó que, en su oportunidad, se brindaron reconocimientos mediante documentos por el buen cumplimiento de la labor del personal, pero que actualmente ya no se realiza

## Ítem 28

Por parte de la municipalidad faltan incentivos al personal para que desempeñen eficazmente sus funciones.

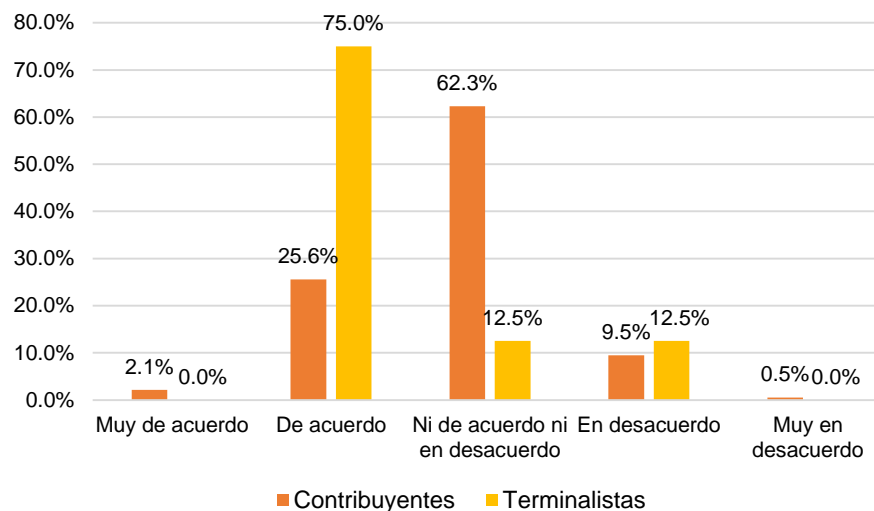
Tabla 34

*Faltan incentivos para el servidor público*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	8	2,1%	2,1%
De acuerdo	97	25,6%	27,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	236	62,3%	90,0%
En desacuerdo	36	9,5%	99,5%
Muy en desacuerdo	2	0,5%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la tabla 34, se observa que el 62,3% de los encuestados se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que por parte de la municipalidad falten incentivos para los trabajadores, el 25,6% se mostró de acuerdo con la premisa, 9,5%, en desacuerdo, 2,1% estuvo muy de acuerdo y solo el 0,5%, muy en desacuerdo.



**Figura 36. Faltan incentivos para el servidor público**

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

De acuerdo con la figura 36, el 75% de los terminalistas se encuentran de acuerdo con que faltan incentivos por parte de la municipalidad para impulsar mejoras en el desempeño de funciones, el 12,5% estuvo en desacuerdo y, en la misma proporción, se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. (Véase figura 36)

Se evidencia que el personal que labora en la municipalidad percibe que los incentivos de reconocimiento de un buen desempeño de funciones no se hacen presentes, lo cual genera un menor crecimiento en la actitud del servidor en la labor que realiza y un menor interés a ser un profesional capacitado.

## Ítem 29

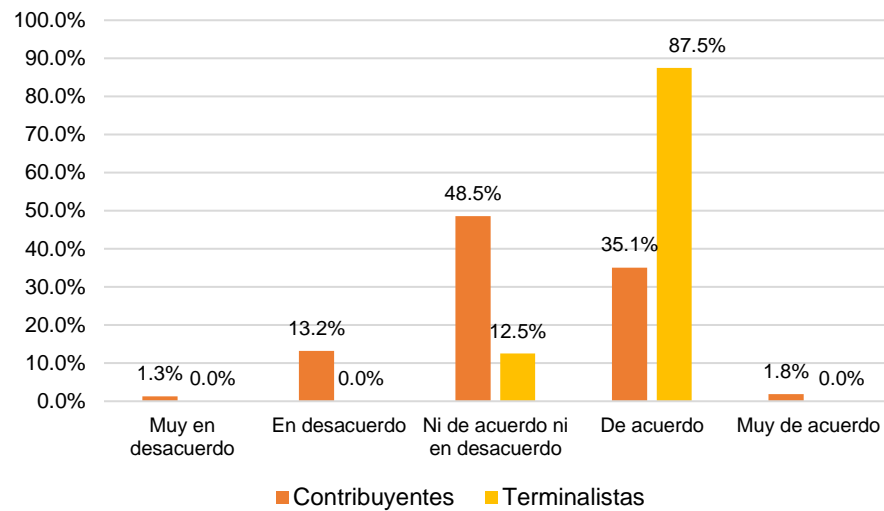
Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores producen avances en la actitud del servidor público.

Tabla 35  
*Actividades internas mejoran actitud del servidor público*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	1,3%	1,3%
En desacuerdo	50	13,2%	14,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	184	48,5%	63,1%
De acuerdo	133	35,1%	98,2%
Muy de acuerdo	7	1,8%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se observa en la tabla 35, el 48,5% de los contribuyentes encuestados no se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo con que las actividades internas de la municipalidad favorezcan a la actitud del servidor público, el 35,1% se mostró de acuerdo, 13,2%, en desacuerdo, 1,8%, estuvo muy de acuerdo, mientras que el 1,3% se encontró muy en desacuerdo con el ítem.



**Figura 37. Actividades internas mejoran actitud del servidor público**  
 Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El 87,5% de los terminalistas se mostraron de acuerdo con el hecho de que las actividades internas de la entidad generan mejoras en la actitud de los servidores públicos y el 12,5% mantuvo una actitud neutral, al no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. (Véase figura 37)

Se muestra que se considera como una acción positiva el realizar actividades internas entre el personal, pues son consideradas como un estímulo para el trabajo en equipo en ambiente laboral, lo cual es reconocido por los terminalistas y parte de los contribuyentes.

**Sub indicador** : Apoyo a la profesionalización del servidor

La capacitación de los servidores públicos no solo se basa en pequeños talleres, también implica un preparación más compleja, por lo que, durante la entrevista a la jefa de impuestos, se le planteó una pregunta respecto a si existe un estímulo por parte de la municipalidad para el estudio de diplomados, maestrías y otros que complementen al trabajador encargado del impuesto predial. A lo que contestó que no hay estímulo alguno, básicamente el interés por la búsqueda de mayores conocimientos depende totalmente de cada uno de los servidores de la institución.

### Ítem 30

La municipalidad no impulsa a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.

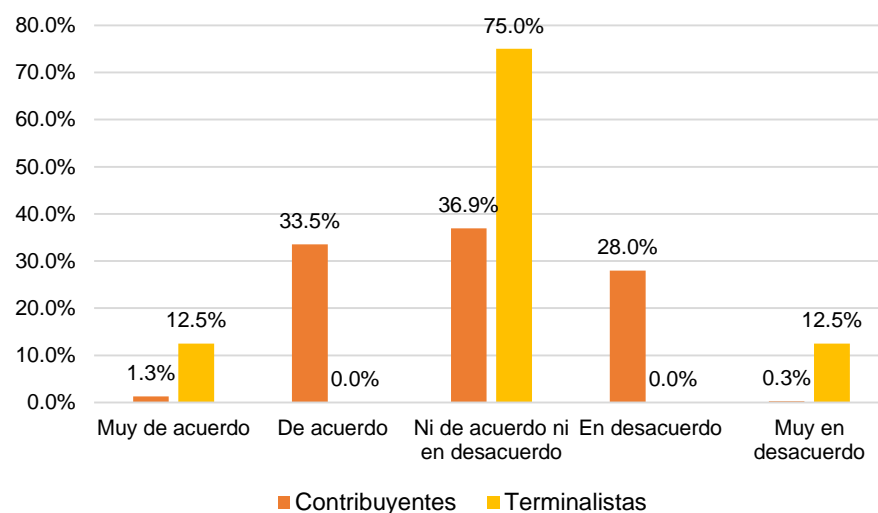
Tabla 36

*No existe estímulo para que trabajadores incrementen nivel profesional*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	5	1,3%	1,3%
De acuerdo	127	33,5%	34,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	140	36,9%	71,8%
En desacuerdo	106	28,0%	99,7%
Muy en desacuerdo	1	0,3%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se observa en la tabla 36, el 36,9% de los contribuyentes se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo al plantearles que le municipalidad no impulsa a sus trabajadores para que incrementen su nivel profesional, el 33,5% se mostró de acuerdo, 28% estuvo en desacuerdo, 1,3%, muy de acuerdo y solamente el 0,3% opinó estar muy en desacuerdo.



**Figura 38.** No existe estímulo para que trabajadores incrementen nivel profesional

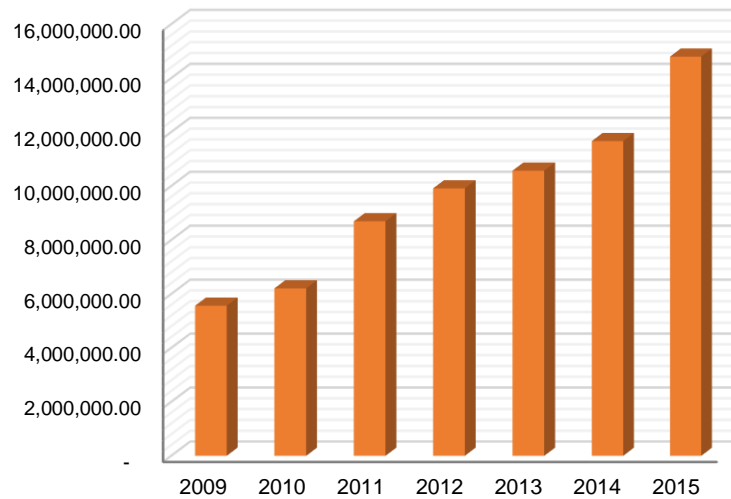
Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

El 75% de los terminalistas, al ser consultados sobre si la municipalidad brindaba algún tipo de estímulo para que los trabajadores incrementen su nivel profesional, se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12,5% estuvo muy de acuerdo y, en la misma proporción, muy en desacuerdo. (Véase figura 38)

En ello, se muestra que existe cierta concordancia entre la opinión de los contribuyentes encuestados y los terminalistas al mostrar neutralidad ante el tema. También se resalta que el resto de opinión se encuentra dividida en una perspectiva positiva y negativa, lo que significa que las acciones de la municipalidad no están siendo percibidas de la misma manera.

**Variable** : Nivel de recaudación tributaria del impuesto predial

El nivel de recaudación del impuesto predial es expresado con los ingresos que reporta la Municipalidad Provincial de Tacna al Ministerio de Economía y Finanzas. En la figura 39, se observa la recaudación del impuesto desde el periodo 2009 al 2015, la cual ha ido aumentando alrededor del 11% anual, logrando inclusive en el último año, incrementar un 27% respecto al anterior. Esto significa un logro altamente significativo para la institución, demostrando mejoras periodo a periodo.



*Figura 39.* Nivel de Recaudación del Impuesto Predial-MPT 2009-2015  
Fuente: Consulta amigable, MEF. Elaboración propia.

El rubro del impuesto predial se encuentra dentro de lo que constituyen los impuestos municipales, y su participación presenta un constante aumento. En el año 2013, la participación del impuesto predial en los impuestos municipales era de un 38%; en el año 2014, aumentó en 5%; mientras que, en el 2015, aumentó el 12% respecto al año anterior, alcanzando un 55% respecto a los impuestos municipales. Lo cual reafirma la idea de que el impuesto predial es el impuesto del cual se obtiene el mayor recaudo. (Véase tabla 37)

Tabla 37  
Relación del impuesto predial-MPT 2015

	2013	2014	2015
Ingresos Totales	133 709 462,00	117 837 667,00	108 947 620,00
Impuestos Municipales	27 838 893,00	27 045 312,00	27 124 437,00
-Impuesto Predial	10 569 762,00	11 665 946,00	14 796 673,00
<b>Participación de los ingresos municipales en los ingresos totales</b>	<b>36%</b>	<b>35%</b>	<b>34%</b>
<b>Participación del impuesto predial en los impuestos municipales</b>	<b>38%</b>	<b>43%</b>	<b>55%</b>

Fuente: Consulta amigable, MEF. Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 40, los tres picos más altos de recaudación se registraron en marzo, abril y diciembre, meses en los que se desarrollaba la campaña de beneficio tributario y no tributario: “Con tus tributos modernizamos Tacna-2015”. Mientras que los meses de enero y mayo son los de menor captación. Durante estos periodos no se otorgó ningún beneficio tributario.

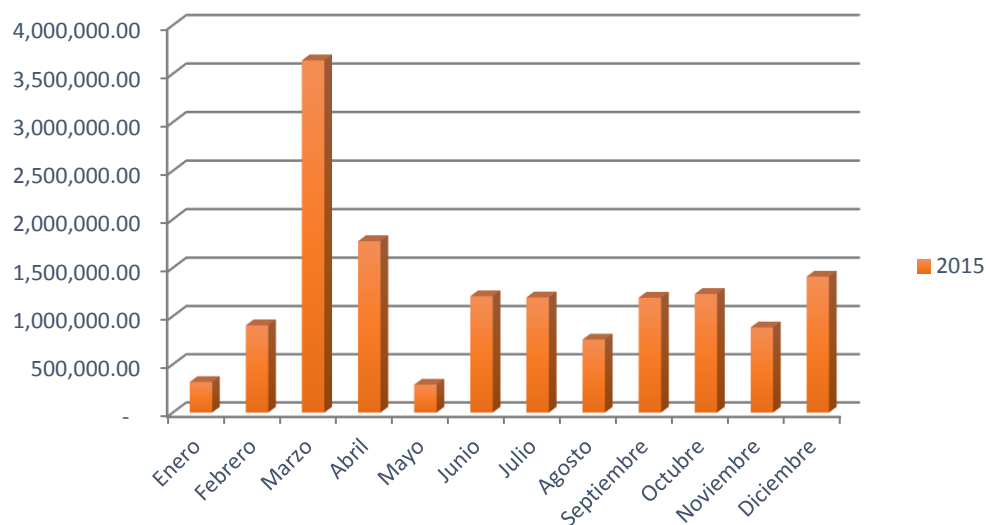


Figura 40. Recaudación mensual-MPT 2015

Fuente: Consulta amigable, MEF. Elaboración propia.

**Sub indicador** : Evasión tributaria

Los niveles de recaudación tributaria pueden oscilar ente alta, regular y baja, los cuales se ven representados en parte en la evasión tributaria, la cual ha sido calificada bajo la misma escala. Al realizarse la encuesta a la jefa de tributos, se le preguntó si durante el año 2015 se ha reducido los índices de evasión respecto al impuesto predial, a lo que contestó que efectivamente se ha reducido los niveles de evasión, aunque también hizo la observación de que no ha sido por un trabajo netamente de la institución, sino que las mismas personas en posesión de inmuebles se han aproximado voluntariamente para cumplir con sus obligaciones, normalmente por un interés ajeno como el cumplir ciertos requisitos ante otros entes, tales como las entidades bancarias.

### Ítem 31

La municipalidad ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial.

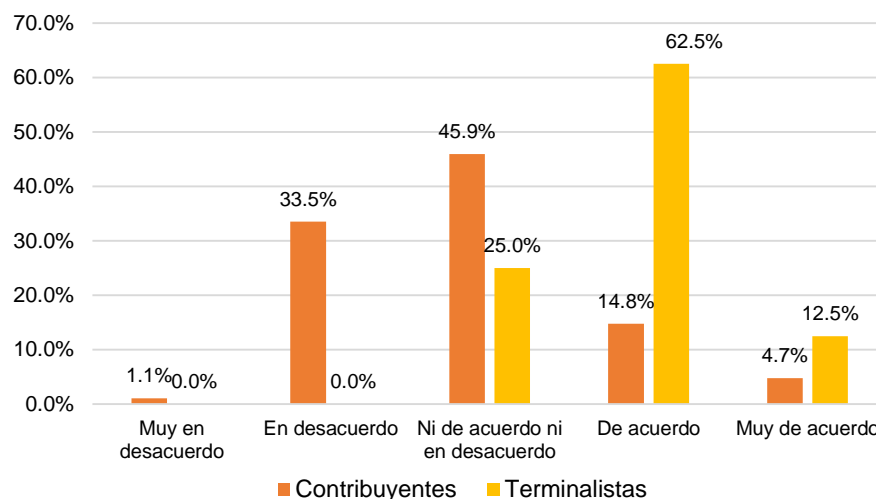
Tabla 38

*Reducción de los niveles de evasión tributaria - impuesto predial*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4	1,1%	1,1%
En desacuerdo	127	33,5%	34,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	174	45,9%	80,5%
De acuerdo	56	14,8%	95,3%
Muy de acuerdo	18	4,7%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

La tabla 38 demuestra la percepción de los contribuyentes frente a la premisa de que los niveles de evasión tributaria del impuesto predial han reducido; el 45,9% de los encuestados opinó no estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 33,5% se mostró en desacuerdo, 14,8% estuvo de acuerdo, 4,7%, muy de acuerdo y el 1,1%, muy en desacuerdo con lo planteado.



**Figura 41.** Reducción de los niveles de evasión tributaria - impuesto predial

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Al ser consultado el personal de la institución que trabaja directamente con el impuesto predial, el 62,5% de ellos estuvieron de acuerdo con el hecho de que los niveles de evasión tributaria hubieran disminuido, 25% mantuvo una actitud neutral al no estar de acuerdo ni en desacuerdo y 12,5% del personal estuvo muy de acuerdo. (Véase figura 41)

Entre los contribuyentes y los terminalistas, de acuerdo a lo planteado, en general, tienen una opinión regular con tendencia favorable respecto a que los niveles de evasión han ido mermando. Con este término, se conoce, en parte, la percepción sobre los niveles de recaudación del impuesto predial.

**Sub indicador** : Inversión pública

Los niveles de recaudación tributaria también se ven reflejados en la percepción que se tiene respecto a la inversión pública, por lo que, durante la entrevista a la jefa de impuestos, se planteó una pregunta respecto a cuál es el principal uso que se da a lo recaudado por el impuesto predial. Ella alegó que desconocía el destino que tenía, en particular, este impuesto, pues no se rinde un informe muy detallado de ello; mas hizo mención de los destinos que dicta la ley: un porcentaje de 3/1000 a la Dirección de Vivienda y Construcción- ex CONATA y un 5% que debe ser otorgado a catastro, área muy importante, pues brinda información sobre los predios de Tacna. Adicionalmente, señaló que, lamentablemente, en la actualidad, este área no se desempeña cabalmente, en su consideración, por no contar con un buen presupuesto ni el personal idóneo para el cumplimiento de sus funciones.

### Ítem 32

La municipalidad demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.

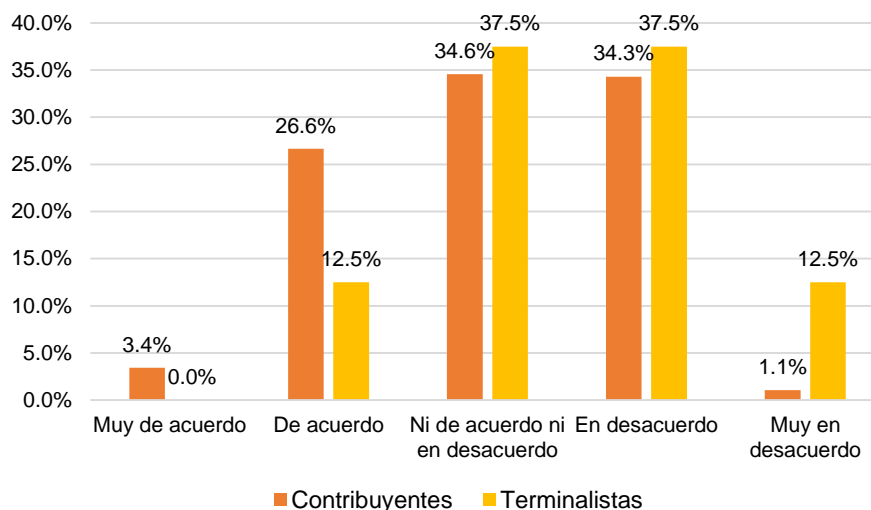
Tabla 39

*Escasa inversión con recaudación de impuesto predial*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	13	3,4%	3,4%
De acuerdo	101	26,6%	30,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	131	34,6%	64,6%
En desacuerdo	130	34,3%	98,9%
Muy en desacuerdo	4	1,1%	100,0%
Total	379	100,0%	

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

Como se observa en la tabla 39, la actitud de los contribuyentes encuestados respecto a que si existe una escasa inversión de lo recaudado por el impuesto predial, el 34,6% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, 34,3% estuvo en desacuerdo, 26,6% opinó estar de acuerdo, 3,4% muy de acuerdo y el 1,1%, muy en desacuerdo.



**Figura 42.** Escasa inversión con recaudación de impuesto predial

Fuente: Elaboración propia basada en encuestas

En la figura 42, se muestra que el 37,5% de los contribuyentes encuestados se mostró en desacuerdo al plantearse que existía una escasa inversión con lo recaudado del impuesto predial; en la misma proporción, no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo, el 12,5% se mostró de acuerdo y el 12,5%, muy en desacuerdo.

Los terminalistas y los contribuyentes coinciden en la percepción sobre la inversión del impuesto predial, que se interpreta como regular a favorable, es decir, que la inversión tiene tendencia positiva en la inversión y que esta es visualizada por los contribuyentes de la jurisdicción.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Contrastación de hipótesis**

Las estrategias tributarias fueron desarrolladas en el marco teórico de la investigación, las cuales se expresaron en los problemas planteados, que, a su vez, generaron objetivos a lograr y estos, posibles respuestas; estas fueron denominadas hipótesis. Para poder aceptarlas, se procedió a la contrastación de las mismas en cumplimiento con los objetivos de la investigación.

Para el contraste de hipótesis, se utilizó la prueba estadística no paramétrica chi cuadrada o  $\chi^2$ , a partir de un cruce de información entre variables expresadas en tablas de contingencia.

##### **5.1.1 Hipótesis general**

Las estrategias tributarias influyen significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

a) Hipótesis nula

H<sub>0</sub>: Las estrategias tributarias no influyen significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

b) Hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: Las estrategias tributarias influyen significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

c) Nivel de significancia

Para la investigación, se ha considerado un nivel de significación de  $\alpha=0,05$ , con un grado de libertad de 4

$$gl = (k-1)*(r-1)$$

$$gl = (3-1)*(3-1)$$

Donde: k= número de filas

r= número de columnas

Cuyo valor paramétrico asociado a los valores de  $\alpha$  y gl es de

$$\chi^2_{(4) gl.} = 9,49$$

d) Tabla de contingencia

Tabla 40

*Estrategias tributarias\* Nivel de recaudación del impuesto predial*

Categorías		Nivel de recaudación del impuesto predial			Total	
		Recaudación baja	Recaudación media	Recaudación alta		
Estrategias tributarias	Inadecuada	Recuento	3	3	0	6
		Frecuencia esperada	0,3	5,4	0,3	6,0
	Regular	Recuento	13	335	22	370
		Frecuencia esperada	15,6	332,9	21,5	370,0
	Adecuada	Recuento	0	3	0	3
		Frecuencia esperada	0,1	2,7	0,2	3,0
	Total	Recuento	16	341	22	379
		Frecuencia esperada	16,0	341,0	22,0	379,0

Fuente: Elaboración propia

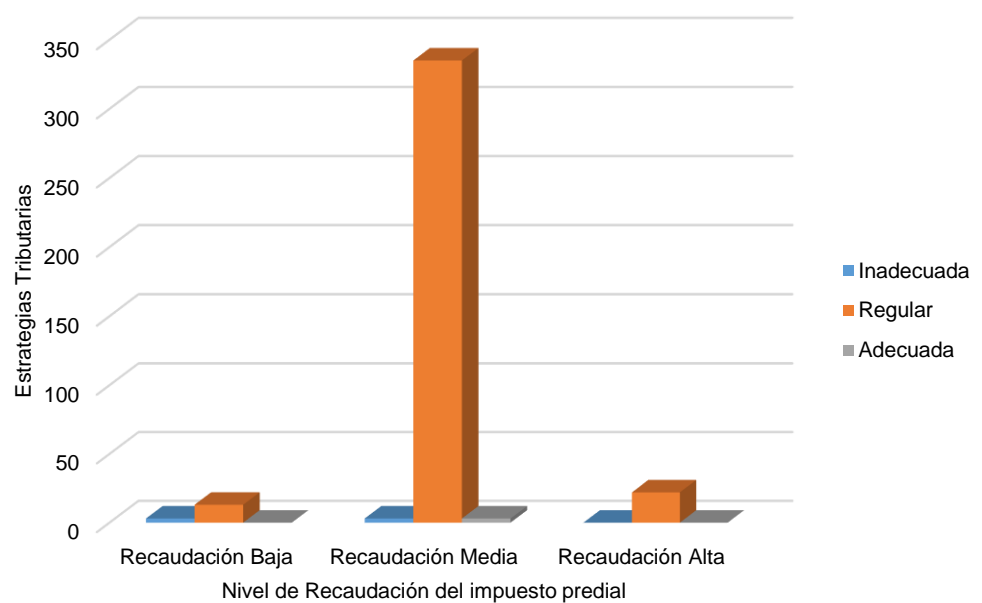


Figura 43. Estrategias tributarias - Nivel de recaudación del impuesto predial

Fuente: Elaboración propia basada en tabla 40

e) Prueba de Chi cuadrado

Tabla 41

*Pruebas de Chi cuadrado de hipótesis general*

Prueba	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,998 <sup>a</sup>	4	0,000
Razón de verosimilitudes	12,432	4	0,014
Asociación lineal por lineal	10,318	1	0,001
N de casos válidos	379		

a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0.13.

Fuente: Elaboración propia

$$\chi_c^2(4) \text{ gl.} = 31,998 > \chi_t^2(4) \text{ gl.} = 9,49$$

f) Interpretación

La teoría indica que, si el nivel de significancia  $p$  es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Como se observa en los resultados de la tabla 41, generados por SPSS de acuerdo a los datos de la tabla de contingencia (Véase tabla 40), el chi cuadrado calculado es mayor al que le corresponde y su valor de significancia es de 0,000. Para que se pueda considerar correcta la significación calculada por el estadístico chi cuadrado de Pearson, se debe cumplir con las frecuencias esperadas no sean inferiores a 5.

Al generarse esta situación, se considera otro contraste más exacto, el cual es la razón de verosimilitudes, pues no requiere que todas las frecuencias esperadas sean mayores de 5. Aquí se obtiene un valor de 0,014, menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, las estrategias tributarias influyen significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

#### **5.1.2 Hipótesis específica 1**

El incentivo a la cultura tributaria dirigido al contribuyente influye significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

##### **a) Hipótesis nula**

$H_0$ : El incentivo a la cultura tributaria dirigido al contribuyente no influye significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

b) Hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: El incentivo a la cultura tributaria dirigido al contribuyente influye significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

c) Nivel de significancia

Para la investigación, se ha considerado un nivel de significación de  $\alpha=0,05$ , con un grado de libertad de 4

$$gl= (k-1)*(r-1)$$

$$gl=(3-1)*(3-1)$$

Donde: k= número de filas

r= número de columnas

Cuyo valor paramétrico asociado a los valores de  $\alpha$  y gl es de  $\chi^2_{(4) gl.} = 9,49$

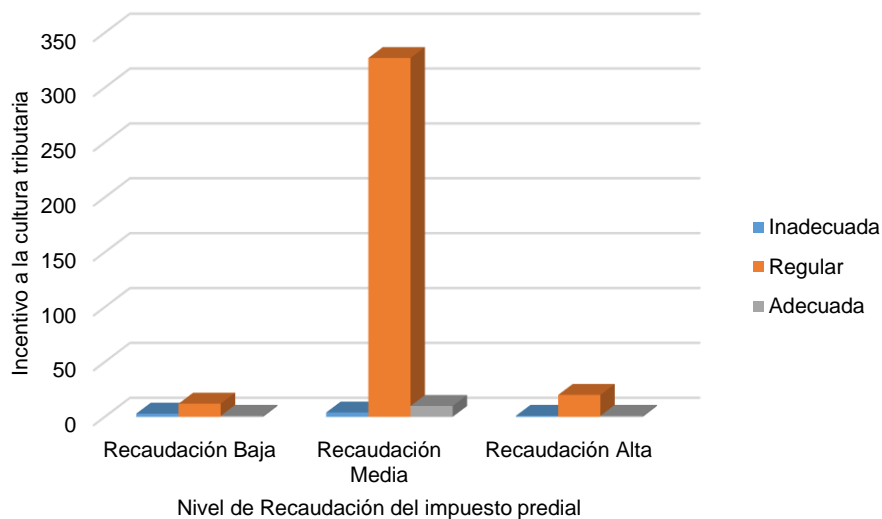
d) Tabla de contingencia

Tabla 42

*Incentivo a la cultura tributaria\*Nivel de recaudación del impuesto predial*

Categorías		Nivel de recaudación del impuesto predial			Total	
		Recaudación baja	Recaudación media	Recaudación alta		
Incentivo a la cultura tributaria	Inadecuada	Recuento	3	4	1	8
		Frecuencia esperada	0,3	7,2	0,5	8,0
	Regular	Recuento	12	327	20	359
		Frecuencia esperada	15,2	323,0	20,8	359,0
	Adecuada	Recuento	1	10	1	12
		Frecuencia esperada	0,5	10,8	0,7	12,0
Total	Recuento	16	341	22	379	
	Frecuencia esperada	16,0	341,0	22,0	379,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 44.** Incentivo a la cultura tributaria - Nivel de recaudación del impuesto predial

Fuente: Elaboración propia basada en tabla 42

e) Prueba de Chi cuadrado

Tabla 43

*Pruebas de Chi cuadrado de hipótesis específica 1*

Prueba	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,437 <sup>a</sup>	4	0,000
Razón de verosimilitudes	11,280	4	0,024
Asociación lineal por lineal	1,874	1	0,171
N de casos válidos	379		

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0.34.

Fuente: Elaboración propia

$$\chi_c^2(4) \text{ gl.} = 24,437 > \chi_t^2(4) \text{ gl.} = 9,49$$

f) Interpretación

La teoría indica que, si el nivel de significancia  $p$  es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

En los resultados de la tabla 43, generados por SPSS de acuerdo a los datos de la tabla de contingencia (Véase tabla 42), se observa que el chi cuadrado calculado es mayor al que le corresponde y su valor de significancia es de 0,000. Para que se pueda considerar correcta la significación calculada por el estadístico chi cuadrado de Pearson, se debe cumplir con las frecuencias esperadas no sean inferiores a 5.

Como se genera esta situación, se considera otro contraste más exacto, el cual es la razón de verosimilitudes, ya que este no requiere que todas las frecuencias esperadas sean mayores de 5. En este estadístico, se obtiene un valor de significancia de 0,024, menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que el incentivo a la cultura tributaria dirigido al contribuyente influye significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

### **5.1.3 Hipótesis específica 2**

El otorgamiento del beneficio tributario impacta significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

#### **a) Hipótesis nula**

H<sub>0</sub>: El otorgamiento del beneficio tributario no impacta significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

b) Hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: El otorgamiento del beneficio tributario impacta significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

c) Nivel de significancia

Para la investigación, se ha considerado un nivel de significación de  $\alpha=0,05$ , con un grado de libertad de 4

$$gl = (k-1) \cdot (r-1)$$

$$gl = (3-1) \cdot (3-1)$$

Donde: k= número de filas

r= número de columnas

Cuyo valor paramétrico asociado a los valores de  $\alpha$  y gl es de  $\chi^2_{(4) gl.} = 9,49$

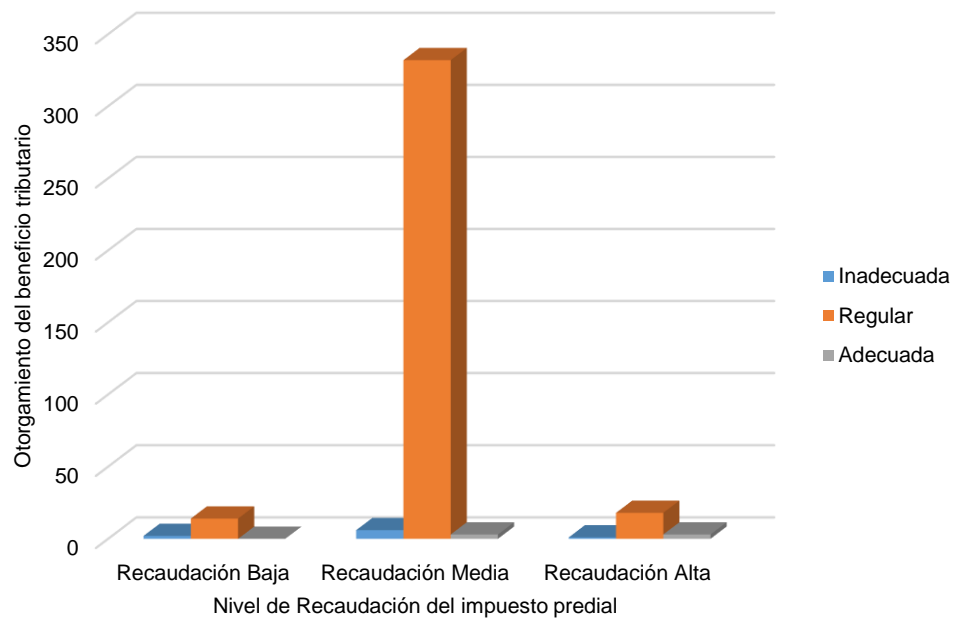
d) Tabla de contingencia

Tabla 44

*Otorgamiento del beneficio tributario \* Nivel de recaudación del impuesto predial*

Categorías		Nivel de recaudación del impuesto predial			Total	
		Recaudación baja	Recaudación media	Recaudación alta		
Otorgamiento del beneficio tributario	Inadecuada	Recuento	2	6	1	9
		Frecuencia esperada	0,4	8,1	0,5	9,0
	Regular	Recuento	14	332	18	364
		Frecuencia esperada	15,4	327,5	21,1	364,0
	Adecuada	Recuento	0	3	3	6
		Frecuencia esperada	0,3	5,4	0,3	6,0
Total		Recuento	16	341	22	379
		Frecuencia esperada	16,0	341,0	22,0	379,0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 45. Otorgamiento beneficio tributario - Nivel de recaudación del impuesto predial**

Fuente: Elaboración propia basada en tabla 44

e) Prueba de Chi cuadrado

Tabla 45

*Pruebas de Chi cuadrado de hipótesis específica 2*

Prueba	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,042 <sup>a</sup>	4	0,000
Razón de verosimilitudes	14,414	4	0,006
Asociación lineal por lineal	10,908	1	0,001
N de casos válidos	379		

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0.25.

Fuente: Elaboración propia

$$\chi_c^2(4) \text{ gl.} = 30,042 > \chi_t^2(4) \text{ gl.} = 9,49$$

f) Interpretación

La teoría indica que si el nivel de significancia  $p$  es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

En los resultados de la tabla 45, generados por SPSS de acuerdo a los datos de la tabla de contingencia (Véase tabla 44), se observa que el chi cuadrado calculado es mayor al que le corresponde y su valor de significancia es de 0,000. Para que se pueda considerar correcta la significación calculada por el estadístico chi cuadrado de Pearson, se debe cumplir con las frecuencias esperadas no sean inferiores a 5.

Dada la situación, se considera otro contraste más exacto, el cual es la razón de verosimilitudes, que no requiere que todas las frecuencias esperadas sean mayores de 5. Aquí se obtiene un valor de significancia de 0,006, el cual es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que el otorgamiento del beneficio tributario impacta significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

#### **5.1.4 Hipótesis específica 3**

El contar con servidores municipales capacitados incide significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

##### a) Hipótesis nula

H<sub>0</sub>: El contar con servidores municipales capacitados no incide significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

b) Hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: El contar con servidores municipales capacitados incide significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

c) Nivel de significancia

Para la investigación, se ha considerado un nivel de significación de  $\alpha=0,05$ , con un grado de libertad de 4

$$gl = (k-1) * (r-1)$$

$$gl = (3-1) * (3-1)$$

Donde: k= número de filas

r= número de columnas

Cuyo valor paramétrico asociado a los valores de  $\alpha$  y gl es de

$$\chi^2_{(4) gl.} = 9,49$$

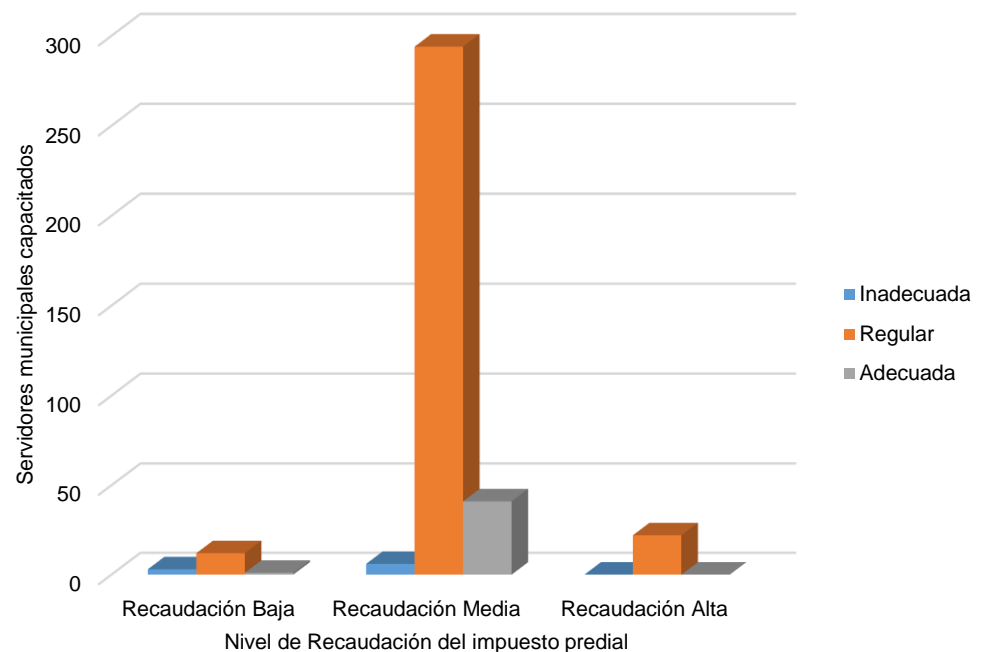
d) Tabla de contingencia

Tabla 46

*Servidores municipales capacitados\*Nivel de recaudación del impuesto predial*

Categorías		Nivel de recaudación del impuesto predial			Total	
		Recaudación baja	Recaudación media	Recaudación alta		
Servidores municipales capacitados	Inadecuada	Recuento	3	6	0	9
		Frecuencia esperada	0,4	8,1	0,5	9,0
	Regular	Recuento	12	294	22	328
		Frecuencia esperada	13,8	295,1	19,0	328,0
	Adecuada	Recuento	1	41	0	42
		Frecuencia esperada	1,8	37,8	2,4	42,0
Total	Recuento	16	341	22	379	
	Frecuencia esperada	16,0	341,0	22,0	379,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 46.** Servidores municipales capacitados - Nivel de recaudación del impuesto predial

Fuente: Elaboración propia basada en tabla 46

e) Prueba de Chi cuadrado

Tabla 47

*Pruebas de Chi cuadrado de hipótesis específica 3*

Prueba	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,892 <sup>a</sup>	4	0,000
Razón de verosimilitudes	15,043	4	0,005
Asociación lineal por lineal	0,452	1	0,501
N de casos válidos	379		

a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0.38.

Fuente: Elaboración propia

$$\chi_c^2(4) \text{ gl.} = 22,892 > \chi_t^2(4) \text{ gl.} = 9,49$$

f) Interpretación

La teoría indica que si el nivel de significancia  $p$  es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la alterna ( $H_1$ ).

Como se observa en los resultados mostrados en la tabla 47, generados por SPSS de acuerdo a los datos de la tabla de contingencia (Véase tabla 46), el chi cuadrado calculado es mayor al que le corresponde y su valor de significancia es de 0,000. Para que se pueda considerar correcta la significación calculada por el estadístico chi cuadrado de Pearson, se debe cumplir con las frecuencias esperadas que no sean inferiores a 5.

En estas circunstancias, se opta por considerar, adicionalmente, otro contraste más exacto, el cual es la razón de verosimilitudes, que no requiere que todas las frecuencias esperadas sean mayores de 5. Aquí se obtiene un valor de significancia de 0,005, el cual es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, el contar con servidores municipales capacitados incide significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.

## **5.2 Discusión de resultados**

La investigación tuvo como propósito identificar si las estrategias tributarias planteadas por la Municipalidad Provincial de Tacna tuvieron un impacto en el nivel de recaudación del impuesto predial en el año 2015. Considerando que el impuesto resulta importante para la generación de autonomía y la mejora de servicios para la población, se realizó especial énfasis en tres estrategias claves relacionadas al impuesto: la cultura tributaria en el contribuyente, el otorgamiento de beneficio tributario y el contar con servidores públicos capacitados, estrategias que la institución ha aplicado constantemente.

De los resultados obtenidos, se tiene que la recaudación del impuesto predial se encuentra ligada a las estrategias que aplica la municipalidad, creando una dependencia. La hipótesis fue aceptada de acuerdo a la percepción de los contribuyentes y de los datos reportados por la institución, donde se tiene que las estrategias tributarias, calificadas en general como regulares, crearon un nivel de recaudación media del impuesto, significando el desarrollo de un programa favorable cuyos resultados fueron acrecentándose durante varios periodos y que tiene posibilidades de mejora.

Esto concuerda con lo expresado en la investigación de Salazar (2014), quien resalta que la recaudación está relacionada con medidas de gerencia y la aplicación de técnicas administrativas, tales como planes estratégicos que incluyen diferentes medidas relacionadas al impuesto, que buscan su continuidad en el tiempo a través de mejoras que se adecúen a los cambios que se desarrollan en el ambiente.

En relación a la estrategia planteada como incentivo a la cultura tributaria al contribuyente, se aceptó la hipótesis de dependencia, afirmando que por parte de esta existe una influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial del año 2015, puesto que la

percepción de la cultura tributaria generada por la municipalidad fue regular durante el periodo estudiado, incidiendo en la recaudación media del mismo año. Esto expresa la continuidad de la estrategia a lo largo de varios periodos, que tiene la viabilidad de ser optimizada, con charlas al contribuyente y orientación más adecuada y así causar mejores resultados.

La investigación concuerda con lo señalado por García y González (2014), quienes plantean que impulsar la cultura tributaria en los contribuyentes es importante para que ellos se sientan parte de una sociedad y cumplan con sus obligaciones tributarias, comprendiendo que estas son realizadas por el bien común de la ciudad y reconozcan al gobierno local como el facultado idóneo para alcanzar el propósito.

Otra estrategia estudiada fue el otorgamiento de beneficio tributario y su impacto en el nivel de recaudación del impuesto predial, donde también la hipótesis demostró una dependencia con la recaudación, es decir, hay un impacto del beneficio tributario en esta. Aquí la opinión del contribuyente estima como regular la aplicación de esta estrategia, generando un peso en la recaudación del periodo estudiado. Este mecanismo ha sido ejecutado durante varios periodos y precisan de

una reformulación, sobretodo, en la premiación de buenos contribuyentes y en campañas de condonación de multas e intereses.

El resultado es concordante con lo expresado por Chigne y Cruz (2014), quienes aseguran que el beneficio tributario, en cierta manera, es beneficioso para el recaudo de mayores ingresos en el impuesto predial, lo que lleva a una estabilidad económica favorable, sin desestimar los posibles efectos negativos que acarrea, como el hecho que los contribuyentes esperan estas fechas para cumplir con las obligaciones. Situación que se presenta también en la Municipalidad Provincial de Tacna, pues claramente presenta alzas de recaudación en los meses de campaña.

La última estrategia analizada fue los servidores públicos capacitados y se determinó que sí incidía en la recaudación del impuesto predial. La hipótesis fue aceptada y se observó que la percepción de la estrategia se considera regular y que influye en la recaudación media del impuesto, presentando ampliamente posibilidades de mejora en temas relativos a la orientación al contribuyente e incentivos al personal que labora en la institución.

En este aspecto, se coincide con lo expresado por García y González (2014), quienes consideran que el fomento de una identificación del personal con la institución, la capacitación a los mismos y un plan de políticas de incentivos mejoran el sistema de trabajo generando una relación positiva con el contribuyente, favoreciendo de alguna manera la recaudación del impuesto.

En términos generales, se acepta la idea de que las estrategias tributarias planteadas para la investigación influyen en la recaudación del impuesto predial, la cual se considera regularmente buena, puesto que ha ido en aumento en los últimos años, significando un beneficio para la ciudadanía que cuenta con mayores recursos para inversión en la ciudad y para nuevos programas que atraigan un mejor cumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA DE MEJORA DE ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS**

#### **6.1 Generalidades de la propuesta**

La propuesta de mejora de estrategias tributarias que se incluyen en la investigación comprende medidas que han sido aplicadas en otras instituciones municipales con el mismo fin, que es incrementar la recaudación del impuesto predial; esto, a través de un cambio de perspectiva, desde el punto de vista de los ciudadanos, con lo que se pretende generar lazos de confianza y brindar mayores facilidades que estimulen el cumplimiento de obligaciones.

Se incluye la importancia, el alcance de la propuesta y una serie de pautas para las diferentes estrategias que fueron estudio de la investigación, con el propósito que sean tomadas como referencia para un análisis más profundo sobre la viabilidad de implementación e impacto en la recaudación del impuesto predial.

## **6.2 Importancia**

La mejora de estrategias tributarias es necesaria para promover el incremento de los niveles de recaudación del impuesto predial en la entidad, y que estos sean trascendentes en el tiempo; con ello, es posible brindar un mejor servicio a la comunidad, puesto que significa una mayor autonomía en términos económicos que se verán reflejados en la inversión.

## **6.3 Alcance**

La propuesta está dirigida a la Municipalidad Provincial de Tacna, con el cual se espera lograr una mejor actitud por parte de los contribuyentes hacia el cumplimiento de sus obligaciones manifestadas en la recaudación del impuesto predial.

## **6.4 Estrategias tributarias**

Dentro de lo analizado durante la investigación, se contempló tres estrategias básicas que la Municipalidad Provincial de Tacna ha

aplicado a lo largo de varios periodos, cada una conteniendo diferentes pautas y medidas

#### **6.4.1 Incentivo a la cultura tributaria del contribuyente**

La cultura tributaria juega un rol importante en la recaudación. Para incentivarla se precisa de medidas que lleguen a todos los contribuyentes con predios bajo la jurisdicción de la municipalidad.

- Implementación de una educación fiscal con la creación de programas, en cooperación con escuelas, universidades y otros centros de estudios. A través de un plan estratégico, con la finalidad de impartir orientación respecto al impuesto predial, así como de otros impuestos relativos a la entidad, procurando la difusión de proceso de trámites, modalidades de pago, horarios y lugares de atención.
- Establecer reuniones, previa coordinación, con representantes de juntas vecinales y otros, para establecer un diálogo en relación a materia tributaria y comunicar las inversiones que se realizan producto del pago de obligaciones.

- Crear una permanente comunicación con la ciudadanía a través de la mejora de difusión de fechas de pago del impuesto, así como del periodo de desarrollo de campañas de beneficio tributario, a través de diversos medios de comunicación.
- Realizar eventos culturales, con presentaciones artísticas y otros, con el propósito de brindar información tributaria y concientizar la importancia del pago de impuestos municipales, con la participación de instituciones educativas y público en general.

#### **6.4.2 Beneficio tributario**

Las campañas de beneficio tributario se han desarrollado desde hace varios años bajo un mismo mecanismo, generando beneficios favorables en la recaudación del impuesto predial, mas estos pueden acrecentarse con mejoras en ciertas medidas.

- Reducción progresiva del número de campañas de condonación de multas e intereses, previa comunicación a los contribuyentes para lograr que la población no se acostumbre

a esperar este tipo de campañas para regular los pagos del impuesto predial y otros.

- Programar más fechas de descuento en arbitrios durante las campañas de regularización tributaria por pago adelantado del impuesto predial, con una debida difusión del mismo, que se encuentre al alcance de cada contribuyente y funcione como aliciente para el pago puntual.
- Realizar sorteos como de artefactos electrodomésticos o de otro tipo para premiar el pago a los buenos contribuyentes que llevan varios periodos sin deudas. Creando un reconocimiento a aquellos que cumplieron responsablemente con sus obligaciones.
- Creación de una tarjeta de beneficios, previa coordinación con tiendas comerciales de la ciudad, acordando descuentos en consumo. La cual sería otorgada como premiación a los contribuyentes puntuales que cumplen con sus obligaciones de pago.

### **6.4.3 Servidores municipales capacitados**

El contar con servidores municipales capacitados dentro de la institución resulta una estrategia que necesita ciertas reformas para que den al contribuyente una mejor perspectiva y, de esta manera, impulse el cumplimiento de sus obligaciones.

- Procesos de reclutamiento y selección más elaborados, contando con la opinión de jefes de área, con el fin de encontrar personal altamente calificado que cumpla cabalmente con el perfil para el cargo que desempeñará, considerando que el personal es un eslabón directo con el contribuyente.
- Crear un documento guía que incluya las funciones de cada uno de los miembros del personal del área y flujogramas de los procedimientos a seguir en las diferentes operaciones que se realizan, lo cual será de utilidad ante nuevo personal que se una a la entidad.
- Promover especialización del personal en temas tributarios, gestión y otros relativos al área, brindando facilidades para ello

cuando se necesite e incentivar investigación aplicada que pueda generar mejoras dentro de la institución.

- Crear un programa de incentivos al trabajador, resaltando su buen desempeño en el rol de servidor público, con reconocimiento por parte de los jefes de área, así como de los compañeros de labor.
  
- Capacitación constante al personal en temas relativos a materia tributaria, reforzando conocimientos, además de charlas para mejorar la atención al contribuyente a través de ventanilla, con una programación a inicio de cada año contando con expositores de gran peso académico y que tenga seguimiento a través de evaluaciones.

## **CONCLUSIONES**

1. El nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna ha ido en aumento en los últimos años, hasta alcanzar un nivel medianamente aceptable como consecuencia de la aplicación regular de diferentes estrategias tributarias por parte del ente municipal durante varios periodos consecutivos, logrando tener cierto grado de autonomía con respecto a transferencias del gobierno central.
2. La estrategia del incentivo de la cultura tributaria impartida por la Municipalidad Provincial de Tacna hacia el contribuyente, principalmente, en relación a la difusión de información y orientación a los usuarios, tiene un nivel de aplicación regular con tendencia favorable; ejerciendo una influencia en la mediana recaudación del impuesto predial, alcanzado una reducción de la evasión y un fortalecimiento en el cumplimiento de obligaciones.

3. El otorgamiento de beneficio tributario como estrategia ejecutada por la Municipalidad Provincial de Tacna genera un impacto en la recaudación del impuesto predial, consiguiendo un nivel medio del mismo, especialmente por las campañas de condonación de multas e intereses que se realizan constantemente durante el año y que permiten que los contribuyentes cancelen sus deudas.
  
4. El mediano nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Tacna obedece a la influencia de contar con servidores municipales capacitados, en esencia por la instrucción que se brinda al personal en temas tributarios, así como en lo relativo a la orientación al contribuyente, generando una percepción regular con tendencia positiva en los usuarios.

## **RECOMENDACIONES**

1. Realizar un análisis exhaustivo de la posible aplicación de nuevas estrategias tributarias, previa planificación, tomando como referencia a lo ejecutado por otras instituciones gubernamentales, con el fin de conocer la aceptación por parte de la población y advertir en qué medida mejoraría la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna.
2. Incrementar la cultura tributaria en los contribuyentes, a través de la planificación de mayores programas de educación tributaria municipal, que concienticen a la población sobre la importancia de una óptima recaudación del impuesto predial; asimismo, continuar con la difusión de comunicaciones al contribuyente a través de diferentes medios de comunicación.

3. Controlar adecuadamente las campañas de beneficio de regularización tributaria para que la información sobre las fechas sean de conocimiento de todos los contribuyentes y se evite ampliaciones constantes de esta medida, con el fin de lograr un panorama más equitativo para todos los involucrados bajo la jurisdicción de la entidad municipal.
  
4. Continuar con los programas de capacitación al personal bajo esquemas relacionados intrínsecamente con el desempeño de las funciones del servidor público e impulsar la mejora de los mismos, a través de incentivos significativos no pecuniarios por parte de la entidad como reconocimiento de la labor realizada al servicio de la población.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

(2007). *Guía para mejorar la recaudación de los ingresos propios municipales*. Programa de Descentralización y Gobernabilidad Local, Guatemala. Obtenido de [http://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnadq187.pdf](http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnadq187.pdf)

Alderete, E. (2013). *Percepciones y comportamientos del ciudadano frente a*

*la propaganda política sobre el pago de arbitrios. El caso de la Municipalidad de El Tambo – Huancayo*. Tesis Magistral, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de posgrado, Lima. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4971/ALDERETE\\_GUERE\\_ERNESTO\\_GUSTAVO\\_PERCEPCIONES.pdf](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4971/ALDERETE_GUERE_ERNESTO_GUSTAVO_PERCEPCIONES.pdf)

Alfaro, J. y Rühling, M. (2007). *La incidencia de los gobiernos locales en el*

*impuesto predial en el Perú*. Investigación, Instituto de Investigación y Capacitación Municipal (INICAM), Lima. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/ documentos/Incidencia\\_GL\\_Imp\\_predial\\_Peru.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/ documentos/Incidencia_GL_Imp_predial_Peru.pdf)

Alva, M. (3 de Marzo de 2015). *La posesión y la propiedad en el Impuesto*

*Predial: Alcances y dificultades*. Lima, Perú. Obtenido de

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2015/03/03/la-posesi-n-y-la-propiedad-en-el-impuesto-predial-alcances-y-dificultades/>

Andes, U. P. (2012). *Metodología de la investigación*. Universidad Peruana Los Andes, Educación a distancia-VI ciclo derecho. Obtenido de [http://distancia.upla.edu.pe/libros/derecho/06/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION.pdf](http://distancia.upla.edu.pe/libros/derecho/06/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION.pdf)

Archundia, E. (2010). *El impacto tributario de la economía informal en México. En busca de una propuesta estructural*. Tesis doctoral, Instituto de Especialización para ejecutivos, Ciencias de lo Fiscal, México D.F. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis/2010/eaf/>

Arias, L. (2009). *La tributación de América Latina: equidad y desafíos. El caso de Perú*. Proyecto: "Fiscal policies towards greater equity: building a fiscal covenant", CEPAL, División de Desarrollo Económico, Santiago de Chile. Obtenido de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5454/1/S0900656\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5454/1/S0900656_es.pdf)

Astudillo, M y Zúñiga, N. (2012). *Algunas consideraciones sobre el Impuesto Predial*. Una referencia al caso de México. *INCEPTUM*, VII(12), 295 - 314. Obtenido de <http://inceptum.umich.mx/index.php/inceptum/article/viewFile/163/145>

- Balakrishnan, R., Elson, D., & Patel, R. (2009). *Repensando Estrategias Macroeconómicas desde la Perspectiva de los Derechos Humanos (Por qué EME y Derechos Humanos II)*. México: Fundar Centro de Análisis. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2zf4O6xNmhsC>
- Becerra, J. y Gonzales, Y. (Julio-diciembre de 2014). *Recaudación, formas de pago, Impuesto Predial en el Perú y distrito de Nuevo Chimbote, 2011-2012*. In *Crescendo*, 01(02), 181-190. Obtenido de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/issue/viewIssue/30/34>
- Bonet, J., Muñoz, A. y Pineda, C. (2014). *El potencial oculto: factores determinantes y oportunidades del impuesto a la propiedad inmobiliaria en América Latina*. Monografía del BID, Banco Interamericano de Desarrollo, Washington. Obtenido de <https://publications.iadb.org/handle/11319/6720?locale-attribute=es&>
- Brown, R. (2004). *Sistemas Canadienses del impuesto a la propiedad inmobiliaria. Nuevas tendencias y experiencias en tributación inmobiliaria y catastro. Compilación de Conferencias en Seminarios Internacionales 2002-2005. II*. Guadalajara, Jal. México: INDETEC. Obtenido de [http://snf.gob.mx/sinacofi/Publicaciones/394\\_nuevas\\_tendencias\\_tomo\\_II.pdf](http://snf.gob.mx/sinacofi/Publicaciones/394_nuevas_tendencias_tomo_II.pdf)

- Cámara de diputados de Estados Unidos Mexicanos. (2014). *Evasión Fiscal. Datos Generales y opinión pública*. Carpeta de indicadores y tendencias sociales, Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, México D.F. Obtenido de <http://www5.diputados.gob.mx/index.php/esl/content/download/20286/102498/Carpeta-34-evacion-fiscal.pdf>
- Carly, A. (2011). *Sistema de recaudación tributaria en materia de impuesto sobre las actividades económicas de industria, comercio, servicio e índole similar (Caso: Dirección de Hacienda de la Alcaldía del Municipio Colón del Estado Zulia)*. Postgrado en Ciencias Contables, mención Rentas Internas, Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Mérida. Obtenido de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Alberto%20S.%20Carly/Tesis%20de%20Grado%20Autor%20Alberto%20Carly.pdf>
- Castañeda, R. (2004). Servicio profesional de carrera en México. *Nuevas tendencias y experiencias en Tributación inmobiliaria y catastro. Compilación de Conferencias en Seminarios Internacionales 2002-2005. I*, págs. 73-102. Guadalajara, Jal. México: INDETEC. Obtenido de [http://snf.gob.mx/sinacofi/Publicaciones/394\\_nuevas\\_tendencias\\_tomo\\_1.pdf](http://snf.gob.mx/sinacofi/Publicaciones/394_nuevas_tendencias_tomo_1.pdf)
- Castillo, L. (2005). *Análisis documental*. Ficha N°5. Obtenido de <http://www.uv.es/macass/T5.pdf>

Chandler, A. (1962). *Strategy and Structure: Chapters in the History of the American Industrial Enterprise*. Washington D.C., United States of America: BeardBooks. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=158798198X>

Chapoy, D. (1983). *Imposición a la riqueza en México* (Primera ed.). México. Obtenido de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/2/922/8.pdf>

Chero, E. (2012). *Cultura tributaria*. Presupuesto Participativo, Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Lima. Obtenido de <http://www.mdsmp.gob.pe/ppt/2014/files/taller1-cultura-tributaria-pp2012.pdf>

Chigne, P. y Cruz, E. (2014). *Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2010 - 2012*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Contabilidad, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/440/1/TL\\_ChigneArriolaPaola\\_CruzGarciaEvelin%20%20%20.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/440/1/TL_ChigneArriolaPaola_CruzGarciaEvelin%20%20%20.pdf)

Ciudadanos al día (CAD). (2004). *Eficiencia en la recaudación municipal: El Caso de los SATs*. Department for International Development. Obtenido de [http://www.ciudadanosaldia.org/images/investigacion\\_y\\_publicacio](http://www.ciudadanosaldia.org/images/investigacion_y_publicacio)

nes/informes\_cad/InformeCAD\_35\_Eficiencia\_SATs\_20Dic04\_1215h.pdf

Condori, L. (2015). *Determinación de las causas que influyen en la evasión y morosidad de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo, periodos 2011-2012*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano, Escuela Profesional de Ciencias Contables, Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/unappuno/288/1/Condori\\_Limachi\\_Leticia.pdf](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/unappuno/288/1/Condori_Limachi_Leticia.pdf)

Cooperación Alemana al Desarrollo-GTZ. (2010). *buenas prácticas en las administraciones tributarias municipales*. Programa Gobernabilidad e Inclusión , Lima. Obtenido de [http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/137075549\\_011-Buenas%20Practicasen%20lasAdm inistracionesTributariasMunicipales.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/137075549_011-Buenas%20Practicasen%20lasAdm%20inistracionesTributariasMunicipales.pdf)

Cooperación Técnica Alemana. (2007). *Estrategia para mejorar recaudación de ingresos propios en municipios de la Mancomunidad Norte Potosí*. Bolivia. Obtenido de <http://www.bivica.org/upload/ingresos-recaudacion.pdf>

Corral, Y. (Enero-Junio de 2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. *Revista Ciencias de la*

*Educación*, 19(33), 228-247. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Cossío, V. (Junio de 2011). *Tributos municipales* (Primera ed.). Lima.

Cruz, M. (2011). *Causas de la baja recaudación del impuesto predial en el estado de Oaxaca. El efecto de los usos y costumbres*. XVI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, Área de investigación: Finanzas, México D.F. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/12C.pdf>

De Cesare, C. (2002). El Impuesto a la Propiedad en los Países Latinoamericanos– Nuevas y Viejas Noticias. *Nuevas tendencias y experiencias en tributación inmobiliaria y catastro. Compilación de Conferencias en Seminarios Internacionales 2002-2005. I*, págs. 103-116. Guadalajara, Jal. México: INDETEC. Obtenido de [http://snf.gob.mx/sinacofi/Publicaciones/394\\_nuevas\\_tendencias\\_tomo\\_I.pdf](http://snf.gob.mx/sinacofi/Publicaciones/394_nuevas_tendencias_tomo_I.pdf)

De Cesare, C. y Lazo, J. (2008). *Impuestos a los patrimonios en América Latina*. Documento del proyecto: “Fiscal policies towards greater equity: building a fiscal covenant”, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Santiago de Chile. Obtenido de [http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/01/impuestos\\_patrimonios\\_al.pdf](http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/01/impuestos_patrimonios_al.pdf)

Decreto Legislativo N°776. (1993). *Ley de Tributación Municipal*.

Decreto Supremo N°135-99-EF. Texto Único Ordenado Código Tributario. (1999).

Decreto Supremo N° 033-2015-EF. (2015). *Procedimientos para el cumplimiento de metas y la asignación de los recursos del Plan de Incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal del año 2015*.

Dolores, M. (2009). *Estudios de caso de proyectos de mejora de la gestión subnacional*. Banco Interamericano de Desarrollo, Programa de Desarrollo de Instrumentos de Gestión Municipal. Obtenido de <https://publications.iadb.org/handle/11319/5594?locale-attribute=en>

Durán, L. y Mejía, M. (2015). El régimen del impuesto predial en las finanzas públicas de los gobiernos locales. *Contabilidad y Negocios*, 10(19), 43-66. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/14087/14855>

Escorra, L. (2013). *Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4555/4534>

Espinoza, H. y Huaita, F. (2012). *Aplicación de incentivos en el sector público*. Documento de Gestión Presupuestaria, Ministerio de Economía y

Finanzas, Dirección General de Presupuesto Público, Lima. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publico/estudios/DGP\\_inventivos\\_fusionado.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/estudios/DGP_inventivos_fusionado.pdf)

FAO-Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación (2004). *Descentralización e impuesto predial rural*. Roma. Obtenido de <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/007/y5444s/y5444s00.pdf>

Flores, C., Ordóñez, A. y Puchi, V. (2014). *Análisis de la Constitucionalidad del impuesto predial en el municipio de Chihuahua*. XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, México D.F. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/6.02.pdf>

Frías, D. (2014). *Apuntes de SPSS*. Universidad de Valencia. Obtenido de <http://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>

García, A. y González, M. (2014). *Lineamientos estratégicos para la disminución de la evasión del impuesto inmobiliario urbano, en la zona La Cumaca y Ubr. El Morro I, de la jurisdicción del Municipio de San Diego del Estado Carabobo*. Trabajo de Grado, Universidad de Carabobo, Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública, Bárbula. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/1333>

García, J. (Diciembre de 2014). Gobiernos locales y recaudación tributaria. *Actualidad Gubernamental*(74), III4-III6. Obtenido de [http://aempresarial.com/web/revitem/46\\_17065\\_52211.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/46_17065_52211.pdf)

Giarrizzo, V. y Brudersohn, S. (2013). Premiar al buen contribuyente. Un recorrido por los "Incentivos Positivos" Aplicados en Argentina para mejorar el cumplimiento fiscal. *Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal*, 13(20), 7-48. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3375/337530224001.pdf>

González, A. (Octubre-Diciembre de 2003). *Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales*. *ISLAS*, 45(138), 125-135. Obtenido de <http://www.guirette.com.mx/wp-content/uploads/2015/10/3.-Fast-reading-Paradigmasen-CS.pdf>

González, A. (2013). *Investigación básica y aplicada en el campo de las Ciencias Económico Administrativas*. Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas, Veracruz. Obtenido de <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/basica2004-1.pdf>

Grad, J. (2003). El Desarrollo de la Tributación a la propiedad inmobiliaria en América del Norte. *Nuevas tendencias y experiencias en tributación inmobiliaria y catastro. Compilación de Conferencias en Seminarios Internacionales 2002-2005. I*, págs. 131-144. Guadalajara, Jal. México:

INDETEC. Obtenido de [http://snf.gob.mx/sinacofi/Publicaciones/394\\_nuevas\\_tendencias\\_tomo\\_I.pdf](http://snf.gob.mx/sinacofi/Publicaciones/394_nuevas_tendencias_tomo_I.pdf)

Grández, E. (2014). *La presión tributaria y su relación con la recaudación fiscal en el Perú: 1990-2012*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/665/grandez\\_estefania.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/665/grandez_estefania.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Grupo de Investigación THĒMIS. (2013). *El Impuesto Predial y su impacto en las finanzas públicas*. *THĒMIS-Revista de Derecho*(64), 157-172. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9579/9983>

Guerrero, Y. (2010). *Análisis de la estructura tributaria como fuente de ingresos propios en el Municipio Tovar del Estado Mérida*. Trabajo de Postgrado en Ciencias Contables Mención Tributos, Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Mérida. Obtenido de <http://www.bdigital.ula.ve/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006, 2010). *Metodología de la Investigación* (4°,5° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Ibarra, J. y Sotres, L. (Julio-Diciembre de 2009). *Determinantes de la recaudación del impuesto predial en Tamaulipas Instituciones y zona*

*frontera norte. Frontera Norte*, 21(42), 165-192. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/fn/v21n42/v21n42a7.pdf>

Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación* (Primera ed., Vol. 69). Caracas, Venezuela: Alfa. Obtenido de [books.google.com.pe/books?isbn=9803542141](http://books.google.com.pe/books?isbn=9803542141)

Le Borgne, E. y Baer, K. (2008). *Tax Amnesties: Theory, Trends and some alternatives*. International Monetary Fund. Obtenido de [books.google.com.pe/books?isbn=1451949588](http://books.google.com.pe/books?isbn=1451949588)

Mejía, J. (1998). *Profesionalización del servidor público*. IAP San Luis Potosí, Avándaro, Estado de Mérida. Obtenido de <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/4/1676/19.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas – DGP; Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. (2013). *Manuales para la mejora de la Recaudación del Impuesto Predial. Manual N° 4: Cobranza*. Lima.

Ministerio de Economía y Finanzas – Dirección General de Presupuesto Público, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit. (2013). *Manuales para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial. Manual N°3: Fiscalización*. Lima. Obtenido de

[http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/125568537\\_070%20Manual%20cobranza%20fiscalizacion.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/125568537_070%20Manual%20cobranza%20fiscalizacion.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas – Dirección General de Presupuesto Público; Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ). (2013). *Manuales para la mejora de la Recaudación del Impuesto Predial. Manual N°1: Normativo*. Lima. Obtenido de [http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno /galleries/178546068\\_068%20Manual%20cobranza%20marco%20normativo.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno /galleries/178546068_068%20Manual%20cobranza%20marco%20normativo.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas – Dirección General de Presupuesto Público; Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ). (2013). *Manuales para la mejora de la Recaudación del Impuesto Predial. Manual N°2: Atención al contribuyente*. Lima. Obtenido de [http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/116912758\\_069%20Manual%20cobranza%20%20atencion%20contribuyente.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/116912758_069%20Manual%20cobranza%20%20atencion%20contribuyente.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas – Dirección General de Presupuesto Público; Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ). (2013). *Manuales para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial. Manual N°4: Cobranza*. Lima. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/4\\_Cobranza\\_impuestos.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2014). *Marco Macroeconómico Multianual 2015-2017*. Lima. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/marco\\_macro/MMM\\_2015\\_2017.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM_2015_2017.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas; Dirección General de Política de Ingresos Públicos. (2015). Plan de Incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal (PI). Lima. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/MEF\\_Predial\\_TipoA\\_2015.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/MEF_Predial_TipoA_2015.pdf)

Mintzberg, H., Quinn, J. y Voyer, J. (1997). *El proceso estratégico: Conceptos, contextos y casos* (1° ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A. Obtenido de [books.google.com.pe/books?isbn=9688808296](https://books.google.com.pe/books?isbn=9688808296)

Morales, A. (2009). *Los impuestos locales en el Perú: Aspectos institucionales y desempeño fiscal del impuesto predial*. Informe Final, Universidad Nacional San Agustín, Facultad de Economía. Obtenido de <http://cies.org.pe/es/investigaciones/descentralizacion-y-modernizacion-del-estado/los-impuestos-locales-en-el-peru-0>

Moreno, J. (2014). *La recaudación del Impuesto Predial para el Desarrollo Sostenible Provincia de Santa Chimbote 2012*. In *Crescendo*, 1(1), 121-130. Obtenido de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/250>

Municipalidad Distrital de Surco. (s.f.). Beneficio de Regularización Tributaria. Lima. Obtenido de <http://www.munisurco.gob.pe/municipio/los-Servicios/orientacionTributaria/beneficioRegularizacionTributaria.htm>

Municipalidad Distrital de Ventanilla. (2010). *Plan Operativo Insitucional*. Lima. Obtenido de [http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10942/PLAN\\_10942\\_Plan%20Operativo%20Institucional%20-%202010%20-%201\\_2010.pdf](http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10942/PLAN_10942_Plan%20Operativo%20Institucional%20-%202010%20-%201_2010.pdf)

Municipalidad Provincial de Tacna. (2014). *Reglamento de organización y funciones-ROF*. Documento de gestión, Tacna. Obtenido de <http://www.munitacna.gob.pe/rof2014.pdf>

Municipalidad Provincial de Tacna. (2015). *Plan operativo institucional-POI*. Documento de gestión, Tacna. Obtenido de <http://www.munitacna.gob.pe/pdfs/poi2015.pdf>

Municipalidad Provincial de Tacna. (2015-2017). *Plan Estratégico Institucional-PEI*. Documento de Gestión, Tacna. Obtenido de [http://www.munitacna.gob.pe/pdfs/pei\\_2015\\_2017.pdf](http://www.munitacna.gob.pe/pdfs/pei_2015_2017.pdf)

Pagani, L. (2009). *El cambio organizacional y la política formativa: análisis de una experiencia local*. Municipalidad de La Plata, La Plata. Obtenido de <http://www.asociacionag.org.ar/pdfcap/5/PAGANI,%20MARIA%20LAU>

RA%20-%20EL%20CAMBIO%20ORGANIZACIONAL%20Y%20LA%20POLITICA%20FORMATIVA.doc

Palomino, C. (2013). *Influencia de la aplicación del beneficio de amnistía tributaria en la disminución del número de contribuyentes puntuales en la Municipalidad Provincial de Puno durante los últimos 3 años*. Proyecto de Tesis magistral, Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Post Grado Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Puno. Obtenido de [http://www.academia.edu/5014027/UNIVERSIDAD\\_NACIONAL\\_DEL\\_ALTIPLANO\\_ESCUELA\\_DE\\_POST\\_GRADO\\_FACULTAD\\_CIENCIAS\\_JUR%8DDICA\\_Y\\_POL%8DTICAS](http://www.academia.edu/5014027/UNIVERSIDAD_NACIONAL_DEL_ALTIPLANO_ESCUELA_DE_POST_GRADO_FACULTAD_CIENCIAS_JUR%8DDICA_Y_POL%8DTICAS)

Pinzón, Y. (2014). *Diseño de estrategias para el mejoramiento del sistema de recaudo del impuesto predial e industria y comercio, para la alcaldía municipal de Aguachica*. Informe final práctica empresarial, Universidad Popular del César, Seccional Aguachica, Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Económicas, Cesar. Obtenido de <http://es.slideshare.net/luishernandosernacardona/diseo-de-estrategias-para-el-mejoramiento-del-recaudo-del-impuesto-predial-de-industria-y-comecio>

Poole, R. (2004). *Educación y Cultura Fiscal: Cómo lograr la aceptación pública y el cumplimiento. Nuevas Tendencias y Experiencias en Tributación Inmobiliaria y Catastro. Compilación de Conferencias en*

*Seminarios Internacionales 2002-2005. I*, págs. 173-180. Guadalajara, Jal. México: INDETEC. Obtenido de [http://snmf.gob.mx/sinacofi/Publicaciones/394\\_nuevas\\_tendencias\\_tomo\\_I.pdf](http://snmf.gob.mx/sinacofi/Publicaciones/394_nuevas_tendencias_tomo_I.pdf)

Ramírez, C. (2011). *Cómo mejorar la recaudación tributaria local*. Lección N°8 del Módulo Sistemas de Financiación y Control Financiero, Unión Iberoamericana de Municipalistas. Obtenido de [http://www.academia.edu/6203445/C%C3%B3mo\\_mejorar\\_la\\_recaudaci%C3%B3n\\_tributaria\\_local](http://www.academia.edu/6203445/C%C3%B3mo_mejorar_la_recaudaci%C3%B3n_tributaria_local)

Ramos, C. (Enero-Julio de 2015). *Los paradigmas de la investigación científica*. *Unifé*, 23(1), 9-17. Obtenido de [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Carlos\\_Ramos.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf)

Rea, E. (2004). Hacia una nueva relación entre los contribuyentes y los gobiernos estatales y municipales. *Nuevas tendencias y experiencias en Tributación inmobiliaria y catastro. Compilación de Conferencias en Seminarios Internacionales 2002-2005. I*, págs. 181-192. Guadalajara, Jal. México: INDETEC. Obtenido de [http://snmf.gob.mx/sinacofi/Publicaciones/394\\_nuevas\\_tendencias\\_tomo\\_I.pdf](http://snmf.gob.mx/sinacofi/Publicaciones/394_nuevas_tendencias_tomo_I.pdf)

Resolución Directoral N° 007-2016-EF/50.01. (2016). *Aprueban resultados de evaluación del cumplimiento de las metas del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal correspondientes al 31 de diciembre del año 2015*.

Robles, C., & Ruiz de Castilla, F. (Marzo de 2010). *Medios de extinción de la obligación tributaria distintos al pago. Actualidad Empresarial*(203), 11-13. Obtenido de [http://aempresarial.com/web/revitem/1\\_10796\\_39087.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/1_10796_39087.pdf)

Rodrigues, J., Amorim, E. y Rios da Nóbrega, M. (2013). *imposto predial e territorial urbano (IPTU) no Brasil. Um diagnóstico sobre o grau de aproveitamento do imposto como fonte de financiamento local. Working Paper*, Lincoln Institute of Land Policy. Obtenido de [https://www.lincolniust.edu/pubs/2357\\_O-Imposto-Predial-e-Territorial-Urbano--IPTU--no-Brasil](https://www.lincolniust.edu/pubs/2357_O-Imposto-Predial-e-Territorial-Urbano--IPTU--no-Brasil)

Rodríguez, E. y Vargas, W. (2015). *Estrategias de control fiscal para la recaudación tributaria de un órgano municipal. Negotium*, 11(31), 3-23. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78241171002>

Rodríguez, M. (2008). Capítulo 1: Análisis de Tablas de Contingencia. En *Estadística Informática: casos y ejemplos con el SPSS*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/8139/1/CONTINGENCIA.pdf>

Rojas, J. (2011). *Estrategias para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de índole similar para la alcaldía del municipio Escuque, Estado Trujillo*. Tesis de grado, Universidad de los Andes Núcleo "Rafael Ángel", Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Trujillo.

Obtenido de [http://tesis.ula.ve/pregrado/tde\\_arquivos/25/TDE-2012-09-28T04:57:25Z-1825/Publico/rojasjesymar\\_parte1.pdf](http://tesis.ula.ve/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2012-09-28T04:57:25Z-1825/Publico/rojasjesymar_parte1.pdf)

Ruiz, J., Ayvar, D., Castillo, A. y Allauca, W. (2012). *Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz-Perú 2008-2010*. Trabajo de Investigación, VIII Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad, VI Congreso Iberoamericano de Contabilidad de Gestión. Obtenido de <http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/080.pdf>

Sá, J. (2014). *Um Modelo para o IPTU dos Imóveis Residenciais que visa incentivar a sustentabilidade urbana*. Tesis doctoral, Universidade Federal da Bahia. Escola Politécnica, Engenharia Industrial, Salvador. Obtenido de [https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/17742/1/019\\_Tese%20Doutorado%20PEI\\_9a.%20EDICAO%20\(FINAL\).pdf](https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/17742/1/019_Tese%20Doutorado%20PEI_9a.%20EDICAO%20(FINAL).pdf)

Salazar, M. (2014). *Estrategias tributarias para la optimización de la recaudación del impuesto inmobiliario. Caso de estudio Alcaldía del Municipio Los Guayos. Edo. Carabobo*. Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Estado de Carabobo: 132. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/490/msalazar.pdf?sequence=3>

Sánchez, C. (2014). *Caracterización del proceso de recaudo del impuesto predial unificado en el Municipio de Ocaña*. Tesis de grado, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Contaduría Pública, Ocaña. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/222/1/25167.pdf>

Secretaría de Asuntos Municipales. (2012). *Fortalecimiento de la gestión tributaria municipal*. Ministerio del Interior y Transporte, Buenos Aires. Obtenido de [http://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM\\_01\\_gestion\\_tributaria.pdf](http://www.mininterior.gov.ar/municipios/pdfs/SAM_01_gestion_tributaria.pdf)

Solís, M. (2013). *Propuesta para el mejoramiento de la recuadación tributaria en materia del impuesto sobre las actividades económicas* Trabajo Especial de Grado, Universidad Católica Andrés Bello, Área de Ciencias Económicas y Sociales, Caracas. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8508.pdf>

Solórzano, D. (2011). *La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura\\_tributaria\\_dulio\\_solorzano.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)

Tobón, S. y Muñoz, J. (Enero-Junio de 2013). *Impuesto predial y desarrollo económico. Aproximación a la relación entre el impuesto predial y la inversión de los municipios de Antioquía*. *Ecos de Economía-*

*Universidad EAFIT*, 17(36), 173-199. Obtenido de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/ecos-economia/article/view/2163/2158>

Torres, S. (2005). *Diagnóstico de la gestión municipal: alternativas para el desarrollo*. Documento de Trabajo. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/presu\\_public/documentacion/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf](https://www.mef.gob.pe/presu_public/documentacion/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf)

Vargas, J. (2013). *La administración tributaria municipal y el nivel de captación de rentas en los gobiernos locales de la ciudad de Tacna, año 2011*. Tesis maestral, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Escuela de Posgrado, Maestría en Contabilidad Auditoría, Tacna.

Vega, G., Ávila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A. y Leo, G. (Mayo del 2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10 (15), 523-528. Obtenido de [eujournal.org/index.php/esj/article/download/3477/3240](http://eujournal.org/index.php/esj/article/download/3477/3240)

Vera, M. (Febrero del 2009). Acciones para Incrementar la Recaudación en las Administraciones Tributarias Municipales. *Actualidad Gubernamental*(4), VIII1-VIII4. Obtenido de <http://www.agubernamental.org/web/demo/5.pdf>

Vera, M. (Mayo del 2011). *Estrategias para incrementar los ingresos Municipales - Parte final*. *Actualidad Gubernamental* (31), IX1-IX4. Obtenido de [http://aempresarial.com/servicios/revista/31\\_31\\_KTFN](http://aempresarial.com/servicios/revista/31_31_KTFN)

PGBFQUUQCYQOMRAVAWZUGAMQUSDKYALPFBZRLDMKT.pdf

Vera, M. (Abril del 2011). Estrategias para Incrementar los Ingresos Municipales - Parte I. *Actualidad Gubernamental*(30), IX1-IX4. Obtenido de [http://aempresarial.com/servicios/revista/30\\_31\\_CSTNWERXAVQGCPMPVHYDCSFMOWSAOGCHAPDFHGBGDSMGHZBWVI.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/30_31_CSTNWERXAVQGCPMPVHYDCSFMOWSAOGCHAPDFHGBGDSMGHZBWVI.pdf)

Vicéns, J. y Medina, E. (2005). *Análisis de datos cualitativos*. Obtenido de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/economicas/eva/pdf/tab\\_conting.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/eva/pdf/tab_conting.pdf)

Von Haldenwang, C., Büsing, E., Földi, K., Goldboom, T., Jenrich, F. y Pulkowski, J. (2009). *Administración tributaria municipal en el contexto del proceso de descentralización: los servicios de administración tributaria (SAT)*. Deutsches Institut für Entwicklungspolitik, Bonn. Obtenido de <http://www2.ids.ac.uk/futurestate/TaxNews/Internetfassung%20Studie%2044%20von%20Haldenwang%20et%20al.pdf>

Yuni, J. y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (Segunda ed.). Córdoba: Brujas. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC>

Zilli, M. (2005). La profesionalización del servidor público. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, VIII (15), 10-25. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/876/87622620002.pdf>

# APÉNDICE

## APÉNDICE A

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2015

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	
¿De qué manera las estrategias tributarias causan impacto en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015?	Analizar si las estrategias tributarias causan un impacto en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.	Las estrategias tributarias influyen significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	
¿En qué forma el incentivo a la cultura tributaria dirigido al contribuyente influye en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015?	Determinar si el incentivo a la cultura tributaria dirigido al contribuyente influye en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.	El incentivo a la cultura tributaria dirigido al contribuyente influye significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.	
¿En qué medida el otorgamiento del beneficio tributario impacta en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015?	Investigar si el otorgamiento del beneficio tributario impacta en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.	El otorgamiento del beneficio tributario impacta significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.	
¿De qué forma el contar con servidores municipales capacitados incide en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015?	Analizar si el contar con servidores municipales capacitados incide en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015.	El contar con servidores municipales capacitados incide significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2015.	
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
MÉTODO: Se aplicará los principios del método científico. NIVEL: Investigación descriptiva-correlacional	Contribuyentes, personal de la Gerencia de Administración y Fiscalización Tributaria.	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
		Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista

## APÉNDICE B

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2015

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	NATURALEZA DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	SUB-INDICADOR	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTES
<b>ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS</b>	<b>INDEPENDIENTE</b>	<b>CUALITATIVA NOMINAL</b>	Se trata de toda una serie de conceptos nuevos, que pretenden garantizar la eficacia de la institución para obtener ingresos públicos ordinarios que les permita poner en práctica los planes de desarrollo. (Mintzberg, Quinn y Voyer, 1997; Guerrero, 2010)	Las estrategias tributarias son aquellas medidas o gestiones que permiten que el ente puede alcanzar los objetivos de recaudación tributaria de una manera eficiente, a través de la mejora de cultura tributaria, beneficios de regularización tributaria y servidores municipales capacitados..	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Incentivo a la cultura tributaria</li> <li>•Otorgamiento de beneficio tributario</li> <li>•Servidores municipales capacitados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión</li> <li>- Charlas al contribuyente</li> <li>- Educación tributaria municipal</li> <li>- Orientación al contribuyente</li> <li>- Premiación a buenos contribuyentes</li> <li>- Campañas de condonación de multas e intereses</li> <li>- Descuentos por pronto pago</li> <li>- Instruir al trabajador</li> <li>- Atención al contribuyente</li> <li>- Calidad profesional</li> <li>- Incentivos al servidor</li> <li>- Apoyo a la profesionalización del servidor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta</li> <li>Entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario</li> <li>Guía de entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuyentes Terminalistas</li> <li>Gerencia de Administración y Fiscalización Tributaria</li> </ul>

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	NATURALEZA DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	SUB-INDICADOR	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTES
<b>NIVEL DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL</b>	<b>DEPENDIENTE</b>	<b>CUALITATIVA ORDINAL</b>	La recaudación es la acción desplegada por la administración para hacer ingresar a la hacienda municipal el producto de los impuestos. En el caso del impuesto predial, se considera que bien administrado puede alcanzar niveles elevados para hacer frente a las grandes dificultades económicas por las que atraviesan los gobiernos locales (León, 2000, en Carly, 2011; Astudillo y Zúñiga, 2012)	El nivel de recaudación del impuesto predial permite conocer la situación en la que se encuentra un ente, pudiendo ser alta, media o baja; indiferentemente de ello, debe ser proporcionado a la ciudadanía en forma de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recaudación tributaria alta del impuesto predial</li> <li>•Recaudación tributaria media del impuesto predial</li> <li>•Recaudación tributaria baja del impuesto predial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción de la evasión tributaria</li> <li>- Incremento en inversión pública</li> <li>- Mediana existencia de evasión tributaria.</li> <li>- Estabilidad en inversión pública</li> <li>- Alta evasión tributaria</li> <li>- Escasa inversión pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista</li> <li>Análisis documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de Entrevista</li> <li>Reporte de impuestos municipales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Administración y Fiscalización Tributaria</li> <li>MEF</li> </ul>

## **APÉNDICE C**

### **VALIDEZ DE INSTRUMENTOS**

Estimado validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como juez experto para revisar el contenido de los cuestionarios y guía de entrevista que se pretende utilizar en la investigación titulada *Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015*. Esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener el título de Contador Público.

Para una mayor comprensión del mismo se, anexan la matriz de consistencia de la investigación, así como una tabla de operacionalización de variables.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado relacionado a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido de los presentes instrumentos.

Gracias por su aporte.

## VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

### ENCUESTA DIRIGIDA A CONTRIBUYENTES

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ENCUESTA

**Datos Generales:**

1. Título : Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015
2. Autor : Diana Karina Béjar Colque
3. Aplicado a : Contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tacna

**Indicaciones:**

A continuación le presentamos unas listas ítems relacionadas a cada concepto teórico. Cada ítem fue diseñado bajo la Escala de Likert, contemplando como respuestas: Mucho de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy desacuerdo.

Lo que se le solicita, es marcar con una X, para indicar si cada una es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Publicidad	La municipalidad realiza fuertes acciones de publicidad para incentivar al pago del impuesto predial.	X			X		X
	La publicidad que utiliza la municipalidad no educa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.	X			X		X
	La publicidad radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial.	X			X		X
Charlas al contribuyente	La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (Juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) incentivando el pago del impuesto predial.	X			X		X
	Se realizan reuniones donde representantes de la municipalidad explican la necesidad del pago de tributos y escuchan la problemática del contribuyente.	X			X		X
	La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.	X			X		X
Educación tributaria municipal	La entidad se preocupa en que los contribuyentes conozcan sus deberes y derechos respecto a la recaudación del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad difunde inadecuadamente a sus contribuyentes las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.	X			X		X
	Como contribuyente conozco aspectos generales y básicos sobre la recaudación del impuesto predial.	X			X		X

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Orientación al contribuyente	La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.	X			X		X
	La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.	X			X		X
	Se aplican óptimas estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración y pago del impuesto.	X			X		X
Premiación a buenos contribuyentes	El sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.	X			X		X
	Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano	X			X		X
Campañas de condonación de multas e intereses	El número de campañas de condonación de multas e intereses son muy pocas.	X			X		X
	La difusión de las campañas de condonación de deudas y multas llega a todos los contribuyentes.	X			X		X
	Es mejor esperar a que se realice la campaña de condonación de multas e intereses que pagar el impuesto predial en las fechas indicadas.	X			X		X
Descuentos por pronto pago	Los descuentos otorgados por pago adelantado del impuesto predial son poco alentadores.	X			X		X
	Existen diversos beneficios ante el pago adelantado del impuesto predial.	X			X		X
Instruir al trabajador	El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra adecuadamente entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.	X			X		X
	Los trabajadores demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.	X			X		X
Optima atención al contribuyente	Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a declarar o pagar su impuesto predial.	X			X		X
	La entidad cuenta con un ambiente de adecuado (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.	X			X		X
	La orientación que brindan respecto al impuesto predial es complicada y confusa.	X			X		X
Calidad profesional	El personal que labora referente al impuesto predial carece de conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.	X			X		X
	La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial. (Estudios, experiencia, etc.)	X			X		X


SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Incentivos al servidor	Por parte de la municipalidad existe poco incentivo a su personal para que desempeñe eficazmente sus funciones.	X			X		X
	Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores mejora la actitud del servidor público.	X			X		X
Apoyo a la profesionalización del servidor	La municipalidad no impulsa lo suficiente a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.	X			X		X
Evasión Tributaria	La MPT ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial.	X			X		X
Inversión pública	La MPT demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.	X			X		X

Recomendaciones:

---



---

Apellidos y Nombres	Anguise Arismendi, Lenin Pedro	
Grado Académico	Contador Público Colegiado	

## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ENCUESTA

### Datos Generales:

- Título : Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015
- Autor : Diana Karina Béjar Colque
- Aplicado a : Contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tacna

### Indicaciones:

A continuación le presentamos unas listas ítems relacionadas a cada concepto teórico. Cada ítem fue diseñado bajo la Escala de Likert, contemplando como respuestas: Muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy desacuerdo.

Lo que se le solicita, es marcar con una X, para indicar si cada una es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Publicidad	La municipalidad realiza fuertes acciones de publicidad para incentivar al pago del impuesto predial.	X		X			X
	La publicidad que utiliza la municipalidad no educa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.	X			X		X
	La publicidad radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.	X			X		X
Charlas al contribuyente	La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial.	X			X		X
	La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (Juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) incentivando el pago del impuesto predial.	X			X		X
	Se realizan reuniones donde representantes de la municipalidad explican la necesidad del pago de tributos y escuchan la problemática del contribuyente. (no debe haber expresiones compuestas)	X		X			X
Educación tributaria municipal	La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.	X			X		X
	La entidad se preocupa en que los contribuyentes conozcan sus deberes y derechos respecto a la recaudación del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad difunde inadecuadamente a sus contribuyentes las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.	X		X			X
	Como contribuyente conozco aspectos generales y básicos sobre la recaudación del impuesto predial.	X			X		X

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Orientación al contribuyente	La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.	X			X		X
	La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.	X			X		X
	Se aplican óptimas estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración y pago del impuesto.	X		X			X
Premiación a buenos contribuyentes	El sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.	X			X		X
	Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano	X			X		X
Campañas de condonación de multas e intereses	El número de campañas de condonación de multas e intereses son muy pocas.	X		X		X	
	La difusión de las campañas de condonación de deudas y multas llega a todos los contribuyentes.	X		X		X	
	Es mejor esperar a que se realice la campaña de condonación de multas e intereses que pagar el impuesto predial en las fechas indicadas.	X		X		X	
Descuentos por pronto pago	Los descuentos otorgados por pago adelantado del impuesto predial son poco alentadores.	X		X		X	
	Existen diversos beneficios ante el pago adelantado del impuesto predial.	X			X		X
Instruir al trabajador	El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra adecuadamente entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.	X		X		X	
	Los trabajadores demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.	X		X		X	
Óptima atención al contribuyente	Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a declarar o pagar su impuesto predial.	X		X		X	
	La entidad cuenta con un ambiente de adecuado (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.	X		X		X	
	La orientación que brindan respecto al impuesto predial es complicada y confusa.	X		X		X	
Calidad profesional	El personal que labora referente al impuesto predial carece de conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.	X		X		X	
	La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial. (Estudios, experiencia, etc.)	X			X		X

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Incentivos al servidor	Por parte de la municipalidad existe poco incentivo a su personal para que desempeñe eficazmente sus funciones.	X		X		X	
	Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores mejora la actitud del servidor público.	X		X		X	
Apoyo a la profesionalización del servidor	La municipalidad no impulsa lo suficiente a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.	X		X		X	
Evasión Tributaria	La MPT ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial.	X		X		X	
Inversión pública	La MPT demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.	X		X		X	

Recomendaciones:

Existen expresiones que deben ser partes de las opciones de respuestas del encuestado en sus diferentes intensidades de respuesta, más no debería estar como parte de la pregunta, porque predispone al encuestado a responder a un sentido.

Apellidos y Nombres	Correa Mamani, Silverio Fausto
Grado Académico	Magister en ciencia

 FIRMA DNI.....00471975.....
--

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

**Datos Generales:**

1. Título : Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015
2. Autor : Diana Karina Béjar Colque
3. Aplicado a : Contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tacna

**Indicaciones:**

A continuación le presentamos unas listas ítems relacionadas a cada concepto teórico. Cada ítem fue diseñado bajo la Escala de Likert, contemplando como respuestas: Muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy desacuerdo.

Lo que se le solicita, es marcar con una X, para indicar si cada una es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

SUB INDICADORES	ÍTEMs	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Publicidad	La municipalidad realiza fuertes acciones de publicidad para incentivar al pago del impuesto predial.	X			X		X
	La publicidad que utiliza la municipalidad no educa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.	X		X			X
	La publicidad radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial.	X			X		X
Charlas al contribuyente	La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (Juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) incentivando el pago del impuesto predial.	X		X			X
	Se realizan reuniones donde representantes de la municipalidad explican la necesidad del pago de tributos y escuchan la problemática del contribuyente.	X			X		X
	La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.	X			X		X
Educación tributaria municipal	La entidad se preocupa en que los contribuyentes conozcan sus deberes y derechos respecto a la recaudación del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad difunde inadecuadamente a sus contribuyentes las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.	X		X			X
	Como contribuyente conozco aspectos generales y básicos sobre la recaudación del impuesto predial.	X			X	X	

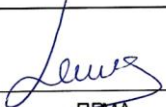
SUB INDICADORES	ÍTEMs	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Orientación al contribuyente	La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.	X			X		X
	La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.	X			X		X
	Se aplican óptimas estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración y pago del impuesto.	X			X		X
Premiación a buenos contribuyentes	El sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.	X			X		X
	Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano	X			X		X
Campañas de condonación de multas e intereses	El número de campañas de condonación de multas e intereses son muy pocas.	X		X			X
	La difusión de las campañas de condonación de deudas y multas llega a todos los contribuyentes.	X		X			X
	Es mejor esperar a que se realice la campaña de condonación de multas e intereses que pagar el impuesto predial en las fechas indicadas.	X			X		X
Descuentos por pronto pago	Los descuentos otorgados por pago adelantado del impuesto predial son poco alentadores.	X		X		X	
	Existen diversos beneficios ante el pago adelantado del impuesto predial.	X			X		X
Instruir al trabajador	El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra adecuadamente entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.	X			X		X
	Los trabajadores demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.	X		X			X
Óptima atención al contribuyente	Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a declarar o pagar su impuesto predial.	X			X		X
	La entidad cuenta con un ambiente de adecuado (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.	X		X			X
	La orientación que brindan respecto al impuesto predial es complicada y confusa.	X		X			X
Calidad profesional	El personal que labora referente al impuesto predial carece de conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.	X			X		X
	La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial. (Estudios, experiencia, etc.)	X			X		X

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No
Incentivos al servidor	Por parte de la municipalidad existe poco incentivo a su personal para que desempeñe eficazmente sus funciones.	X		X			X
	Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores mejora la actitud del servidor público.	X			X		X
Apoyo a la profesionalización del servidor	La municipalidad no impulsa lo suficiente a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.	X			X		X
Evasión Tributaria	La MPT ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial.	X		X			X
Inversión pública	La MPT demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.	X		X			X

Recomendaciones:

VERIFICAR LAS FUNCIONES DE ACUERDO AL MOP Y ROF DE LA

ENTIDAD Y VALIDAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL AREA DE RENTAS

Apellidos y Nombres	JONATHAN EDSON COLANA COLQUE	 FIRMA DNI.....44748613.....
Grado Académico	TITULADO DE CONTADOR PUBLICO COLEGIADO	

Nº MATRICULA 20-497

## VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

### ENCUESTA DIRIGIDA A TERMINALISTAS

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ENCUESTA

##### Datos Generales:

1. Título : Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015
2. Autor : Diana Karina Béjar Colque
3. Aplicado a : Terminalistas de la Municipalidad Provincial de Tacna

##### Indicaciones:

A continuación le presentamos unas listas ítems relacionadas a cada concepto teórico. Cada ítem fue diseñado bajo la Escala de Likert, contemplando como respuestas: Muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy desacuerdo.

Lo que se le solicita, es marcar con una X, para indicar si cada una es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Publicidad	La municipalidad realiza fuertes acciones de publicidad para incentivar al pago del impuesto predial.	X			X		X
	La publicidad radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial.	X			X		X
	La publicidad que utiliza la municipalidad no educa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.	X			X		X
Chartas al contribuyente	La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (Juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) incentivando el pago del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.	X			X		X
Educación tributaria municipal	La entidad se preocupa en que los contribuyentes conozcan sus deberes y derechos respecto a la recaudación del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad difunde inadecuadamente a sus contribuyentes las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.	X			X		X
	Los contribuyentes que se apersonan conocen aspectos generales y básicos sobre la recaudación del impuesto predial.	X			X		X

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Orientación al contribuyente	La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.	X			X		X
	La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.	X			X		X
	Se aplican óptimas estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración y pago del impuesto.	X			X		X
Premiación a buenos contribuyentes	El sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.	X			X		X
	Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano.	X			X		X
Campañas de condonación de multas e intereses	El número de campañas de condonación de multas e intereses son muy pocas.	X			X		X
	La difusión de las campañas de condonación de deudas y multas llega a todos los contribuyentes.	X			X		X
	Los contribuyentes prefieren esperar a que se realice la campaña de condonación de multas e intereses que pagar el impuesto predial en las fechas indicadas.	X			X		X
Descuentos por pronto pago	Los descuentos otorgados por pago adelantado del impuesto predial son poco alentadores.	X			X		X
Instruir al trabajador	El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra adecuadamente entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.	X			X		X
	Se organizan reuniones con el fin de comentar y compartir casos resaltantes sobre el impuesto predial.	X			X		X
	Los trabajadores demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.	X			X		X
	Oportunamente se instruye al nuevo personal que laborará en temas relacionados al impuesto predial.	X			X		X
Óptima atención al contribuyente	Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a declarar o pagar su impuesto predial.	X			X		X
	La entidad cuenta con un ambiente de adecuado (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.	X			X		X
	La orientación que brindan respecto al impuesto predial es complicada y confusa.	X			X		X
Calidad profesional	El personal que labora referente al impuesto predial carece de conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.	X			X		X
	La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial. (Estudios, experiencia, etc.)	X			X		X

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO  
CUESTIONARIO DE ENCUESTA


SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquescente ?	
		SI	No	SI	No	SI	No
Incentivos al servidor	Por parte de la municipalidad existe poco incentivo a su personal para que desempeñe eficazmente sus funciones.	X			X		X
	Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores mejora la actitud del servidor público.	X			X		X
Apoyo a la profesionalización del servidor	La municipalidad no impulsa lo suficiente a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.	X			X		X
Evasión Tributaria	La MPT ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial.	X			X		X
Inversión pública	La MPT demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.	X			X		X

Recomendaciones:

---



---

Apellidos y Nombres	Anguise Arismendi, Lenin Pedro	MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DE LA ALINZA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN FISCAL  C.P.C. LENIN P. ANGUISE ARISMENDI SUB GERENTE DNI: 00520886
Grado Académico	Contador Público Colegiado	

Datos Generales:

1. Título : Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del Impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015
2. Autor : Diana Karina Béjar Colque
3. Aplicado a : Terminalistas de la Municipalidad Provincial de Tacna

Indicaciones:

A continuación le presentamos unas listas ítems relacionadas a cada concepto teórico. Cada ítem fue diseñado bajo la Escala de Likert, contemplando como respuestas: Muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy desacuerdo.

Lo que se le solicita, es marcar con una X, para indicar si cada una es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquescente ?	
		SI	No	SI	No	SI	No
Publicidad	La municipalidad realiza fuertes acciones de publicidad para incentivar al pago del impuesto predial.	X		X			X
	La publicidad radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial.	X			X		X
	La publicidad que utiliza la municipalidad no educa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.	X			X		X
Charlas al contribuyente	La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (Juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) incentivando el pago del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.	X			X		X
Educación tributaria municipal	La entidad se preocupa en que los contribuyentes conozcan sus deberes y derechos respecto a la recaudación del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad difunde inadecuadamente a sus contribuyentes las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.	X		X			X
	Los contribuyentes que se apersonan conocen aspectos generales y básicos sobre la recaudación del impuesto predial.	X			X		X

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, equívoco?	
		SI	No	SI	No	SI	No
Orientación al contribuyente	La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.	X			X		X
	La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del Impuesto predial a tiempo.	X			X		X
	Se aplican óptimas estrategias tecnológicas Informáticas que facilitan la declaración y pago del Impuesto.	X		X			X
Premiación a buenos contribuyentes	El sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes es un estímulo suficiente para el pago puntual del Impuesto predial.	X			X		X
	Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano.	X			X		X
Campañas de condonación de multas e intereses	El número de campañas de condonación de multas e intereses son muy pocas.	X		X		X	
	La difusión de las campañas de condonación de deudas y multas llega a todos los contribuyentes.	X		X		X	
	Los contribuyentes prefieren esperar a que se realice la campaña de condonación de multas e intereses que pagar el impuesto predial en las fechas indicadas.	X		X		X	
Descuentos por pronto pago	Los descuentos otorgados por pago adelantado del Impuesto predial son poco alentadores.	X		X		X	
Instruir al trabajador	El personal encargado de tareas relativas al Impuesto predial se encuentra adecuadamente entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.	X		X		X	
	Se organizan reuniones con el fin de comentar y compartir casos resalantes sobre el Impuesto predial.	X			X		X
	Los trabajadores demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.	X		X		X	
Óptima atención al contribuyente	Oportunamente se instruye al nuevo personal que laborará en temas relacionados al Impuesto predial.	X			X		X
	Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a declarar o pagar su Impuesto predial.	X		X		X	
	La entidad cuenta con un ambiente de adecuado (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.	X		X		X	
Calidad profesional	La orientación que brindan respecto al Impuesto predial es complicada y confusa.	X		X		X	
	El personal que labora referente al Impuesto predial carece de conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.	X		X		X	
	La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el Impuesto predial. (Estudios, experiencia, etc.)	X			X		X

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, equívoco?	
		SI	No	SI	No	SI	No
Incentivos al servidor	Por parte de la municipalidad existe poco incentivo a su personal para que desempeñe eficazmente sus funciones.	X		X		X	
	Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores mejora la actitud del servidor público.	X		X		X	
Apoyo a la profesionalización del servidor	La municipalidad no impulsa lo suficiente a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.	X		X		X	
Evasión Tributaria	La MPT ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al Impuesto predial.	X		X		X	
Inversión pública	La MPT demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del Impuesto predial.	X		X		X	

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

**Datos Generales:**

1. Título : Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015
2. Autor : Diana Karina Béjar Colque
3. Aplicado a : Terminalistas de la Municipalidad Provincial de Tacna

**Indicaciones:**

A continuación le presentamos unas listas ítems relacionadas a cada concepto teórico. Cada ítem fue diseñado bajo la Escala de Likert, contemplando como respuestas: Muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy desacuerdo.

Lo que se le solicita, es marcar con una X, para indicar si cada una es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Publicidad	La municipalidad realiza fuertes acciones de publicidad para incentivar al pago del impuesto predial.	X			X		X
	La publicidad radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial.	X			X		X
	La publicidad que utiliza la municipalidad no educa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.	X			X		X
Charlas al contribuyente	La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (Juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) incentivando el pago del impuesto predial.	X		X			X
	La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.	X			X		X
Educación tributaria municipal	La entidad se preocupa en que los contribuyentes conozcan sus deberes y derechos respecto a la recaudación del impuesto predial.	X			X		X
	La municipalidad difunde inadecuadamente a sus contribuyentes las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.	X		X			X
	Los contribuyentes que se apersonan conocen aspectos generales y básicos sobre la recaudación del impuesto predial.	X			X		X

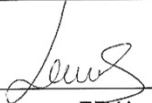
SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Orientación al contribuyente	La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.	X		X			X
	La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.	X			X		X
	Se aplican óptimas estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración y pago del impuesto.	X			X		X
Premiación a buenos contribuyentes	El sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.	X			X		X
	Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano.	X			X		X
Campañas de condonación de multas e intereses	El número de campañas de condonación de multas e intereses son muy pocas.	X		X			X
	La difusión de las campañas de condonación de deudas y multas llega a todos los contribuyentes.	X		X			X
	Los contribuyentes prefieren esperar a que se realice la campaña de condonación de multas e intereses que pagar el impuesto predial en las fechas indicadas.	X		X			X
Descuentos por pronto pago	Los descuentos otorgados por pago adelantado del impuesto predial son poco alentadores.	X		X		X	
Instruir al trabajador	El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra adecuadamente entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.	X		X			X
	Se organizan reuniones con el fin de comentar y compartir casos resalantes sobre el impuesto predial.	X			X		X
	Los trabajadores demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.	X		X			X
	Oportunamente se instruye al nuevo personal que laborará en temas relacionados al impuesto predial.	X			X		X
Óptima atención al contribuyente	Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a declarar o pagar su impuesto predial.	X			X		X
	La entidad cuenta con un ambiente de adecuado (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.	X		X			X
	La orientación que brindan respecto al impuesto predial es complicada y confusa.	X		X			X
Calidad profesional	El personal que labora referente al impuesto predial carece de conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.	X		X			X
	La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial. (Estudios, experiencia, etc.)	X			X		X

SUB INDICADORES	ÍTEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente ?	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Incentivos al servidor	Por parte de la municipalidad existe poco incentivo a su personal para que desempeñe eficazmente sus funciones.	X		X			X
	Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores mejora la actitud del servidor público.	X			X		X
Apoyo a la profesionalización del servidor	La municipalidad no impulsa lo suficiente a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.	X		X			X
Evasión Tributaria	La MPT ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial.	X		X			X
Inversión pública	La MPT demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.	X		X			X

Recomendaciones:

IMPLEMENTAR CAPACITACIONES AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

---

Apellidos y Nombres	JONATHAN EDOSON COLANA COLQUE	 FIRMA DNI...44348613.....
Grado Académico	TITULADO DE CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO	

Nº MATRICULA 20497

## VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

### ENTREVISTA

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

#### GUÍA DE ENTREVISTA

**Datos Generales:**

1. Título : Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015
2. Autor : Diana Karina Béjar Colque
3. Aplicado a : Jefe Equipo Funcional de Impuestos

**Indicaciones:**

A continuación le presentamos unas listas Items relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita, es marcar con una X, para indicar si cada una es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

SUB INDICADORES	PREGUNTA	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Tiene un lenguaje adecuado?	
		Si	No	Si	No	Si	No
Publicidad	¿Qué efectividad tiene la publicidad que emplea la MPT en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial?	X		X		X	
	¿De qué manera la MPT hace uso de la publicidad para informar sobre el destino de la recaudación del impuesto predial?	X			X	X	
Charlas al contribuyente	¿Durante el año 2015 se desarrollaron exposiciones (Juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) sobre el pago del impuesto predial y escucha de la problemática de los contribuyentes?	X			X	X	
Educación tributaria municipal	¿En la ciudad de Tacna, cuál es el grado de educación tributaria en los contribuyentes con respecto al impuesto predial?	X			X	X	
Orientación al contribuyente	¿De qué manera la MPT facilita los trámites que permitan al contribuyente realizar la declaración y el pago del impuesto predial?	X			X	X	
Premiación a buenos contribuyentes	¿Qué efectividad viene teniendo el sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes para el pago puntual del impuesto predial?	X			X	X	
Campañas de condonación de multas e intereses	¿Considera que las campañas de condonación de multas e intereses en el año 2015 fueron beneficiosas para la recaudación del impuesto predial?	X			X	X	
Descuentos por pronto pago	¿A su consideración los descuentos otorgados por la MPT por el pago adelantado del impuesto predial son suficientemente atractivos para los contribuyentes?	X			X	X	

SUB INDICADORES	PREGUNTA	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Tiene un lenguaje adecuado?	
		Si	No	Si	No	Si	No
Instruir al trabajador	¿De qué manera se instruye al personal en tareas relativas al impuesto predial y el uso de tecnologías para un buen desempeño de funciones?	X			X	X	
	¿Se han realizado reuniones de trabajo con el fin de comentar y compartir casos resalantes sobre el impuesto predial? Si es así, ¿Tuvo repercusión alguna?	X			X	X	
Óptima atención al contribuyente	¿De qué forma el personal de la MPT busca brindar una atención óptima a los contribuyentes del impuesto predial durante todo el proceso de declaración y pago?	X			X	X	
Calidad profesional	¿Cuáles son los estándares profesionales idóneos para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial?	X			X	X	
Incentivos al servidor	¿En qué medida la MPT incentiva al personal que labora con el impuesto predial a que desarrolle eficazmente sus funciones?	X			X	X	
Apoyo a la profesionalización del servidor	¿Qué opinión le merece que la MPT de mayor estímulo para el estudio de diplomados, maestrías y otros que complementen el nivel profesional del trabajador encargado del impuesto predial?	X			X	X	
Evasión Tributaria	¿Considera que en el año 2015 se ha reducido los índices de evasión respecto al impuesto predial?	X			X	X	
Inversión pública	En líneas generales, ¿cuál es el principal uso que se da de la MPT a lo recaudado por el impuesto predial?	X			X	X	

**Recomendaciones:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres	Aguiar Arimondi, Lenin Pedro	REPRESENTANTE LEGÍTIMO DE LA ASOCIACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA C.P.C. LEONARDO MACQUE ARIMENDI DNI. 01520855
Grado Académico	Contador Público Colegiado	

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

GUÍA DE ENTREVISTA

Datos Generales:

1. Título : Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015
2. Autor : Diana Karina Béjar Colque
3. Aplicado a : Jefe Equipo Funcional de Impuestos

Indicaciones:

A continuación le presentamos unas listas items relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita, es marcar con una X, para indicar si cada una es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

SUB INDICADORES	PREGUNTA	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Tiene un lenguaje adecuado?	
		Si	No	Si	No	Si	No
Publicidad	¿Qué efectividad tiene la publicidad que emplea la MPT en el advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial?	X			X	X	
	¿De qué manera la MPT hace uso de la publicidad para informar sobre el destino de la recaudación del impuesto predial?	X			X	X	
Charlas al contribuyente	¿Durante el año 2015 se desarrollaron exposiciones (Juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) sobre el pago del impuesto predial y escucha de la problemática de los contribuyentes?	X	X	X		X	
Educación tributaria municipal	¿En la ciudad de Tacna, cuál es el grado de educación tributaria en los contribuyentes con respecto al impuesto predial?	X			X	X	
Orientación al contribuyente	¿De qué manera la MPT facilita los trámites que permitan al contribuyente realizar la declaración y el pago del impuesto predial?	X			X	X	
Premiación a buenos contribuyentes	¿Qué efectividad viene teniendo el sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes para el pago puntual del impuesto predial?	X			X	X	
Campañas de condonación de multas e intereses	¿Considera que las campañas de condonación de multas e intereses en el año 2015 fueron beneficiosas para la recaudación del impuesto predial?	X			X	X	
Descuentos por pronto pago	¿A su consideración los descuentos otorgados por la MPT por el pago adelantado del impuesto predial son suficientemente atractivos para los contribuyentes?	X			X	X	

SUB INDICADORES	PREGUNTA	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Tiene un lenguaje adecuado?	
		Si	No	Si	No	Si	No
Instruir al trabajador	¿De qué manera se instruye al personal en tareas relativas al impuesto predial y el uso de tecnologías para un buen desempeño de funciones?	X			X	X	
	¿Se han realizado reuniones de trabajo con el fin de comentar y compartir casos resalantes sobre el impuesto predial? Si es así, ¿Tuvo repercusión alguna?	X			X	X	
Óptima atención al contribuyente	¿De qué forma el personal de la MPT busca brindar una atención óptima a los contribuyentes del impuesto predial durante todo el proceso de declaración y pago?	X			X	X	
Calidad profesional	¿Cuáles son los estándares profesionales idóneos para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial?	X			X	X	
Incentivos al servidor	¿En qué medida la MPT incentiva al personal que labora con el impuesto predial a que desarrolle eficazmente sus funciones?	X			X	X	
Apoyo a la profesionalización del servidor	¿Qué opinión le merece que la MPT de mayor estímulo para el estudio de diplomados, maestrías y otros que complementen el nivel profesional del trabajador encargado del impuesto predial?	X			X	X	
Evaluación Tributaria	¿Considera que en el año 2015 se ha reducido los índices de evasión respecto al impuesto predial?	X			X	X	
Inversión pública	En líneas generales, ¿cuál es el principal uso que se da la MPT a lo recaudado por el impuesto predial?	X			X	X	

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

GUÍA DE ENTREVISTA

Datos Generales:

1. Título : Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015
2. Autor : Diana Karina Béjar Colque
3. Aplicado a : Jefe Equipo Funcional de Impuestos

Indicaciones:

A continuación le presentamos unas listas items relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita, es marcar con una X, para indicar si cada una es apropiada o congruente con el concepto o variable que pretende medir.

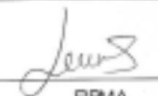
SUB INDICADORES	PREGUNTA	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Tiene un lenguaje adecuado?	
		SI	No	SI	No	SI	No
Publicidad	¿Qué efectividad tiene la publicidad que emplea la MPT en el advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial?	X			X	X	
	¿De qué manera la MPT hace uso de la publicidad para informar sobre el destino de la recaudación del impuesto predial?	X			X	X	
Charlas al contribuyente	¿Durante el año 2015 se desarrollaron exposiciones (Juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) sobre el pago del impuesto predial y escucha de la problemática de los contribuyentes?	X			X	X	
Educación tributaria municipal	¿En la ciudad de Tacna, cuál es el grado de educación tributaria en los contribuyentes con respecto al impuesto predial?	X			X	X	
Orientación al contribuyente	¿De qué manera la MPT facilita los trámites que permitan al contribuyente realizar la declaración y el pago del impuesto predial?	X			X	X	
Premiación a buenos contribuyentes	¿Qué efectividad viene teniendo el sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes para el pago puntual del impuesto predial?	X			X	X	
Campañas de condonación de multas e intereses	¿Considera que las campañas de condonación de multas e intereses en el año 2015 fueron beneficiosas para la recaudación del impuesto predial?	X			X	X	
Descuentos por pronto pago	¿A su consideración los descuentos otorgados por la MPT por el pago adelantado del impuesto predial son suficientemente atractivos para los contribuyentes?	X		X			

SUB INDICADORES	PREGUNTA	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Tiene un lenguaje adecuado?	
		SI	No	SI	No	SI	No
Instruir al trabajador	¿De qué manera se instruye al personal en tareas relativas al impuesto predial y el uso de tecnologías para un buen desempeño de funciones?	X			X	X	
	¿Se han realizado reuniones de trabajo con el fin de comentar y compartir casos resalantes sobre el impuesto predial? Si es así, ¿Tuvo repercusión alguna?	X		X		X	
Óptima atención al contribuyente	¿De qué forma el personal de la MPT busca brindar una atención óptima a los contribuyentes del impuesto predial durante todo el proceso de declaración y pago?	X			X	X	
Calidad profesional	¿Cuáles son los estándares profesionales idóneos para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial?	X					
Incentivos al servidor	¿En qué medida la MPT incentiva al personal que labora con el impuesto predial a que desarrolle eficazmente sus funciones?	X					
Apoyo a la profesionalización del servidor	¿Qué opinión le merece que la MPT de mayor estímulo para el estudio de diplomados, maestrías y otros que complementen el nivel profesional del trabajador encargado del impuesto predial?	X					
Evasión Tributaria	¿Considera que en el año 2015 se ha reducido los índices de evasión respecto al impuesto predial?	X					
Inversión pública	En líneas generales, ¿cuál es el principal uso que se da la MPT a lo recaudado por el impuesto predial?	X					

Recomendaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres	JONATHAN EBSON CALVA COLQUE	 FIRMA DNI. 44748613..... NºMPTACIA 201471
Grado Académico	TITULADO DE CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO	

**APÉNDICE D**  
**CÁLCULO DE LA VALIDEZ**

**VALIDEZ DE CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CONTRIBUYENTE**

N°	ÍTEM	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			CÁLCULO V AIKEN POR CRITERIO			CÁLCULO V AIKEN TOTAL
		Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	
1	La municipalidad realiza fuertes acciones de publicidad para incentivar al pago del impuesto predial.	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0,67	1	0,89
2	La publicidad que utiliza la municipalidad no educa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0,33	1	0,78
3	La publicidad radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0,67	1	0,89
4	La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada, producto de lo recaudado por el impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) incentivando el pago del impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,67	1	0,89
6	Se realizan reuniones donde representantes de la municipalidad explican la necesidad del pago de tributos y escuchan la problemática del contribuyente.	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0,67	1	0,89
7	La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	La entidad se preocupa en que los contribuyentes conozcan sus deberes y derechos respecto a la recaudación del impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	La municipalidad difunde inadecuadamente, a sus contribuyentes, las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0,33	1	0,78
10	Como contribuyente, conozco aspectos generales y básicos sobre la recaudación del impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,67	0,89
11	La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	Se aplican óptimas estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración y pago del impuesto.	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0,67	1	0,89
14	El sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

N°	ÍTEM	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			CÁLCULO V AIKEN POR CRITERIO			CÁLCULO V AIKEN TOTAL
		Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	
16	El número de campañas de condonación de multas e intereses son muy pocas.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
17	La difusión de las campañas de condonación de deudas y multas llega a todos los contribuyentes.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
18	Es mejor esperar a que se realice la campaña de condonación de multas e intereses que pagar el impuesto predial en las fechas indicadas.	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0,67	0,67	0,78
19	Los descuentos otorgados por pago adelantado del impuesto predial son poco alentadores.	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0,33	0,33	0,55
20	Existen diversos beneficios ante el pago adelantado del impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra adecuadamente entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0,67	0,67	0,78
22	Los trabajadores demuestran falta de conocimiento en el trato al contribuyente.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
23	Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a declarar o pagar su impuesto predial.	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0,67	0,67	0,78
24	La entidad cuenta con un ambiente adecuado (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
25	La orientación que brindan, respecto al impuesto predial, es complicada y confusa.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
26	El personal que labora referente al impuesto predial carece de conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0,67	0,67	0,78
27	La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial (Estudios, experiencia, etc.).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	Por parte de la municipalidad existe poco incentivo a su personal para que desempeñe eficazmente sus funciones.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
29	Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores mejora la actitud del servidor público.	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0,67	0,67	0,78
30	La municipalidad no impulsa lo suficiente a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0,67	0,67	0,78
31	La MPT ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
32	La MPT demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67

### VALIDEZ DE CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TERMINALISTA

N°	ÍTEM	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			CÁLCULO V AIKEN POR CRITERIO			CÁLCULO V AIKEN TOTAL
		Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	
1	La municipalidad realiza fuertes acciones de publicidad para incentivar al pago del impuesto predial.	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0,67	1	0,89
2	La publicidad radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0,67	1	0,89
3	La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada, producto de lo recaudado por el impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	La publicidad que utiliza la municipalidad no educa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0,67	1	0,89
5	La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) incentivando el pago del impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,67	1	0,89
6	La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	La entidad se preocupa en que los contribuyentes conozcan sus deberes y derechos respecto a la recaudación del impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	La municipalidad difunde inadecuadamente, a sus contribuyentes, las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0,33	1	0,78
9	Los contribuyentes que se apersonan conocen aspectos generales y básicos sobre la recaudación del impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0,33	1	0,78
11	La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	Se aplican óptimas estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración y pago del impuesto.	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0,67	1	0,89
13	El sorteo de artefactos electrodomésticos, como premiación a los buenos contribuyentes, es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	El número de campañas de condonación de multas e intereses son muy pocas.	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0,33	1	0,78
16	La difusión de las campañas de condonación de deudas y multas llega a todos los contribuyentes.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67

N°	ÍTEM	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			CÁLCULO V AIKEN POR CRITERIO			CÁLCULO V AIKEN TOTAL
		Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	No tendencioso	
17	Los contribuyentes prefieren esperar a que se realice la campaña de condonación de multas e intereses que pagar el impuesto predial en las fechas indicadas.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
18	Los descuentos otorgados por pago adelantado del impuesto predial son poco alentadores.	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0,33	0,33	0,55
19	El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra adecuadamente entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
20	Se organizan reuniones con el fin de comentar y compartir casos resaltantes sobre el impuesto predial.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	Los trabajadores demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
22	Oportunamente, se instruye al nuevo personal que laborará en temas relacionados al impuesto predial.	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0,67	0,89
23	Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a declarar o pagar su impuesto predial.	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0,67	0,67	0,78
24	La entidad cuenta con un ambiente adecuado (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
25	La orientación que brindan respecto al impuesto predial es complicada y confusa.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
26	El personal que labora referente al impuesto predial carece de conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
27	La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial (Estudios, experiencia, etc.).	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	Por parte de la municipalidad, existe poco incentivo a su personal para que desempeñe eficazmente sus funciones.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
29	Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores mejora la actitud del servidor público.	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0,67	0,67	0,78
30	La municipalidad no impulsa lo suficiente a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
31	La MPT ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67
32	La MPT demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0,33	0,67	0,67

## VALIDEZ DE GUÍA DE ENTREVISTA

N°	ÍTEM	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			CÁLCULO VAIKEN POR CRITERIO			CÁLCULO VAIKEN TOTAL
		Pertinencia en el concepto	Buena redacción	Lenguaje adecuado	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	Lenguaje adecuado	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	Lenguaje adecuado	Pertinencia en el concepto	Buena redacción	Lenguaje adecuado	
1	¿Qué efectividad tiene la publicidad que emplea la MPT en el advertir al contribuyente de la obligación de pago del impuesto predial?	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0,67	1	0,89
2	¿De qué manera la MPT hace uso de la publicidad para informar sobre el destino de la recaudación del impuesto predial?	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0,67	1	0,89
3	¿Durante el año 2015, se desarrollaron exposiciones (juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) sobre el pago del impuesto predial y escucha de la problemática de los contribuyentes?	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0,67	1	0,89
4	¿En la ciudad de Tacna, cuál es el grado de educación tributaria en los contribuyentes con respecto al impuesto predial?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	¿De qué manera la MPT facilita los trámites que permitan al contribuyente realizar la declaración y el pago del impuesto predial?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	¿Qué efectividad viene teniendo el sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes para el pago puntual del impuesto predial?	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0,67	1	0,89
7	¿Considera que las campañas de condonación de multas e intereses en el año 2015 fueron beneficiosas para la recaudación del impuesto predial?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	¿A su consideración, los descuentos otorgados por la MPT por el pago adelantado del impuesto predial son suficientemente atractivos para los contribuyentes?	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,67	1	0,89
9	¿De qué manera se instruye al personal en tareas relativas al impuesto predial y el uso de tecnologías para un buen desempeño de funciones?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	¿Se han realizado reuniones de trabajo con el fin de comentar y compartir casos resalantes sobre el impuesto predial? Si es así, ¿tuvo repercusión alguna?	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0,67	1	0,89
11	¿De qué forma el personal de la MPT busca brindar una atención óptima a los contribuyentes del impuesto predial durante todo el proceso de declaración y pago?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	¿Cuáles son los estándares profesionales idóneos para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	¿En qué medida la MPT incentiva al personal que labora con el impuesto predial a que desarrolle eficazmente sus funciones?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	¿Qué opinión le merece que la MPT de mayor estímulo para el estudio de diplomados, maestrías y otros que complementen el nivel profesional del trabajador encargado del impuesto predial?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	¿Considera que en el año 2015 se ha reducido los índices de evasión respecto al impuesto predial?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	En líneas generales, ¿cuál es el principal uso que se da la MPT a lo recaudado por el impuesto predial?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

## APÉNDICE E

### CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

#### DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO A CONTRIBUYENTES

Los resultados de la prueba piloto aplicado a 20 contribuyentes sirvieron para determinar la confiabilidad del instrumento mediante el método de consistencia interna-Coeficiente Alfa de Cronbach. Para que exista confiabilidad del instrumento, se requiere un mínimo de 0,70, este instrumento presentó un 0,870; por lo tanto, este instrumento es confiable.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,870	32

##### Estadísticos total-elemento

ITEM	Medio de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. La municipalidad realiza acciones de difusión para incentivar al pago del impuesto predial.	80,00	216,316	0,330	0,867
2. El método de difusión que utiliza la municipalidad no informa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.	80,50	206,368	0,684	0,859
3. La difusión radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.	80,00	208,316	0,463	0,864
4. La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial.	81,10	211,674	0,499	0,863
5. La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.), incentivando el pago del impuesto predial.	80,30	210,747	0,369	0,867
6. Se realizan reuniones donde los representantes de la municipalidad escuchan la problemática del contribuyente.	80,80	219,221	0,271	0,868
7. La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.	80,45	204,366	0,555	0,861
8. La entidad se preocupa que los contribuyentes conozcan sus obligaciones respecto a la recaudación del impuesto predial.	80,70	207,589	0,663	0,860
9. La municipalidad difunde inadecuadamente, a sus contribuyentes, las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.	80,20	215,116	0,363	0,866
10. Como contribuyente, conozco aspectos generales y básicos sobre la recaudación del impuesto predial.	79,95	212,050	0,351	0,867
11. La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.	80,60	205,411	0,688	0,859
12. La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.	80,00	203,684	0,644	0,859

ITEM	Medio de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
13. Se aplican estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración del impuesto.	80,50	213,421	0,385	0,866
14. El sorteo de artefactos electrodomésticos, como premiación a los buenos contribuyentes, es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.	79,65	245,924	-0,534	0,889
15. Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano	80,15	206,766	0,571	0,861
16. El número de campañas de condonación de multas e intereses son limitadas.	80,55	211,418	0,451	0,864
17. La difusión de las campañas de condonación de deudas e intereses llega a los contribuyentes.	80,50	208,053	0,453	0,864
18. Espero que se realicen campañas de condonación de multas e intereses para ponerme al día en mis pagos del impuesto predial.	79,85	221,292	0,118	0,873
19. Los descuentos otorgados en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial no allentan el desembolso del mismo.	80,85	217,187	0,291	0,868
20. Existen diversos beneficios ante el pago adelantado del impuesto predial.	80,05	217,103	0,365	0,866
21. El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.	80,50	205,421	0,680	0,859
22. Los trabajadores de la Institución demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.	80,55	204,997	0,698	0,858
23. Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a realizar un trámite relativo al impuesto predial.	80,25	208,197	0,632	0,860
24. La entidad cuenta con un buen ambiente (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.	80,45	212,576	0,460	0,864
25. La orientación que brinda la municipalidad, respecto al impuesto predial, es confusa.	80,50	209,421	0,654	0,861
26. El personal que labora referente al impuesto predial no posee los conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.	80,35	209,818	0,598	0,861
27. La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial (estudios, experiencia, etc.).	80,45	228,892	-0,092	0,878
28. Por parte de la municipalidad, faltan incentivos al personal para que desempeñen eficazmente sus funciones.	80,10	225,253	0,037	0,873
29. Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores producen avances en la actitud del servidor público.	80,15	212,450	0,376	0,866
30. La municipalidad no impulsa lo suficiente a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.	80,45	225,524	0,039	0,872
31. La municipalidad ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial.	80,10	222,095	0,437	0,867
32. La municipalidad demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.	80,90	219,042	0,424	0,866

**DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO A**

**TERMINALISTAS**

Los resultados de la prueba piloto aplicado a 4 trabajadores sirvieron para determinar la confiabilidad del instrumento mediante el método de consistencia interna-Coeficiente Alfa de Cronbach. Para que exista confiabilidad del instrumento, se requiere un mínimo de 0,70, este instrumento presentó un 0,785; por lo tanto, este instrumento es confiable.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,785	32

**Estadísticos total-elemento**

ÍTEM	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. La municipalidad realiza acciones de difusión para incentivar al pago del Impuesto predial.	106,00	72,000	0,272	0,780
2. La difusión radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del Impuesto predial.	107,00	76,667	-0,198	0,795
3. La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el Impuesto predial.	106,75	69,583	0,619	0,770
4. El método de difusión que utiliza la municipalidad no informa al contribuyente de la importancia del pago del Impuesto.	107,25	68,250	0,787	0,765
5. La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) incentivando el pago del Impuesto predial.	107,50	62,333	0,478	0,768
6. La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del Impuesto predial.	107,25	66,917	0,458	0,770
7. La entidad se preocupa que los contribuyentes conozcan sus obligaciones respecto a la recaudación del Impuesto predial.	106,25	66,917	0,458	0,770
8. La municipalidad difunde inadecuadamente, a sus contribuyentes, las fechas para la declaración y el pago del Impuesto predial.	106,75	69,583	0,619	0,770
9. Los contribuyentes que se apersonan conocen aspectos generales y básicos sobre la recaudación del Impuesto predial.	107,75	82,250	-0,827	0,810
10. La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.	106,75	69,583	0,619	0,770
11. La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del Impuesto predial a tiempo.	106,00	72,000	0,272	0,780
12. Se aplican estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración del impuesto.	106,25	68,250	0,787	0,765
13. El sorteo de artefactos electrodomésticos, como premiación a los buenos contribuyentes, es un estímulo suficiente para el pago puntual del Impuesto predial.	107,50	63,000	0,874	0,749

ÍTEM	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
14. Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano	107,00	64,667	0,978	0,725
15. El número de campañas de condonación de multas e intereses son limitadas.	107,50	65,000	0,709	0,758
16. La difusión de las campañas de condonación de deudas e intereses llega a los contribuyentes.	108,25	66,917	0,458	0,770
17. Los contribuyentes esperan a que se realice la campaña de condonación de multas e intereses para ponerse al día en sus pagos del impuesto predial.	109,25	72,917	0,215	0,782
18. Los descuentos otorgados en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial no alientan el desembolso del mismo.	108,00	68,667	0,322	0,778
19. El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.	108,25	72,917	0,215	0,782
20. Se organizan reuniones con el fin de comentar y compartir casos resalantes sobre el impuesto predial.	108,75	80,250	-0,359	0,813
21. Los trabajadores de la institución demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.	108,25	75,583	-0,090	0,800
22. Oportunamente, se instruye al nuevo personal que laborará en temas relacionados al impuesto predial.	107,00	66,000	0,924	0,757
23. Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a realizar un trámite relativo al impuesto predial.	108,25	80,917	-0,686	0,807
24. La entidad cuenta con un buen ambiente (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.	107,75	74,917	-0,069	0,807
25. La orientación que brinda la municipalidad, respecto al impuesto predial, es confusa.	108,50	77,667	-0,232	0,803
26. El personal que labora referente al impuesto predial no posee los conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.	108,50	75,000	0,000	0,785
27. La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial (estudios, experiencia, etc.).	107,50	75,000	0,000	0,785
28. Por parte de la municipalidad, faltan incentivos al personal para que desempeñen eficazmente sus funciones.	108,50	75,000	0,000	0,785
29. Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores producen avances en la actitud del servidor público.	108,75	71,583	0,374	0,777
30. La municipalidad no impulsa lo suficiente a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.	108,00	66,000	0,924	0,757
31. La municipalidad ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial.	107,00	72,000	0,272	0,780
32. La municipalidad demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.	107,50	69,667	0,342	0,776

## APÉNDICE F

### FORMATO DE INSTRUMENTOS

#### CUESTIONARIO

##### Aplicado a contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tacna

El presente cuestionario busca recabar información relacionada con el trabajo de investigación titulado "Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015", sobre este particular, se le solicita que, en las premisas que a continuación se presentan, seleccione la alternativa que mejor se ajuste a su opinión, marcando para tal fin con un aspa (x). Este cuestionario es anónimo. Se agradece, de antemano, su colaboración.

Nº	ITEM	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1	La municipalidad realiza acciones de difusión para incentivar el pago del impuesto predial.					
2	El método de difusión que utiliza la municipalidad no informa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.					
3	La difusión radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.					
4	La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial.					
5	La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.), incentivando el pago del impuesto predial.					
6	Se realizan reuniones donde los representantes de la municipalidad escuchan la problemática del contribuyente.					
7	La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.					
8	La entidad se preocupa que los contribuyentes conozcan sus obligaciones respecto a la recaudación del impuesto predial.					
9	La municipalidad difunde inadecuadamente, a sus contribuyentes, las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.					
10	Como contribuyente, conozco aspectos generales y básicos sobre la recaudación del impuesto predial.					
11	La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.					
12	La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.					
13	Se aplican estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración del impuesto.					
14	El sorteo de artefactos electrodomésticos, como premiación a los buenos contribuyentes, es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.					

Nº	ITEM	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
15	Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano					
16	El número de campañas de condonación de multas e intereses son limitadas.					
17	La difusión de las campañas de condonación de multas e intereses llega a los contribuyentes.					
18	Espero que se realicen campañas de condonación de deudas e intereses para ponerme al día en mis pagos del impuesto predial.					
19	Los descuentos otorgados en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial no alienta el desembolso del mismo.					
20	Existen diversos beneficios ante el pago adelantado del impuesto predial.					
21	El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.					
22	Los trabajadores demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.					
23	Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a realizar un trámite relativo al impuesto predial.					
24	La entidad cuenta con un buen ambiente (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.					
25	La orientación que brinda la municipalidad, respecto al impuesto predial, es confusa.					
26	El personal que labora referente al impuesto predial no posee los conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.					
27	La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial (estudios, experiencia, etc.).					
28	Por parte de la municipalidad, faltan incentivos al personal para que desempeñen eficazmente sus funciones.					
29	Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores producen avances en la actitud del servidor público.					
30	La municipalidad no impulsa a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.					
31	La municipalidad ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial					
32	La municipalidad demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.					

## CUESTIONARIO

### Aplicado a terminalistas de la Municipalidad Provincial de Tacna

El presente cuestionario busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado "Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015"; sobre este particular, se le solicita que en las premisas que a continuación se presentan seleccione la alternativa que mejor se ajuste a su opinión, marcando para tal fin con un aspa (x). Este cuestionario es anónimo. Se agradece de antemano su colaboración.

Nº	ITEM	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1	La municipalidad realiza acciones de difusión para incentivar al pago del impuesto predial.					
2	La difusión radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.					
3	La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial.					
4	El método de difusión que utiliza la municipalidad no informa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.					
5	La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (untas vecinales, organizaciones civiles, etc.) incentivando el pago del impuesto predial.					
6	La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.					
7	La entidad se preocupa que los contribuyentes conozcan sus obligaciones respecto a la recaudación del impuesto predial.					
8	La municipalidad no difunde adecuadamente, a sus contribuyentes las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.					
9	Los contribuyentes que se apersonan conocen aspectos generales y básicos sobre el impuesto predial.					
10	La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.					
11	La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.					
12	Se aplican estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración del impuesto.					
13	El sorteo de artefactos electrodomésticos, como premiación a los buenos contribuyentes, es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.					
14	Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano					
15	El número de campañas de condonación de multas e intereses son limitadas.					
16	La difusión de las campañas de condonación de multas e intereses llega a los contribuyentes.					

Nº	ITEM	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
17	Los contribuyentes esperan a que se realice la campaña de condonación de multas e intereses para ponerse al día en sus pagos del impuesto predial.					
18	Los descuentos otorgados en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial no alienta el desembolso del mismo.					
19	El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.					
20	Se organizan reuniones con el fin de comentar y compartir casos resaltantes sobre el impuesto predial.					
21	Los trabajadores de la institución demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.					
22	Oportunamente, se instruye al nuevo personal que laborará en temas relacionados al impuesto predial.					
23	Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a realizar un trámite relativo al impuesto predial.					
24	La entidad cuenta con un buen ambiente (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.					
25	La orientación que brinda la municipalidad, respecto al impuesto predial es confusa.					
26	El personal que labora referente al impuesto predial no posee los conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.					
27	La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial (estudios, experiencia, etc.).					
28	Por parte de la municipalidad, faltan incentivos al personal para que desempeñen eficazmente sus funciones.					
29	Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores producen avances en la actitud del servidor público.					
30	La municipalidad no impulsa a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.					
31	La municipalidad ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial					
32	La municipalidad demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.					

## GUÍA DE ENTREVISTA

I. Objetivo: Recabar información acerca del uso de estrategias tributarias para la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna

II. Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas, cuya contribución aportará datos significativos para la investigación titulada "Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015". Se agradece, de antemano, su colaboración.

1. ¿Qué efectividad tiene la difusión que emplea la MPT en el advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial?

---

2. ¿De qué manera la MPT hace uso de medios de difusión para informar sobre el destino de la recaudación del impuesto predial?

---

3. ¿Durante el año 2015, se desarrollaron exposiciones (juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) sobre el pago del impuesto predial y escucha de la problemática de los contribuyentes?

---

4. ¿En la ciudad de Tacna, cuál es el grado de educación tributaria en los contribuyentes con respecto al impuesto predial?

---

5. ¿De qué manera la MPT facilita los trámites que permitan al contribuyente realizar la declaración y el pago del impuesto predial?

---

6. ¿Qué efectividad viene teniendo el sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes para el pago puntual del impuesto predial?

---

7. ¿Considera que las campañas de condonación de multas e intereses en el año 2015 fueron beneficiosas para la recaudación del impuesto predial?

---

8. ¿A su consideración, los descuentos otorgados en arbitrios por la MPT por el pago adelantado del impuesto predial son suficientemente atractivos para los contribuyentes?

---

9. ¿De qué manera se instruye al personal en tareas relativas al impuesto predial y el uso de tecnologías para un buen desempeño de funciones?

---

10. ¿Se han realizado reuniones de trabajo con el fin de comentar y compartir casos resaltantes sobre el impuesto predial? Si es así, ¿Tuvo repercusión alguna?

---

11. ¿De qué forma el personal de la MPT busca brindar una atención óptima a los contribuyentes del impuesto predial durante todo el proceso de declaración y pago?

---

12. ¿Cuáles son los estándares profesionales idóneos para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial?

---

13. ¿En qué medida la MPT incentiva al personal que labora con el impuesto predial a que desarrolle eficazmente sus funciones?

---

14. ¿La MPT brinda algún estímulo o facilidad para el estudio de diplomados, maestrías y otros que complementen el nivel profesional del trabajador encargado del impuesto predial?

---

15. ¿Considera que en el año 2015 se ha reducido los índices de evasión respecto al impuesto predial?

---

16. En líneas generales, ¿cuál es el principal uso que da la MPT a lo recaudado por el impuesto predial?

---

## APÉNDICE G

### LIBRO DE CÓDIGOS PARA EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### CUESTIONARIO A CONTRIBUYENTES

N°	ITEM	ESCALA DE LIKERT				
		MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1	La municipalidad realiza acciones de difusión para incentivar el pago del impuesto predial.	5	4	3	2	1
2	El método de difusión que utiliza la municipalidad no informa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.	1	2	3	4	5
3	La difusión radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.	5	4	3	2	1
4	La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial.	5	4	3	2	1
5	La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.), incentivando el pago del impuesto predial.	1	2	3	4	5
6	Se realizan reuniones donde los representantes de la municipalidad escuchan la problemática del contribuyente.	5	4	3	2	1
7	La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.	1	2	3	4	5
8	La entidad se preocupa que los contribuyentes conozcan sus obligaciones respecto a la recaudación del impuesto predial.	5	4	3	2	1
9	La municipalidad difunde inadecuadamente, a sus contribuyentes, las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.	1	2	3	4	5
10	Como contribuyente, conozco aspectos generales y básicos sobre la recaudación del impuesto predial.	5	4	3	2	1
11	La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.	1	2	3	4	5
12	La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.	5	4	3	2	1
13	Se aplican estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración del impuesto.	5	4	3	2	1
14	El sorteo de artefactos electrodomésticos, como premiación a los buenos contribuyentes, es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.	1	2	3	4	5
15	Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano	5	4	3	2	1
16	El número de campañas de condonación de multas e intereses son limitadas.	1	2	3	4	5
17	La difusión de las campañas de condonación de multas e intereses llega a los contribuyentes.	5	4	3	2	1

N°	ITEM	ESCALA DE LIKERT				
		MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
18	Espero que se realicen campañas de condonación de deudas e intereses para ponerme al día en mis pagos del impuesto predial.	1	2	3	4	5
19	Los descuentos otorgados en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial no alienta el desembolso del mismo.	1	2	3	4	5
20	Existen diversos beneficios ante el pago adelantado del impuesto predial.	5	4	3	2	1
21	El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.	5	4	3	2	1
22	Los trabajadores demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.	1	2	3	4	5
23	Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a realizar un trámite relativo al impuesto predial.	1	2	3	4	5
24	La entidad cuenta con un buen ambiente (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.	5	4	3	2	1
25	La orientación que brinda la municipalidad, respecto al impuesto predial, es confusa.	1	2	3	4	5
26	El personal que labora referente al impuesto predial no posee los conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.	1	2	3	4	5
27	La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial (estudios, experiencia, etc.).	5	4	3	2	1
28	Por parte de la municipalidad, faltan incentivos al personal para que desempeñen eficazmente sus funciones.	1	2	3	4	5
29	Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores producen avances en la actitud del servidor público.	5	4	3	2	1
30	La municipalidad no impulsa a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.	1	2	3	4	5
31	La municipalidad ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial	5	4	3	2	1
32	La municipalidad demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO A TERMINALISTAS

N°	ITEM	ESCALA DE LIKERT				
		MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1	La municipalidad realiza acciones de difusión para incentivar al pago del impuesto predial.	5	4	3	2	1
2	La difusión radial, escrita o televisiva que se emplea es efectiva en advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial.	5	4	3	2	1
3	La municipalidad informa periódicamente sobre la inversión realizada producto de lo recaudado por el impuesto predial.	5	4	3	2	1
4	El método de difusión que utiliza la municipalidad no informa al contribuyente de la importancia del pago del impuesto.	1	2	3	4	5
5	La entidad no desarrolla exposiciones dirigidas a un público objetivo (juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.), incentivando el pago del impuesto predial.	1	2	3	4	5
6	La municipalidad brinda escasa información sobre los procedimientos administrativos existentes del impuesto predial.	1	2	3	4	5
7	La entidad se preocupa que los contribuyentes conozcan sus obligaciones respecto a la recaudación del impuesto predial.	5	4	3	2	1
8	La municipalidad no difunde adecuadamente, a sus contribuyentes, las fechas para la declaración y el pago del impuesto predial.	1	2	3	4	5
9	Los contribuyentes que se apersonan conocen aspectos generales y básicos sobre el impuesto predial.	5	4	3	2	1
10	La municipalidad aplica políticas inadecuadas de orientación al contribuyente dentro de las instalaciones del municipio.	1	2	3	4	5
11	La entidad da facilidades en los trámites para que el contribuyente realice el pago del impuesto predial a tiempo.	5	4	3	2	1
12	Se aplican estrategias tecnológicas informáticas que facilitan la declaración del impuesto.	5	4	3	2	1
13	El sorteo de artefactos electrodomésticos, como premiación a los buenos contribuyentes, es un estímulo suficiente para el pago puntual del impuesto predial.	1	2	3	4	5
14	Los contribuyentes que pagan puntualmente reciben algún reconocimiento por su rol de buen ciudadano	5	4	3	2	1
15	El número de campañas de condonación de multas e intereses son limitadas.	1	2	3	4	5
16	La difusión de las campañas de condonación de multas e intereses llega a los contribuyentes.	5	4	3	2	1
17	Los contribuyentes esperan a que se realice la campaña de condonación de multas e intereses para ponerse al día en sus pagos del impuesto predial.	1	2	3	4	5

N°	ITEM	ESCALA DE LIKERT				
		MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
18	Los descuentos otorgados en arbitrios por pago adelantado del impuesto predial no alienta el desembolso del mismo.	1	2	3	4	5
19	El personal encargado de tareas relativas al impuesto predial se encuentra entrenado en aspectos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.	5	4	3	2	1
20	Se organizan reuniones con el fin de comentar y compartir casos resaltantes sobre el impuesto predial.	5	4	3	2	1
21	Los trabajadores de la institución demuestran falta de conocimiento en trato al contribuyente.	1	2	3	4	5
22	Oportunamente, se instruye al nuevo personal que laborará en temas relacionados al impuesto predial.	5	4	3	2	1
23	Existe una mala atención por parte del personal de la municipalidad cuando se presenta a realizar un trámite relativo al impuesto predial.	1	2	3	4	5
24	La entidad cuenta con un buen ambiente (infraestructura, ventilación, señalización, etc.) para la atención del contribuyente.	5	4	3	2	1
25	La orientación que brinda la municipalidad, respecto al impuesto predial, es confusa.	1	2	3	4	5
26	El personal que labora referente al impuesto predial no posee los conocimientos necesarios para el cargo que ocupa.	1	2	3	4	5
27	La municipalidad considera estándares profesionales adecuados para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial (estudios, experiencia, etc.).	5	4	3	2	1
28	Por parte de la municipalidad, faltan incentivos al personal para que desempeñen eficazmente sus funciones.	1	2	3	4	5
29	Las actividades internas que la municipalidad realiza con sus trabajadores producen avances en la actitud del servidor público.	5	4	3	2	1
30	La municipalidad no impulsa a sus trabajadores para que complementen sus estudios y aumenten su nivel profesional.	1	2	3	4	5
31	La municipalidad ha reducido sus niveles de evasión tributaria con respecto al impuesto predial	5	4	3	2	1
32	La municipalidad demuestra una escasa inversión pública con recursos provenientes del impuesto predial.	1	2	3	4	5

**APÉNDICE H**  
**MATRIZ DE DATOS CONTRIBUYENTES**

CTBY	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32
C001	3	2	2	3	5	3	2	3	2	3	3	5	4	2	4	3	4	1	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2
C002	3	2	3	4	4	4	2	3	1	4	2	3	4	2	4	2	3	1	1	4	3	1	3	2	4	4	4	2	3	3	4	2
C003	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	4
C004	4	5	1	1	5	1	1	1	3	3	3	4	4	5	2	3	1	1	3	3	1	5	4	3	3	4	1	1	2	4	3	5
C005	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	1	2	2	3	3	1
C006	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	2	5	3	4	1	2	3	4	3	5	5	4	4	3	2	3	3	4	4
C007	3	2	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	5	4	2	2	1	3	2	2	5	3
C008	1	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	2	3	1	3	4	4	4	3	5	2	3	3	2	2	4	4	4
C009	4	2	3	4	3	3	1	4	3	5	3	5	3	1	4	3	4	1	2	5	2	2	4	5	2	3	4	2	4	3	5	3
C010	3	3	2	2	3	3	1	4	1	5	2	5	3	1	3	3	3	1	2	4	3	3	4	5	2	3	2	3	2	3	5	2
C011	2	2	1	3	3	4	3	4	2	4	3	5	4	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3
C012	3	3	2	2	5	1	5	4	3	3	2	3	2	1	4	3	3	1	2	4	1	4	5	4	5	4	2	4	4	2	3	2
C013	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	5
C014	2	4	2	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	5
C015	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	5	2	3	3	3	2	2	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3
C016	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3
C017	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4
C018	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3
C019	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	1	4	3	3	2	2	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2
C020	4	2	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	5	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3
C021	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	1	4	5	2	4	3	3	1	1	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3
C022	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4	3	1	2	2	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4
C023	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
C024	4	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	4	2
C025	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2
C026	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	2
C027	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	2	4	2	2	4	3	3	2	4	2	3	4	3	4	2	3	3
C028	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	5	5	4	1	2	1	4	2	4	3	3
C029	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	5	4	2	3	2	2	4	2	4	5	4	1	2	1	2	2	4	5	2
C030	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	5	4	2	3	2	2	4	2	4	5	4	2	2	1	2	2	4	5	2
C031	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	5	4	2	3	2	2	4	2	4	5	4	1	2	1	2	2	4	5	2
C032	4	2	4	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	5	4	2	3	2	2	4	2	4	5	4	1	2	1	3	3	3	5	2
C033	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	5	4	2	3	2	2	4	2	4	5	4	1	2	1	2	2	4	5	2

CTBY	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32
C034	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	5	4	2	3	2	2	4	2	4	5	4	1	2	1	2	2	4	5	2
C035	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	5	4	2	3	2	2	4	2	4	5	4	1	2	1	2	2	4	5	2
C036	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	4	5	4	2	3	2	2	4	2	4	5	4	1	2	1	2	2	4	4	3
C037	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2
C038	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2
C039	4	2	4	2	3	4	3	3	3	5	2	5	4	1	4	3	2	1	1	4	4	4	5	5	3	4	3	2	3	3	4	4
C040	4	3	3	2	3	5	2	3	2	5	2	4	4	2	5	2	2	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	5
C041	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	5	2	4	2	2	1	1	5	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3
C042	3	2	4	3	3	3	1	4	3	4	2	5	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	3
C043	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3
C044	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	2	4	3
C045	3	3	4	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	1	4	3	3	1	1	4	4	3	3	5	2	3	3	2	3	3	5	3
C046	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	1	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	5	2
C047	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	1	3	2	3	4
C048	4	3	4	2	3	4	3	3	2	5	2	5	5	2	4	3	3	1	1	4	5	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3
C049	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	3	3	1	1	4	4	3	3	5	3	4	3	2	3	3	4	3
C050	3	3	4	2	3	4	3	4	3	5	2	4	1	2	4	3	2	1	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2
C051	3	3	4	2	3	4	3	3	2	5	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3
C052	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	1	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4	3
C053	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3
C054	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	5	5	5	4	5	1	3	2	1	5	1	5	4	4	2	1	2	2	2	3	4	3
C055	4	3	3	4	3	3	2	5	3	2	4	4	5	3	4	2	3	2	3	3	1	4	4	4	2	1	2	2	3	3	4	3
C056	3	3	4	4	3	5	3	3	4	1	1	5	3	4	5	2	3	1	3	2	1	5	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3
C057	4	3	3	4	3	4	2	5	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	5	3	3	4	4	2	1	2	2	3	4	4	3
C058	2	3	4	4	2	3	3	5	2	2	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3
C059	3	2	4	3	1	1	3	5	2	2	4	4	4	3	4	2	3	1	1	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3
C060	3	2	3	4	2	3	3	4	2	2	4	5	4	2	4	2	3	2	2	5	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3
C061	3	2	4	4	2	3	3	5	2	2	4	4	4	4	5	1	2	1	1	4	3	4	4	4	1	1	2	2	3	3	4	2
C062	4	2	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	5	5	5	2	3	2	3	3	3	4	3
C063	4	4	2	3	4	3	3	3	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	1	3	2	3	3	4	2
C064	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	5	5	3	3	3	2	3	3	4	4
C065	4	2	4	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	4	2	3	1	1	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3
C066	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3
C067	4	2	3	3	2	3	3	4	2	4	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3
C068	4	2	4	3	3	4	3	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	4	3
C069	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3
C070	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3

CTBY	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32
C071	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	2	4	4	3	4	2	3	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3
C072	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	5	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
C073	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	5	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3
C074	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2
C075	4	4	2	2	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	1	5	2	5	4	4	1	1	2	2	2	5	4	3
C076	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3
C077	3	3	3	3	3	4	3	5	2	2	4	4	1	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4
C078	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	4	5	5	1	3	3	3	3	2	5	2	4	4	4	3	1	3	3	4	3	4	4
C079	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2	3	2	4	2
C080	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3
C081	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2
C082	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	1	2	2	2	3	2	3	2
C083	4	2	3	1	4	3	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4
C084	4	2	3	2	3	3	3	4	2	4	1	4	4	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4
C085	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	2	4	5	2	4	3	3	2	2	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
C086	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	2	4	3	1	4	3	4	3	2	3	5	3	3	4	2	2	2	2	3	3	5	1
C087	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3
C088	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	4	5	2	2	3	1	3	2	4	2	1
C089	2	2	4	2	2	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	2	3	4	3	2	3	4	3
C090	3	2	3	4	3	4	2	4	1	4	4	5	4	2	5	2	4	1	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	5	4
C091	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C092	4	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	4	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	2	4
C093	4	2	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	3	2	3
C094	4	2	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	3	3
C095	4	2	4	3	3	4	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4
C096	4	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	3	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4
C097	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	2	4
C098	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	2	4
C099	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
C100	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4
C101	4	2	3	4	4	4	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C102	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4
C103	4	2	3	4	4	4	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3
C104	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4
C105	4	2	3	3	3	3	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4
C106	4	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	2	4
C107	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4

CTBY	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32
C108	4	2	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C109	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C110	4	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4
C111	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3
C112	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3
C113	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4
C114	4	2	3	5	4	4	3	3	2	4	4	2	3	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4
C115	4	2	3	5	4	4	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C116	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3
C117	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3
C118	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C119	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
C120	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	5	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
C121	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C122	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
C123	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4
C124	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	1	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2
C125	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2
C126	4	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C127	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C128	4	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2	2	2	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C129	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C130	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C131	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C132	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C133	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C134	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C135	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C136	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C137	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C138	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
C139	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3
C140	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2
C141	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C142	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C143	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2
C144	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2

CTBY	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32
C145	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	1	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2
C146	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C147	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C148	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C149	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C150	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C151	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C152	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C153	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2
C154	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2
C155	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C156	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C157	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C158	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C159	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	1	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2
C160	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C161	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C162	4	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2
C163	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3
C164	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C165	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	1	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2
C166	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	1	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2
C167	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C168	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4
C169	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	
C170	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	5	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C171	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
C172	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2
C173	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C174	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C175	4	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4
C176	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C177	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C178	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C179	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C180	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
C181	4	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	5	2	3	2	5	1	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3

CTBY	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32
C182	2	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3
C183	4	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C184	4	2	3	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	5	1	2	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	2	2	4
C185	4	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C186	4	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4
C187	4	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	3	2	2	4
C188	4	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	2	3	4	1	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4
C189	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3
C190	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C191	3	3	2	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	5	1	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4
C192	4	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C193	4	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4
C194	3	3	2	1	4	1	5	3	2	4	3	4	2	2	3	2	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C195	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3
C196	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C197	5	1	4	3	3	4	3	4	1	5	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3
C198	4	2	3	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	5	1	2	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C199	3	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4
C200	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C201	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3
C202	4	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	1	4	5	2	4	1	3	3
C203	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C204	4	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
C205	4	2	3	2	4	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	5	1	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C206	4	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C207	4	1	3	2	4	2	5	3	2	4	3	4	2	2	2	3	4	1	2	4	3	2	2	2	2	4	3	3	4	2	2	4
C208	3	3	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3
C209	4	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C210	4	3	3	3	4	2	4	2	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C211	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C212	4	2	4	4	3	3	3	4	2	4	2	4	2	2	2	3	4	1	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C213	3	2	3	2	4	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	5	1	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	4
C214	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3
C215	3	3	2	1	4	1	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	4
C216	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C217	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3
C218	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	3	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4

CTBY	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32
C219	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C220	4	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	3	5	1	3	4	3	3	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C221	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C222	4	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4
C223	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	2	3
C224	5	1	4	3	3	3	2	5	1	4	1	3	5	1	2	3	4	2	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C225	4	2	3	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3
C226	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C227	4	2	3	2	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C228	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	5	1	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3
C229	4	2	3	2	4	2	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C230	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3
C231	4	2	3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C232	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	3	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3
C233	4	2	3	2	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C234	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C235	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2	2	2	3	4	2	4	4	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3
C236	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	5	3	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3
C237	4	2	3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C238	4	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C239	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	1	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C240	4	2	3	2	4	1	4	3	2	4	3	4	2	2	2	4	5	1	3	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C241	4	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3
C242	5	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	4
C243	4	1	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C244	4	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	2	5	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C245	5	1	4	3	3	2	3	3	2	5	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	4
C246	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	5	1	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C247	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C248	5	1	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C249	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3
C250	3	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	4	1	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3
C251	4	2	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	4	1	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	4
C252	5	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	2	3	3	4	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C253	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	3	3	4	1	4	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4
C254	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	3	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3
C255	5	2	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4

CTBY	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	
C256	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	
C257	3	3	2	1	5	1	5	2	3	3	4	3	2	3	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	
C258	5	1	4	3	3	3	3	4	1	5	2	5	3	1	3	2	5	1	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	4	
C259	4	2	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	
C260	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	
C261	4	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4	
C262	4	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4	
C263	5	1	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3	
C264	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	
C265	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	4	
C266	4	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3	
C267	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4	
C268	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	4	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	
C269	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4	
C270	5	1	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	1	3	4	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	4	
C271	4	3	4	1	2	2	5	1	2	4	2	4	4	5	4	2	2	3	2	4	1	1	2	2	4	1	2	3	3	3	3	2	
C272	3	4	4	2	4	2	2	4	3	4	3	2	1	3	2	3	2	4	2	3	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	
C273	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2
C274	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	
C275	3	2	2	1	2	3	2	2	2	4	2	3	2	4	1	1	1	4	1	2	3	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	
C276	4	3	4	4	3	2	1	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	5	3	2	2	3	2	
C277	2	2	4	1	2	3	2	3	2	4	3	3	1	4	2	2	1	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	
C278	1	2	1	1	4	2	2	1	2	1	2	1	1	5	1	2	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	4	3	3	
C279	3	3	3	3	4	1	5	2	5	2	4	3	2	3	2	4	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
C280	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	2	3	2	
C281	2	5	5	3	5	2	4	4	5	5	4	5	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	5	2	3	3	
C282	3	3	1	1	2	3	2	1	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	4	1	2	3	2	
C283	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	5	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
C284	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	
C285	2	2	3	4	2	2	2	3	4	4	3	4	2	1	2	4	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	
C286	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	4	2	3	3	5	5	1	4	4	2	2	2	3	2	1	5	2	3	3	2	
C287	4	2	4	2	5	1	2	2	2	1	1	2	4	2	3	1	4	4	1	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	
C288	2	2	5	1	2	1	4	2	2	2	3	4	2	4	4	1	1	1	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	5	1	3	1	
C289	4	1	4	1	1	2	1	2	2	4	1	5	3	2	4	4	4	5	1	2	2	1	1	2	2	2	1	4	1	3	2	1	
C290	4	4	3	5	3	3	1	2	2	3	4	3	4	3	3	1	3	4	4	2	2	4	3	3	4	2	3	2	4	4	2	4	
C291	4	2	5	5	2	3	2	4	1	4	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	5	2	4	4	
C292	3	2	2	3	2	4	4	5	4	4	4	2	2	4	1	5	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	1	3	2	4	2	

CTBY	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32
C293	5	2	4	5	2	3	2	3	2	4	2	3	4	1	2	3	2	4	2	3	3	2	4	5	2	3	2	2	4	4	3	2
C294	2	3	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	4	5	4	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
C295	2	3	2	3	4	2	4	2	2	4	2	2	3	2	4	3	3	1	3	2	4	3	2	3	2	2	1	1	3	2	4	2
C296	4	2	5	5	2	4	3	3	3	5	2	5	5	1	4	3	3	3	3	2	2	4	5	1	3	3	2	3	2	4	3	4
C297	4	2	5	4	3	3	2	2	4	3	2	5	5	1	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	4
C298	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3
C299	4	1	4	4	1	5	3	3	3	5	2	5	5	1	3	3	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2	4	4	3	3	2	4
C300	4	2	3	3	4	4	5	2	3	4	3	3	4	4	4	1	5	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2
C301	4	3	2	4	2	2	3	3	3	4	2	5	5	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	4	2	1	4	4	3	4	3
C302	5	2	3	4	2	3	4	4	3	4	1	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	5	2
C303	3	3	4	5	1	5	2	4	3	2	3	4	5	1	3	3	3	2	4	5	3	4	3	3	2	2	4	4	2	3	4	3
C304	5	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	1	2	1	3	4	4	2
C305	5	1	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	2	1	5	5	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4
C306	4	2	5	5	3	3	4	2	2	4	2	3	2	1	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	1
C307	3	3	3	2	4	2	2	2	3	4	2	4	5	1	4	2	4	4	4	2	3	3	3	5	3	4	3	3	4	2	5	1
C308	5	1	4	3	3	4	2	5	1	3	3	4	4	1	4	1	5	3	3	2	2	4	2	4	1	1	3	3	5	1	4	2
C309	5	1	4	3	2	5	1	4	2	4	3	3	5	1	4	1	5	1	2	4	5	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3
C310	4	2	3	5	1	4	3	4	1	5	2	3	4	2	4	2	5	1	1	4	3	3	3	4	2	3	5	1	2	4	3	2
C311	5	1	5	4	3	3	3	5	1	4	2	4	5	1	4	1	5	2	2	3	3	2	1	5	2	2	5	1	4	3	5	1
C312	4	2	5	5	3	3	3	4	2	2	2	5	5	2	4	1	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	4	4	3	1	4	1
C313	4	2	5	5	3	3	3	2	2	3	1	4	4	1	4	3	3	3	2	5	4	4	4	4	2	1	5	3	4	2	4	1
C314	5	1	5	4	2	3	3	3	1	3	4	3	4	1	5	2	4	2	2	5	3	2	4	2	4	3	4	2	5	2	4	4
C315	4	2	5	5	2	2	3	4	1	4	2	2	2	2	4	1	5	1	1	3	4	2	2	4	5	2	2	3	4	4	5	1
C316	3	4	3	4	3	3	2	4	3	5	2	4	4	1	2	2	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	4
C317	3	2	4	3	1	4	2	2	4	2	2	5	5	1	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4
C318	4	2	3	3	2	3	3	4	3	5	2	5	5	1	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4
C319	4	1	5	4	3	4	2	3	3	2	4	5	5	1	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	4	2	4
C320	4	3	3	2	4	3	3	3	2	5	1	5	5	1	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	4	4	3	3	2	4	2	4
C321	3	3	4	4	3	2	3	3	4	5	2	5	5	1	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	4
C322	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	1	5	5	1	3	3	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4
C323	3	2	4	2	3	3	4	2	3	4	3	5	5	1	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	4
C324	3	3	2	3	2	4	4	2	4	3	1	5	4	1	3	2	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4
C325	3	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	5	5	1	3	3	4	3	2	2	3	4	2	4	2	3	2	4	2	3	3	4
C326	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	2	4	3	3	2	4
C327	3	4	2	3	2	2	4	3	3	2	4	3	4	1	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4
C328	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	1	5	4	1	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4
C329	5	2	4	3	2	3	3	2	3	4	1	5	4	1	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	2	4	2	3

CTBY	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32
C330	4	2	5	3	4	3	4	1	4	4	1	4	5	1	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	2	4	3	4
C331	4	2	3	4	2	3	3	4	1	4	1	5	5	1	3	3	2	4	4	3	4	2	3	3	3	4	2	2	2	4	2	3
C332	4	2	5	4	2	3	3	4	3	2	2	5	5	1	3	3	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	2	4
C333	4	2	5	4	3	2	3	3	2	3	3	5	5	1	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	4	3	4
C334	4	2	5	5	2	5	3	4	1	5	2	5	5	1	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3
C335	3	3	4	5	1	5	2	4	4	3	1	5	5	1	3	3	4	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	4
C336	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	3	2	3	2	3	3
C337	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3
C338	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4
C339	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3
C340	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	2	4	5	4	1	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2
C341	4	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	5	3	2	4	2	3	2	2	2
C342	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	5	1	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2
C343	4	3	4	2	2	3	2	4	2	2	4	3	3	1	4	3	4	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3
C344	5	2	2	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	1	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	4	4	3	1
C345	4	4	1	3	2	3	2	1	3	4	5	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	5	2	4	4	4	2	4	3	3	3
C346	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	2
C347	4	3	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	5	2	2	5	2	1	3	4	4	2	2
C348	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	5	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	2
C349	4	1	5	4	2	3	3	4	3	5	2	5	5	1	4	2	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	4	2	4
C350	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	4	5	1	2	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	5	3	4	2	4
C351	4	2	5	5	1	4	4	2	3	3	3	4	5	1	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4
C352	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	5	3	4	4	3	1	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4
C353	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	1	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3
C354	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3
C355	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3
C356	4	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4
C357	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3
C358	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	1	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
C359	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3
C360	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3
C361	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	4	3	3
C362	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	1	3	2	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	1	4
C363	4	3	2	4	4	4	4	4	3	1	4	2	2	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	2	2	2	2	2	2	4
C364	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	1	4	2	5	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	5	3	2	3
C365	4	3	4	2	3	4	2	1	4	3	2	2	3	2	4	2	5	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3
C366	4	3	4	3	2	4	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3

CTBY	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32
C367	4	2	3	3	2	4	1	5	2	4	2	4	5	2	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4
C368	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	1	4	5	1	4	4	2	2	3	3	1	2	5	3	3	5	3	2	1	3	1	4
C369	4	2	5	5	3	4	2	4	1	5	2	4	5	1	4	2	4	3	4	3	2	4	4	1	5	4	3	4	3	4	2	4
C370	1	5	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	1	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2
C371	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
C372	4	4	2	1	1	1	1	4	3	4	4	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	2	4	2	3	1	4
C373	4	2	4	3	2	3	4	2	2	3	2	4	2	1	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3
C374	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	5	1	2	1	4	3	5	3	3	3	3	1	2	3	5	3	3	3
C375	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	5	3	4	3	2	3	3	3	3
C376	4	2	4	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3	5	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3
C377	5	2	3	4	2	3	2	4	2	4	3	4	4	2	4	2	4	3	3	3	1	5	2	4	2	1	3	3	3	4	3	2
C378	5	2	3	4	3	4	2	3	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3
C379	4	1	1	1	2	1	1	2	1	4	4	4	3	5	1	1	1	3	1	4	2	1	2	4	1	2	3	1	2	3	3	3

**APÉNDICE I**  
**MATRIZ DE DATOS TERMINALISTAS**

TML	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32
T001	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	1	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	2	4	3	4	3
T002	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	1	5	4	4	1	3	5	5	5	3	5	4	5	4	3	2	4	3	3	3
T003	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	5	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	3	4	3
T004	4	3	4	3	1	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	1	1	4	3	3	3	4	1	3	4	3	2	3	3	4	2
T005	4	4	2	2	4	3	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	3	2	4	4	2	4	1	3	2	4	3	2	4	3	4	4
T006	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4
T007	5	5	4	4	4	2	5	4	2	4	5	5	4	5	4	5	1	2	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	1	5	4
T008	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	1	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5

## APÉNDICE J

### GUÍA DE ENTREVISTA

I. Objetivo: Recabar información acerca del uso de estrategias tributarias para la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna

II. Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas, cuya contribución aportará datos significativos para la investigación titulada “Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015”. Se agradece, de antemano, su colaboración.

1. ¿Qué efectividad tiene la difusión que emplea la MPT en el advertir al contribuyente de la obligación del pago del impuesto predial?

*La difusión es necesaria para mantener a los contribuyentes permanentemente actualizados en el cumplimiento de sus obligaciones y formar una cultura tributaria, que permite, en lo posterior, que el contribuyente cumpla con sus obligaciones en forma oportuna.*

2. ¿De qué manera la MPT hace uso de medios de difusión para informar sobre el destino de la recaudación del impuesto predial?

*Es de acuerdo al presupuesto que le es otorgado a la Administración Tributaria y, en general, es emitida radialmente. El Área de Imagen Institucional se encarga de seleccionar los medios adecuados según criterios de audiencia.*

3. ¿Durante el año 2015, se desarrollaron exposiciones (juntas vecinales, organizaciones civiles, etc.) sobre el pago del impuesto predial y escucha de la problemática de los contribuyentes?

*Durante periodos anteriores, existió una permanente comunicación con las juntas vecinales y sus dirigentes, mas desconozco si en el año 2015 se realizó alguna.*

4. ¿En la ciudad de Tacna, cuál es el grado de educación tributaria en los contribuyentes con respecto al impuesto predial?

*El grado de educación tributaria en Tacna puede calificarse de regular-alta con tendencia a subir, debido al trabajo que se realiza desde ejercicios anteriores, esto con respecto a la educación en este tributo y otros inherentes a la municipalidad.*

5. ¿De qué manera la MPT facilita los trámites que permitan al contribuyente realizar la declaración y el pago del impuesto predial?

*La municipalidad brinda atención por ventanilla a través de los terminalistas tributarios en doble turno, de 7am a 8pm, y sábados hasta el mediodía. Así también, se procesan avalúos para notificarlos en los domicilios fiscales de los contribuyentes. Y se resalta la apertura de un anexo de atención ubicado en el centro cívico de la ciudad; por lo demás, el cobro se realiza a través de las cajas de tesorería de la municipalidad.*

6. ¿Qué efectividad viene teniendo el sorteo de artefactos electrodomésticos como premiación a los buenos contribuyentes para el pago puntual del impuesto predial?

*En periodos anteriores, se realizaron estos sorteos, los cuales tuvieron resultados positivos y fueron bien recibidos por parte de la población, mas, durante el año 2015, no se realizó ninguno.*

7. ¿Considera que las campañas de condonación de multas e intereses en el año 2015 fueron beneficiosas para la recaudación del impuesto predial?

*Sí, porque el administrado quiere pagar sus tributos sin acogerse a ningún pago adicional. Es una manera en que la administración tributaria asegura el pago de los tributos.*

8. ¿A su consideración, los descuentos otorgados en arbitrios por la MPT por el pago adelantado del impuesto predial son suficientemente atrayentes para los contribuyentes?

*El contribuyente, a través de estos descuentos en arbitrios, recibe un estímulo para que cancele el total de su impuesto en forma adelantada.*

9. ¿De qué manera se instruye al personal en tareas relativas al impuesto predial y el uso de tecnologías para un buen desempeño de funciones?

*El personal responsable de atención de recepción de alcabalas, avalúos y otros reciben capacitación, tanto técnica como normativa. El aspecto técnico se refiere al uso de programas y demás tecnología para el desempeño diario de funciones y, en lo normativo, un reconocimiento de las normas para una óptima ejecución de su trabajo.*

10. ¿Se han realizado reuniones de trabajo con el fin de comentar y compartir casos resaltantes sobre el impuesto predial? Si es así, ¿tuvo repercusión alguna?

*Internamente, en el equipo, se realizan pequeñas reuniones de temas puntuales, mas a nivel de Administración Tributaria también se realizaban reuniones con otros equipos muy relacionados al de impuestos, pero en la actualidad no se ejerce, pese a la petición de reuniones de coordinación por parte de varios jefes.*

11. ¿De qué forma el personal de la MPT busca brindar una atención óptima a los contribuyentes del impuesto predial durante todo el proceso de declaración y pago?

*El personal cuenta con capacitaciones específicamente en asuntos de atención al usuario, por ser una función permanente de un servidor público que ejerce en las diversas competencias que le correspondan.*

12. ¿Cuáles son los estándares profesionales idóneos para la contratación de personal que labora directamente con el impuesto predial?

*Lo ideal es que cuenten con estudios afines y experiencia, sobre todo, en trato al contribuyente; con anterioridad, para la contratación de personal para el área de impuestos, se requería la presencia del jefe de equipo del área que requería el personal, mas, en el año 2015, no se ha pedido la opinión del jefe para la contratación de los mismos.*

13. ¿En qué medida la MPT incentiva al personal que labora con el impuesto predial a que desarrolle eficazmente sus funciones?

*No hay incentivos económicos. Es la función del servidor público atender como corresponde a los contribuyentes. En su oportunidad, se dieron reconocimientos mediante documentos a la labor del personal, pero es una práctica que se ha perdido.*

14. ¿La MPT brinda algún estímulo o facilidad para el estudio de diplomados, maestrías y otros que complementen el nivel profesional del trabajador encargado del impuesto predial?

*No hay estímulo alguno, el interés por complementar lo aprendido y la búsqueda de mayores conocimientos depende del interés individual de cada uno de los servidores de la institución.*

15. ¿Considera que en el año 2015 se ha reducido los índices de evasión respecto al impuesto predial?

*Sí han reducido los niveles de evasión, mas no ha sido por un trabajo netamente de la institución, sino que las mismas personas en posesión de inmuebles se han aproximado voluntariamente a cumplir con sus obligaciones como contribuyentes, por un interés ajeno como el cumplir ciertos requisitos ante otros entes, tales como las entidades bancarias.*

16. En líneas generales, ¿cuál es el principal uso que da la MPT a lo recaudado por el impuesto predial?

*En lo que respecta, específicamente, al impuesto predial, desconozco el destino que tiene, pues no se rinde un informe muy detallado al respecto, a excepción de lo que dicta la ley: un porcentaje de 3/1000 a la Dirección de Vivienda y Construcción-ex CONATA y un 5% que debe ser otorgado a catastro, pues este es muy importante para el área de tributos, ya que brinda información sobre los predios de Tacna. Lamentablemente, en la actualidad, esta área no se desempeña cabalmente, por no contar con un buen presupuesto ni el personal idóneo para el cumplimiento de sus funciones.*