

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Evaluación de la Recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el Año 2019

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor(es) : Bach. Bedriñana Enciso Karen Katia

Asesor : Mtro. Hinostroza Basualdo Fernando Miguel

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 16.04.2021- 15.04.2022

Huancayo – Perú
2022

HOJA DE APROBACION DE JURADO

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**EVALUACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE HUAMANGA, DURANTE EL AÑO 2019.**

PRESENTADA POR:

Bach. Bedriñana Enciso Karen Katia

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Contador Público

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER
MIEMBRO : _____
MTRA. ROSADO ROJAS YENSI

PRIMER
MIEMBRO : _____
MTRO. HUAMAN CAMAC ALBERTO WILLIAM

PRIMER
MIEMBRO : _____
MTRO. MARTICORENA CORDOVA MARÍA DEL PILAR

Huancayo, 19 de octubre del 2022

**EVALUACIÓN DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO
PREDIAL EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE HUAMANGA, DURANTE EL AÑO 2019**

ASESOR:

MTRO. HINOSTROZA BASUALDO FERNANDO MIGUEL

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo constante y mostrarme el camino de la superación, a mi hija Camila, por ser el pilar importante en mi vida.

Karen

Agradecimiento

A la Universidad Peruana Los Andes, institución que nos ofrece la oportunidad de desarrollarnos profesionalmente.

A la Dra. Angélica Sánchez Castro por ser nuestra guía y brindarnos su enseñanza durante la ejecución de la tesis.

A mi padre, Jorge Gualberto Bedriñana Ríos y a mi madre Felicitas Enciso Luján.

Karen Katia Bedriñana Enciso

Introducción

Evaluación de la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019, viene a ser el título de la investigación de nuestro trabajo, su importancia radica en que la Municipalidad Provincial de Huamanga requiere contar con mayores ingresos tributarios para cubrir sus necesidades de financiamiento y así encaminarse a una gestión eficaz y eficiente, por lo que uno de los ingresos importantes que recauda el municipio a través de su Sistema de Administración Tributaria (SAT) de Huamanga, es el impuesto predial. Sin embargo, se evidencia morosidad, ya que durante el año 2018 se distribuyeron 21,034 cuponeras a los contribuyentes registrados en el SAT-Huamanga cerrándose con 12,788 contribuyentes que cancelaron sus impuestos y; durante el año 2019 se distribuyeron 21,961 cuponeras cerrándose con 13,766 contribuyentes que cancelaron sus impuestos.

Motivo por el cual, el objetivo de esta investigación es identificar la eficiencia de la Recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019, ya que es responsabilidad de la entidad efectuar una correcta administración de los impuestos, así como, utilizar los mejores mecanismos de recaudación para que no se vean afectadas en sus lineamientos estratégicos.

En este trabajo se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, siendo el nivel descriptivo y el diseño un descriptivo simple por tener una sola variable que es la recaudación del impuesto predial. Como método general se tiene al método científico y como métodos específicos al deductivo, descriptivo, analítico y de síntesis. La muestra se constituye por 45 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, siendo la técnica empleada para la recolección de datos la encuesta y cuyo instrumento usado fue el cuestionario.

L investigación está conformada por cinco capítulos: En el capítulo I, se describe el

planteamiento del problema, en la que se describe la realidad problemática, delimitación del problema, la formulación del problema, las justificaciones y los objetivos generales y específicos de la investigación. En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, describiéndose los antecedentes nacionales, internacionales y locales, las bases teóricas, el marco conceptual. En el capítulo III, se describe la hipótesis general y específica, así como la operacionalización y conceptualización de variables. El capítulo IV, se diseña la metodología, desarrollándose, el método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección datos, técnicas de procesamiento de datos y aspecto éticos de la investigación. En el capítulo V, se tiene la descripción de los resultados, contrastación de la hipótesis, para dar paso a los análisis y discusión de resultados, así como sus conclusiones y recomendaciones.

Contenido

Dedicatoria	I
Agradecimiento	II
Introducción	III
Tabla de contenido	IV
Lista de tablas	V
Lista de figuras	VI
Resumen	VII
Abstrac	VIII
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
I. Planteamiento del Problema	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Delimitación del problema	16
1.3. Formulación del problema.....	16
1.4. Justificación	17
1.5. Objetivos.....	18
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	19
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	20
2.1.3 Antecedentes locales.....	23
2.2. Bases Teóricas o Científicas.....	24
2.2.1. Recaudación del impuesto predial.....	24
2.2.1.1El sistema tributario nacional.....	26
2.2.1.2La administración tributaria municipal.....	28
2.2.1.3Impuesto predial.....	30
2.2.1.4Servicio de Administración Tributaria de Huamanga (SAT- H).....	32
2.2.2. Orientación al contribuyente.....	34
2.2.3 Fiscalización.....	36
2.2.4 Cobranza a los contribuyentes.....	38

1.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	40
CAPITULO III	
HIPÓTESIS	40
3.1 Hipótesis General	42
3.2 Hipótesis (s) Específica (s)	42
3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización).....	43
CAPÍTULO IV METODOLOGIA	44
4.1 Método de Investigación.....	44
4.2 Tipo de Investigación	45
4.3 Nivel de Investigación	45
4.5 Población y muestra.....	46
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	47
4.8 Aspectos éticos de la Investigación	50
CAPITULO V RESULTADOS	51
5.1. Descripción de resultados.....	51
5.2. Contrastación de hipótesis.....	55
Análisis y discusión de resultados.....	63
Conclusiones.....	67
Recomendaciones.....	68
Referencias bibliográficas.....	69
ANEXOS	82
Matriz de consistencia.....	73
Matriz de operacionalización de variable.....	78
Matriz de operacionalización de instrumento.....	79
Instrumento de investigación y constancia de su aplicación.....	84
Confiabilidad y validez de instrumento.....	86
Data de procesamiento de datos.....	92
Consentimiento/asentamiento informado.....	94
Fotos de aplicación del instrumento.....	95

Lista de Tablas

Tabla 1 Los impuestos y tasas municipales	31
Tabla 2 Determinación del impuesto predial	36
Tabla 3 Trabajadores del Sistema de Administración Tributaria de Huamanga	51
Tabla 4 Análisis de confiabilidad de instrumento recaudación de impuesto	53
Tabla 5 Juicio de expertos	53
Tabla 6 Evaluación de la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga	55
Tabla 7 Orientación al contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga	56
Tabla 8 Fiscalización en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga	57
Tabla 9 Cobranza al contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga	58
Tabla 10 Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable	59
Tabla 11 Prueba de la hipótesis general mediante Kolmogorov -Smirnov para una muestra	60
Tabla 12 Prueba de la hipótesis específica 1 mediante Kolmogorov-Smirnov para una muestra	61
Tabla 13 Prueba de la hipótesis específica 2 mediante Kolmogorov -Smirnov para una muestra	63
Tabla 14 Prueba de la hipótesis específica 3 mediante Kolmogorov - Smirnov para una muestra	64

Lista de figuras

Figura 1 Impuesto predial de la propiedad inmobiliaria (IPI) en Latinoamérica 2017	16
Figura 2 Evolución de rendimiento del impuesto predial 2003-2018 (% PBI)	17
Figura 3 Evolución de la recaudación predial (2009 -2018)	18
Figura 4 Estructura del sistema tributario nacional	31
Figura 5 Objetivos de fiscalización tributaria	42
Figura 6 Objetivos de fiscalización tributaria	43
Figura 7 Acciones de cobranza según tipo	45
Figura 8 Evaluación de la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga - 2019	58
Figura 9 Orientación al contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga	59
Figura 10 Fiscalización en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga	60
Figura 11 Cobranza al contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga	61

Resumen

El problema principal que orientó la investigación fue conocer ¿Cómo es la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019? El objetivo general era Identificar como es la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019. La investigación se enmarcó como enfoque cuantitativo y por finalidad del tipo aplicada. El método general empleado es el científico y como métodos específicos se utilizó: descriptivo, teórico y estadístico. El diseño aplicado fue descriptivo simple el cual en base a una muestra se hizo la observación y recolección de datos. Se utilizó la encuesta a modo de técnica y el cuestionario como parte del instrumento. Según el análisis de resultados se se identificó que la eficiencia de la recaudación del impuesto predial es muy buena con un 35,56% de encuestados, moderado 24,44% y buena 15,56%, mientras que el 24,45% y el 15.56% de encuestados lo consideran pésimo y muy pésimo respectivamente. Se concluye que la recaudación del impuesto predial durante el año 2019 ha sido muy buena, aseveración que se hizo mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov con un 95% de nivel de confianza. Se recomendó prestar atención a los encuestados que indican que existe una recaudación pésima y muy pésima con la finalidad de que anualmente la entidad, recaude el impuesto predial a un 100% y estas recaudaciones puedan ser invertidas en obras públicas.

Palabras claves: Recaudación del impuesto predial, fiscalización, orientación y cobranza a los contribuyentes.

Abstrac

The main problem that guided the investigation was to know how is the collection of the property tax in the Tax Administration Service of Huamanga, during the year 2019? The general objective was to identify how is the collection of property tax in the Tax Administration Service of Huamanga, during the year 2019. The investigation was framed as a quantitative approach and by purpose of the applied rate. The general method used is the scientific one and the specific methods used were: descriptive, theoretical and statistical. The applied design was simple descriptive which based on a sample the observation and data collection was made. The survey was used as a technique and the questionnaire as part of the instrument. According to the analysis of the results, it was identified that the efficiency of the collection of the property tax is very good with 35.56% of respondents, moderate 24.44% and good 15.56%, while 24.45% and the 15.56% of respondents consider it very bad and very bad respectively. It is concluded that the collection of property tax during 2019 has been very good, an assertion that was made through the Kolmogorov-Smirnov test with a 95% confidence level. It was recommended to pay attention to those surveyed who indicate that there is a terrible and very bad collection so that the entity annually collects the property tax at 100% and these collections can be invested in public works.

Keywords: Collection of property tax, inspection, guidance and collection from taxpayers.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I. Planteamiento del Problema

1.1. *Descripción de la realidad problemática*

El impuesto predial forma parte del pago de las deudas tributarias, cuyo órgano encargado de gestionar recaudación de este impuesto es la municipalidad, gracias a estos impuestos la municipalidad obtiene ingresos económicos para que puedan ser invertidos en mejoras de los servicios públicos o en otro tipo de proyectos. Para el Ministerio de Economía y Finanzas (2016) “el impuesto predial es un tributo de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Considerándose predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua” (p.13).

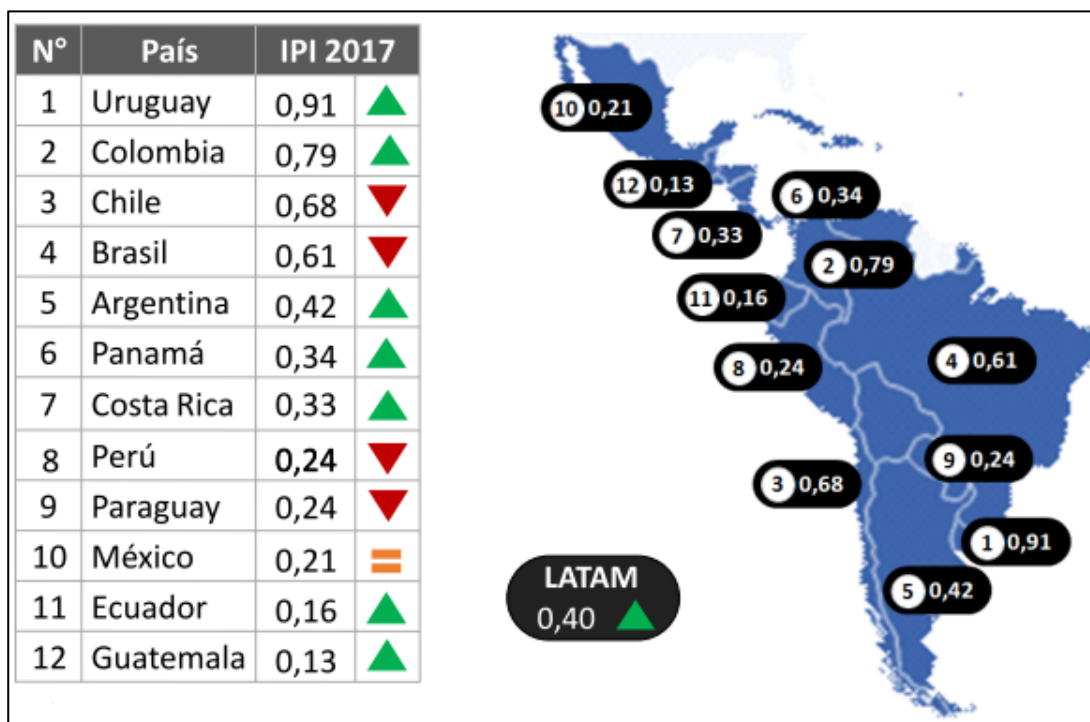
En los países en vías de desarrollo el impuesto predial es muy importante, sin embargo, en relación con el Producto Bruto Interno (PBI), la recaudación de este impuesto es baja; pero en países como Estados Unidos, Corea y Japón la recaudación es por encima del 10%. Por otro lado, para los países situados en esta parte de América, este impuesto es el más importante, sin embargo, es el menos recaudado.

En la figura 1, se puede apreciar que, a nivel de América Latina, Perú en la recaudación de su PBI es baja, como señalan Alfaro y Ruhling (2007):

En relación al PBI, Brasil recauda el 0.5%, Chile el 0.63%, Argentina el 0.53%, Nicaragua el 0.13%, Colombia el 0.61%, y México el 0.21% (base año 2002). El Perú está por debajo del 0.2% del PBI, lo que, comparado con el promedio en América Latina, es extremadamente bajo. (p.3)

Bajo este análisis podemos concluir que el Perú se ubica en el octavo lugar en la recaudación del impuesto predial que representa un 0.2% por debajo del PBI.

Figura 1 Impuesto predial de la propiedad inmobiliaria (IPI) en Latinoamérica 2017



Fuente: Instituto Lincoln.

Enmarcándonos a nivel nacional en cuanto al impuesto predial, se debe señalar que las entidades recaudadoras de este impuesto son las Municipalidades Provinciales y Distritales, que se encuentran reconocidas en la Constitución Política del Perú en el Art.74°; y más preciso en el Texto único de la Ley de Tributación Municipal aprobada mediante Decreto Supremo N° 156-2004-EF y modificaciones.

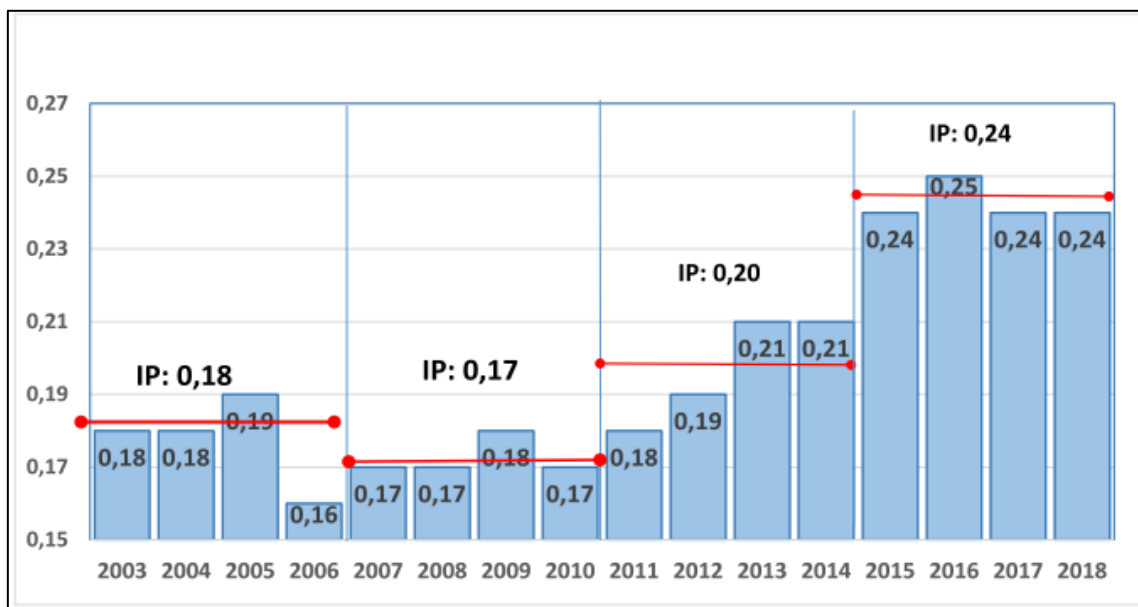
De acuerdo a la figura N° 2, el Ministerio de Economía y Finanzas (2018), señala que en los últimos 15 años la recaudación del impuesto predial ha tenido un crecimiento, pero que es insuficiente ya que representa el 0,24% del PBI del año 2018, ubicándose debajo de otros países de la región en un (0,40%).

El recaudar tributos, para los municipios es vital, ya que es indispensable para ellos el contar con estos ingresos para realizar obras publicas, así como servicios al ciudadano.

Estos ingresos deben ser suficientes porque deben permitir una buena y eficiente prestación de servicios en virtud de sus competencias; y seguros en el sentido que su

recaudación, captación y obtención, impliquen agenciarse de recursos en la forma, plazos y conforme a las normas establecidas y a las mejores prácticas de recaudación, captación y obtención que se puedan referenciar a nivel nacional. (GTZ, 2010, p.18)

Figura 2 Evolución de rendimiento del impuesto predial 2003-2018 (% PBI)



Fuente: MEF, BCRP

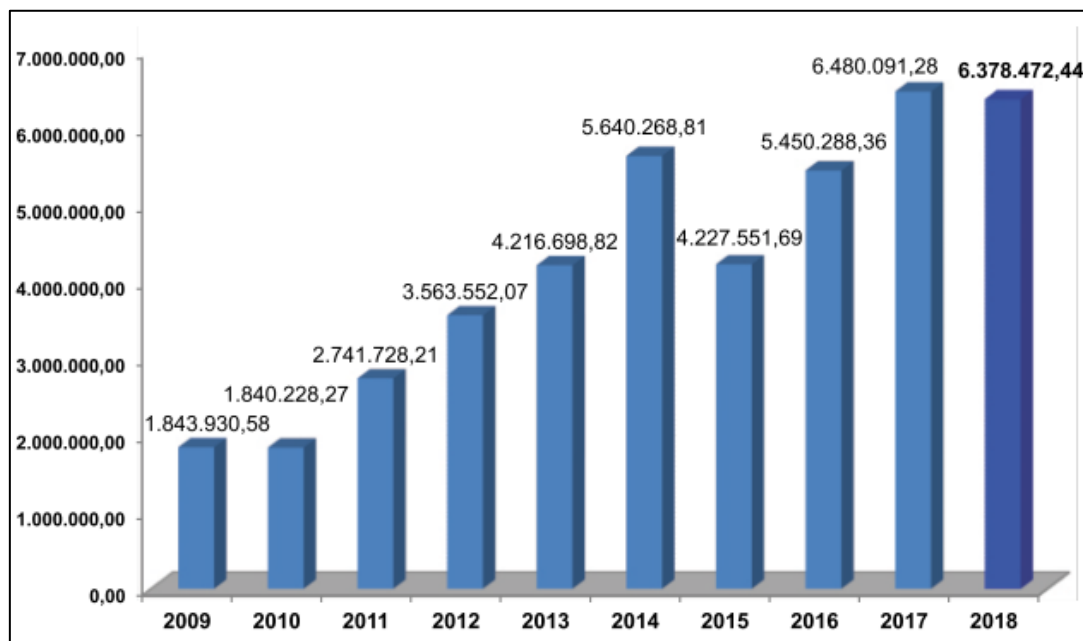
En este sentido, el SAT - Huamanga, a través de la Municipalidad Provincial de Huamanga, se encuentra facultado para administrar impuestos, siendo el impuesto predial generador de ingresos. En los últimos años, hemos ido observando que la recaudación tributaria ha disminuido por falta de cultura y evasión tributaria, muy al margen de la implementación de acciones orientadas al cumplimiento del pago de este impuesto.

En la figura N° 3 se aparecía, se aprecia que al cierre del ejercicio 2018, el SAT recaudo 16,976.446 soles, que representa el 1.2% menos de recaudación respecto al año 2017 (S/ 17, 175,786.00) con respecto al año 2017 (S/ 6, 480,091.28).

Asimismo, al cierre del ejercicio 2019, el SAT Huamanga recaudó 17, 942,798.00 soles, que representa el 5,69% más de recaudación respecto al año 2018 (S/16, 976,446.00), que con respecto al impuesto predial fue de S/ 6,887,551.44 que representa el 8% de recaudación

respecto al año 2018 (S/6,378,472).

Figura 3 Evolución de la recaudación predial (2009 -2018)



Fuente: Unidad de soporte y producción (SAT-Huamanga)

En ambos casos, se evidencia morosidad al cierre de los ejercicios, ya que en el año 2018 se distribuyeron 21,034 cuponeras a los contribuyentes registrados en el SAT- H cerrándose con 12,788 contribuyentes que cancelaron sus impuestos y; durante el año 2019 se distribuyeron 21,961 cuponeras cerrándose con 13,766 contribuyentes que cancelaron sus impuestos.

Así también, pese al incremento del pago predial en el año 2019, se denota que 7,268 contribuyentes no cancelaron sus impuestos. Entonces quiere decir, que hace falta evaluar, incidir, en las orientaciones, fiscalizaciones y la cobranza, a través de las personas que laboran en la entidad. Por ello, se deberá contemplar nuevas estrategias de recaudación del impuesto y así lograr un 100% de recaudación, ya que la municipalidad provincial invierte en ejecución de proyectos de obras de importancia o prioridad. Por lo que es responsabilidad del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, efectuar la correcta administración tributaria utilizando los mejores mecanismos de recaudación tributaria, con el fin de que no se vea

perjudicada a causa del actuar de los contribuyentes o por la propia entidad bajo este contexto, el propósito de la investigación es identificar si la recaudación del impuesto predial fue eficiente en el año 2019.

1.2. *Delimitación del problema*

Delimitación Espacial

La actual investigación, se efectuó en las oficinas del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.

Delimitación Temporal

La presente investigación se realizó con datos correspondientes al año 2019.

1.3. *Formulación del problema*

1.3.1 Problema General.

¿Cómo es la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019?

1.3.2 Problemas Específicos.

¿Cuál es la eficiencia en la orientación al contribuyente para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019?

¿Cuál es la eficiencia de la fiscalización para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración tributaria de Huamanga, durante el año 2019?

¿Cuál es la eficiencia en la cobranza a los contribuyentes para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración tributaria, durante el año 2019?

1.3. *Justificación*

1.4.1. Social

Este proyecto se realizó con la finalidad de evaluar la recaudación del impuesto predial con respecto al año 2019, a través de los resultados se plantea recomendaciones a la entidad a

fin de que éstas sean aplicadas en su labor diaria como la implementación de más áreas de orientación al contribuyente para difuminar sus dudas en cuanto al pago de su impuesto o declaren de manera correcta sus predios, siendo los beneficiarios directos los usuarios inscritos o registrados en el Sat Huamanga. Por otro lado, en cuanto a las fiscalizaciones, el personal debe ser cohesionado y constante en su trabajo de fiscalizador ya que mediante ellas se permite la ampliación de la base tributaria y así mediante las normativas del código tributario la entidad recaudadora pueda realizar los cobros al contribuyente.

1.4.2. Teórica

La tesis, explicó, describió y planteo aportes, como es que a partir de la recaudación del impuesto predial da origen a un beneficio indirecto a favor del contribuyente por parte del Estado a través de las municipalidades cuando estos pagan sus deudas de manera voluntaria y no coercitiva con la finalidad de que puedan realizar obras públicas en beneficio de la sociedad.

El fundamento teórico está basado en la teoría de Adam Smith, por el cual debemos tener en cuenta los principios que llevan al contribuyente en convertirse en pocos pagadores de sus impuestos llegando a perjudicar la recaudación de los impuestos. Los resultados de la investigación son únicamente para la entidad y no es necesario generalizar porque cada entidad es única con características diferentes.

1.4.3. Metodología

Para la realización de los objetivos de esta investigación, se utilizó el método científico, método que consiste en analizar una secuencia ordenada de procedimientos con la finalidad de que la información sea de calidad.

La investigación desarrollada es de tipo aplicada de nivel descriptivo simple y se tuvo como instrumento de medición el cuestionario, que estuvo compuesto por 30 preguntas el cual fue desarrollada a través de las 3 dimensiones propuestas planteándose 7 indicadores, siendo la escala de Likert la usada. El instrumento fue aplicado y analizado; con los datos tabulados

se permite mejorar el instrumento para aplicar posteriormente a la muestra real y tener los resultados finales. Cabe señalar que para la formulación de las preguntas se tuvo como referencia a Colán (2015).

1.4. *Objetivos*

1.5.1. Objetivo general.

Identificar como es la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- Identificar la eficiencia de la orientación al contribuyente para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.
- Identificar la eficiencia de la fiscalización para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.
- Identificar la eficiencia de la cobranza a los contribuyentes para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1 A nivel nacional

Colán, (2015). *La eficiencia de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2015*, tesis de maestría, en la Universidad César Vallejo. El citado autor, planteo como objetivo determinar la eficiencia de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Huaura -2015. La metodología usada fue la no experimental, descriptivo con diseño transversal, obtuvo como resultado que el 1,6% de la recaudación es buena, el 85,7% es regular y el 12,7% es deficiente, estos resultados se consiguió de la variable del impuesto predial y sus dimensiones (orientación, fiscalización y cobranza); concluyendo en lo siguiente: Se evidenció que solo el 1,6% de trabajadores de la Municipalidad, perciben que la recaudación es buena, el 85,7% considera que es regular y el 12,7% considera que es deficiente, asimismo, el 3,2% de trabajadores municipales, perciben que la orientación es buena, el 77,8% considera que es regular y un 19,0% lo considera deficiente. Por otro lado, el 6,3% de los trabajadores perciben que la fiscalización es buena, un 58,7% considera que es regular y un 34,9% lo considera deficiente. Con respecto a la cobranza del impuesto predial, el 12,7% de los trabajadores indican que la recaudación es buena, el 71,4% señalan que es regular y 15,9% los consideran como deficiente.

Cierto (2019) investigó la tesis: *Estrategias tributarias y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, Provincia de Huánuco, 2018*, tesis de licenciatura, en la Universidad de Huánuco. El desarrollo de la investigación, tuvo como objetivo describir de que manera las estrategias tributarias inciden en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, Provincia de Huánuco, 2018, de enfoque cuantitativo, metodología de tipo aplicada, nivel descriptivo. Concluyó que el 74%

de contribuyentes al recibir sus tarifas e información sobre el pago de su impuesto predial sentían el compromiso de cancelarlas ya que estos pagos eran contrastados con la información que tenía el ente recaudador por las fiscalizaciones realizadas, iniciándose así las actualizaciones de las declaraciones juradas. En este sentido, incidió la fiscalización predial de manera positiva para la recaudación del impuesto predial.

Idrogo, (2016) en su investigación, *Análisis de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chota 2011-2014 y estrategias para optimizar su recaudación*, tesis de licenciatura, en la Universidad Católica Santo Toribio de Modrovejo. El objetivo de la investigación fue analizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chota y proponer estrategias de solución. La metodología usada fue el analítico propositivo, histórico. Arribó a las siguientes conclusiones: el 27.74% de contribuyentes señalan insatisfacción en cuanto a orientación por parte de los trabajadores para realizar sus pagos del impuesto, el 22.58 % según el autor manifiesta que los funcionarios del área no les explican sobre los pagos realizados y el 19.35% señala que el cobro es excesivo. Por otro lado, mostró que un 53.55 % de personas si cumplen con la obligación anual de declaración y pago de impuesto predial, asimismo, el 20.65% no contribuye con el pago de su impuesto y el 15.48% piensan que el dinero recaudado servirá para el beneficio de los funcionarios.

Cárdenas y Córdova (2015) realizaron la investigación sobre: *Análisis de las estrategias de comunicación para el incremento de la recaudación tributaria del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Moche*, tesis de licenciatura, en la Universidad Privada Antenor Orrego. El citado trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar las estrategias de comunicación para el incremento de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Moche, la metodología usada es descriptivo de corte transversal. Concluyendo que el 63% de contribuyentes consideran que es importante (bueno) el pago del impuesto predial, mientras que 34.5% regular y solo un 2.5% malo. Asimismo, el 52.5% consideran bueno la

cobranza coactiva, mientras que el 33.2% regular y 14.3% malo. Finalmente, las autoras concluyen que es bueno el nivel de recaudación ya sea a través de las cobranzas coactivas y otros factores que implican que el contribuyente pague.

Valeria (2017) realizó el trabajo titulado: *La recaudación del impuesto predial y las finanzas públicas de la Municipalidad Provincial de Tambopata*, tesis de licenciatura, en la Universidad Andina del Cusco. La investigación tuvo como objetivo describir de qué manera la recaudación del impuesto predial se relaciona con las finanzas de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el periodo 2016. La metodología usada es la no experimental, transversal de tipo descriptivo correlacional, concluyendo en lo siguiente: con respecto a la recaudación del impuesto predial que el 46.43% de los encuestados señalan que existe una baja recaudación del impuesto predial con respecto a periodos anteriores, así mismo, el 39.29% manifestó que existe una recaudación media, mientras que el 14,29% señala que existe una recaudación muy baja, debido según la autora a tres aspectos que son el económico, social y cultural.

2.1.2 A nivel internacional

López, Berrocal y Olascoaga (2020) quienes investigaron el *Comportamiento de recaudo del impuesto predial unificado: Caso Estudio-Cra 8 y 9 urbanización Vallejo en el Municipio de Montería*, fue realizado en la Universidad Cooperativa de Colombia para optar la licenciatura. El objetivo de la tesis fue conocer los factores que influyen en el pago del impuesto predial unificado en la Cra 8 y 9 urbanización Vallejo de Municipio de Montería Córdoba, investigación de enfoque cualitativo cuya metodología de investigación usada fue de tipo descriptivo. Obtuvo los siguiente resultados y conclusiones: Con respecto a los pagos atrasados del impuesto predial, indica que el 68.18 % de los contribuyentes encuestados atribuye el no pago del impuesto al desinterés, el 29,09% a la crisis económica, el 2.7 % afirma el desinterés de pagar por falta de información. Los autores indican que los contribuyentes no

tienen compromiso hacia el pago del impuesto, manifestándose a través del desinterés por pagar.

García y Rocha (2016) investigaron: *Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el municipio de Tepetlixpa Edo. De México*. Fue realizado en la Universidad Autónoma del Estado de México, Téchoco, para lograr la licenciatura. Siendo el objetivo de la investigación generar estrategias que permitan incrementar la recaudación fiscal de los contribuyentes del impuesto predial a corto plazo con el fin de cumplir con la proyección del presupuesto anual en el Municipio de Tepetlixpa, Edo. De México. La investigación es de enfoque cuantitativa, de nivel descriptivo no experimental. Concluyeron que el impuesto predial es importante para las autoridades locales, ya que su mayor o menor recaudo puede depender de acciones y políticas que estos emprenden. Finalmente, recomendaron implementar estrategias de recaudación como acercamiento al contribuyente, minimizando los procedimientos para poder cancelar el impuesto.

Jordán (2015) investigo el trabajo titulado: "*Gestión administrativa del proceso de recaudación del impuesto sobre muebles urbano en el Municipio Santos Michelena de Estado Aragua*", tesis de maestría, en la Universidad de Carabobo, Venezuela. La investigación tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa del proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua. La metodología de la investigación es de tipo descriptivo, arribando a los siguientes resultados: con respecto a las metas de la recaudación del impuesto predial, los trabajadores encuestados de la entidad indican que el 30% está de acuerdo con las metas alcanzadas y un 10% está de acuerdo con esta misma afirmación, mientras que el 50% otorga una respuesta neutral, el otro restante 10% dice que dicha meta no es alcanzada. Por otro lado, el personal desconoce si las metas de recaudación fueron alcanzadas, incidiendo de forma negativa en la recaudación.

Escobar y Gonzales (2018) quienes investigaron sobre: *Morosidad y su incidencia en la recaudación de la administración tributaria de La Paz*, tesis de Licenciatura, en la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. El autor en su investigación tuvo como objetivo la incidencia de la morosidad en la recaudación de la Administración Tributaria Municipal de La Paz, el trabajo fue de tipo no experimental, descriptiva y analítica. Concluyeron que en la Municipalidad Provincial de la Paz existe impuestos tributarios de gestiones pasadas con moras teniendo como incidencia negativa en la recaudación, ya que los contribuyentes se niegan a pagar sus deudas. Asimismo, los autores indican, que existe una mora del 30% en el municipio, cuando lo normal tendría que ser del 6 ó 7%, considerable como razonable, además que a pesar de los descuentos y/o plan de pagos, los contribuyentes no presentan una cultura tributaria eficiente y el nivel de morosidad no baja, afectando se manera negativa con el incumplimiento del pago a las obras.

2.1.3 A nivel local

Vásquez (2019) en su investigación *Estrategias tributarias efectivas para incrementar la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2017*, tesis de licenciatura, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El trabajo, tuvo como objetivo determinar que las estrategias tributarias efectivas incrementan la recaudación del impuesto predial en el Servicio de administración Tributaria de Huamanga, 2017, siendo el tipo de investigación cuantitativo, descriptivo, bibliográfica, documental y de campo, teniendo como resultado que el 43% de encuestados consideran que las estrategias tributarias efectivas contribuyen de forma positiva al sistema tributario. Obteniendo los siguientes resultados: que el 57% de encuestados considera que las estrategias tributarias efectivas incrementan la recaudación, además el 62% de encuestados consideran que la recaudación de este impuesto incide como una gestión eficiente del SAT- Huamanga, ya que en aras de fortalecer su recaudación, la municipalidad debe tener en orden la identificación y

registro de los contribuyentes, brindando mayores facilidades con el pago de los impuestos así como mayor difusión de las obligaciones y derechos de los usuarios.

Prado (2015) investigó el tema *Omisión, Subvaluación y la evasión tributaria del impuesto al patrimonio predial en el Distrito de Ayacucho – 2015*, tesis de licenciatura, en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. La citada autora tiene como objetivo en su investigación evaluar la omisión y subvaluación a la declaración jurada del impuesto predial mediante análisis documental y encuestas para determinar la evasión tributaria, en el distrito de Ayacucho en el periodo 2015. La metodología de la investigación es descriptivo, explicativo y correlacional, siendo el resultado de su investigación las diferencias porcentuales que existen entre el impuesto predial declarado, subvaluado y el evadido por los contribuyentes. Concluyó que existe omisión e incumplimiento tributario por parte del contribuyente al no realizar la declaración jurada de su predio, ya que esto es considerado como una actividad ilegal, por ocultar información. Por otro lado, señala que el contribuyente al realizar declaraciones juradas no acordes a las características del predio, hace que las utilidades no sean reflejadas en su verdadera dimensión constituyéndose un fraude además de conducta dolosa en cuanto al pago de sus impuestos.

Yanama (2017) realizó la investigación titulada: *La falta de cultura tributaria genera menor recaudación de impuestos del patrimonio vehicular en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, 2016 2017*, tesis de licenciatura, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El trabajo, tuvo como objetivo demostrar que la falta de cultura tributaria genera menor recaudación de impuestos del patrimonio vehicular en el Servicio de Administración Tributaria 2016. La metodología usada es cualitativo, descriptivo, bibliográfica, documental, teniendo como resultado que la no existencia de una cultura tributaria incide negativamente en la recaudación del impuesto vehicular. Arribó a los siguientes resultados: el 90% de los encuestados señala ausencia de una cultura tributaria

genera poca recaudación en cuanto al impuesto vehicular. Asimismo, indica el autor que el 33% de encuestados señalan que no pagan sus impuestos por desconocimiento, pero que el 67% de encuestados indican que conocen los requisitos de inscripción del vehículo. Por otro lado, el 60% y el 43 % de encuestados indican que los procedimientos de recaudación del SAT no son eficientes y las tasas son muy altas. Finalmente, indica que el 43% de encuestados señalan que la gestión del SAT- Huamanga, no es eficiente en cuanto a gestión administrativa.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1 Recaudación del impuesto predial

Adam Smith, desarrollo varios principios que al parecer se sujetan a las normas jurídico/tributarias, tanto del sujeto pasivo y activo cuya finalidad es establecer derechos y obligaciones que tiene el estado y el contribuyente respecto al impuesto, siendo estos 4 principios fundamentados en su libro Riquezas de la Naciones, las cuales son:

Primero, el principio de justicia o proporcionalidad, Moya (2006) cita a Adam Smith en la que señala que “existirá igualdad en la tributación si el deber de los habitantes, de contribuir al sostenimiento del gobierno, se cumple en la medida más cercana a sus capacidades económicas” (p.20), es decir, que nadie está libre del pago del impuesto predial y esta se debe contemplar de acuerdo al tipo de predio, además de estar en relación a su capacidad económica.

Segundo, el principio de certidumbre o certeza, indica que el contribuyente debe conocer y estar informado sobre el cronograma y el costo del pago del impuestos a pagar, para ello Moya (2006) indica que:

Cada individuo está obligado a pagar un impuesto que debe ser fijo y no arbitrario. La fecha de pago, la forma de realizarse, la cantidad a pagar deber ser claras y patentes para el contribuyente y para cualquier otra persona. La certeza de lo que cada individuo debe pagar en cuestión de impuestos es asunto de importancia, y lo prueba la experiencia de todas las naciones, que la importancia de un notable grado de

desigualdad no es un mal tan grande como la de un grado pequeñísimo de incertidumbre (p. 68).

Tercero el principio de conformidad, se indica que cuando los contribuyentes tengan mayores ingresos es cuando estos deben realizar sus pagos las cuales deben ser aprovechadas por los entes recaudadoras. Moya (2006) señala que:

Todo impuesto debe recaudarse en la época y en la forma en la que es más probable que convenga su pago al contribuyente. Un impuesto sobre la renta de la tierra o de las casas, pagadero en el tiempo, en que, por lo general, se pagan dichas rentas, se recauda precisamente cuando es más conveniente el pago para el contribuyente o cuando es más probable que disponga de los medios para pagarlo (p.72)

Cuarto y último principio de economía, Moya (2006) indica que “los impuestos pueden sacar o impedir que entre en los bolsillos de la población, una cantidad mucho mayor de la que hacen ingresar en el tesoro público” (p.76), es decir, que debe de haber un ingreso diferenciado entre el impuesto recaudado y la que ingrese a las arcas de la nación.

Por otro lado, con la recaudación se da inicio al proceso de cobranza, cuya información del contribuyente se encuentra almacenada para la determinación de su deuda, siendo este tipo de cobranza de manera voluntaria o inducida. Según el MEF (2016) señala que el:

El principal objetivo de la cobranza es incrementar los niveles de recaudación a través de las acciones que realiza la administración tributaria para asegurar el cumplimiento del pago de las obligaciones tributarias, ya sea de manera voluntaria o coercitiva. El incremento sostenido de la recaudación del impuesto predial brindará a la municipalidad mayores recursos propios que le permitan atender las demandas de bienes y servicios de los ciudadanos de manera sostenible (p, 24).

Es decir, que la recaudación consiste en la recepción de pago de las deudas tributarias, siendo el impuesto predial uno de ellos cuyo órgano encargado de gestionar esta recaudación

es la municipalidad, gracias a estos impuestos la municipalidad obtiene ingresos económicos para que puedan ser invertidos en mejoras de los servicios públicos o en otro tipo de proyectos.

Las personas que son propietarios de un predio tiene que cumplir con el pago de sus impuestos en este caso, el impuesto predial, cualquiera sea su naturaleza, según el MEF (2016): El impuesto predial es un tributo de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Considerándose 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. (p.13)

Entonces, un contribuyente es dueño de un predio ya sea este urbano o rustico que de acuerdo a las normatividades vigentes tiene que cumplir con el pago de sus impuestos.

Finalmente, puede decirse que recaudar impuesto predial es parte de la función pública que tiene por finalidad generar ingresos económicos referentes a los inmuebles; el cual es administrado, fiscalizado y recaudado por la municipalidad provincial y distrital donde se encuentra ubicado la propiedad.

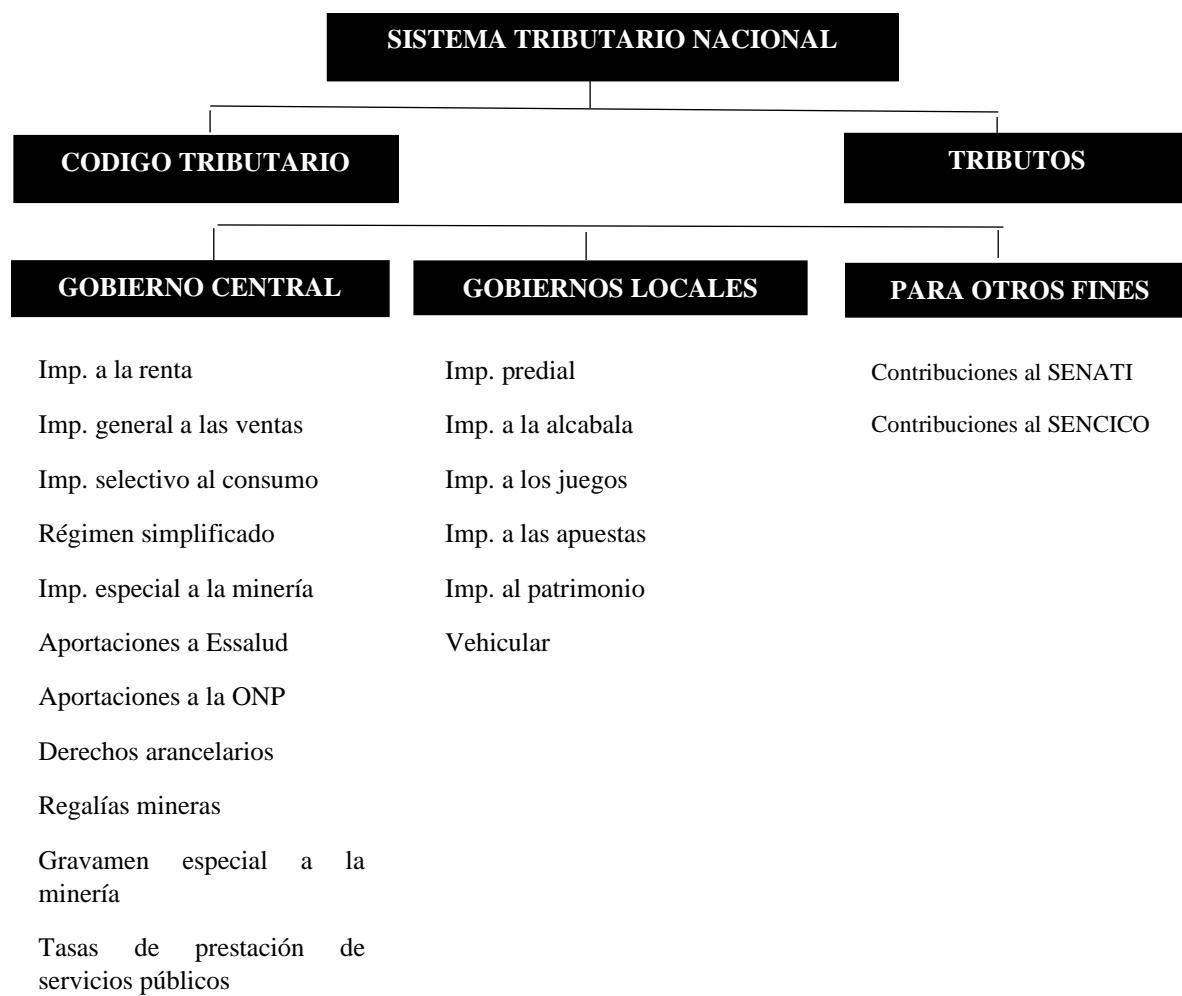
2.2.1.1 El sistema tributario nacional:

El sistema tributario peruano se encuentra regulado mediante Decreto Legislativo No. 771, este decreto se encuentra vigente desde 1994, con los siguientes objetivos:

- Incrementar la recaudación.
- Brindar al sistema tributario una mayor eficiencia, permanencia y simplicidad.
- Distribuir equitativamente los ingresos que corresponden a las Municipalidades.

El Código Tributario constituye el eje fundamental del Sistema Tributario Nacional, ya que sus normas se aplican a los distintos tributos de acuerdo a la siguiente tabla:

Figura 4 Estructura del sistema tributario nacional



Fuente: MEF

La administración tributaria tiene como finalidad de realizar funciones de fiscalización, vigilancia y cumplimiento de las leyes tributarias, es decir, maneja todo lo relacionado al impuesto de un estado. Para Valdivia M. (2014), “la gestión tributaria es un organismo técnico especializado, anexo al Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con patrimonio propio, personería jurídica y goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa” (p.91). Nuestro sistema tributario, está conformado por una serie de normas jurídicas y procedimientos que son necesarios para el logro de sus objetivos impuestos.

Los tributos son aportaciones económicas impuestas por el Estado, Villegas (2001) conceptualiza el tributo como “prestación de dinero que el Estado exige en el ejercicio de su

poder de imperio sobre la base de la capacidad contributiva en virtud de una ley, y para cubrir los gastos que le demande el cumplimiento de sus fines” (p.67). Es decir, que, a través del sistema tributario, se coadyuva al control de la evasión de los impuestos dictaminados por el Estado.

El Código Tributario, es el eje fundamental del sistema tributario, y de acuerdo a su normatividad se observa que el impuesto predial es administrado por las municipalidades, pero estas entidades no son titulares del impuesto sino el Gobierno nacional de acuerdo a la constitución política del estado. Por otro lado, el término de tributo comprende impuestos, contribuciones y tasas.

2.2.1.2 La administración tributaria municipal

La Constitución Política del Perú, en su Art, 74°, señala que tienen potestad tributaria el Congreso de la Republica, poder ejecutivo, los gobiernos regionales y locales. Adicionalmente, en el Decreto Legislativo N° 776 - Ley de Tributación Municipal, señala que “dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la Ley, los Gobiernos Locales, mediante Ordenanza, pueden crear, modificar y suprimir sus contribuciones, arbitrios, derechos y licencias o exonerar de ellos.”

Es decir, los Gobierno Locales, solo tienen influencia tributaria para realizar su potestad tributaria de acuerdo a los límites indicados en el marco legal respectivo, además de crear tasas y contribuciones, más no tienen facultad, de modificar o suprimir impuestos, ni para exonerar de ellos. Por otro lado, las recaudaciones que provienen del impuesto predial, son importantes para los gobiernos locales, ya que constituyen un importante componente para cubrir sus necesidades de financiamiento, según GTZ (2010):

Los Gobierno Locales requieren contar con ingresos, con la finalidad de costear sus necesidades de financiamiento. Estos ingresos deben ser suficientes porque deben permitir una buena y eficiente prestación de servicios en virtud de sus

competencias; y seguros en el sentido que su recaudación, captación y obtención, impliquen agenciarse de recursos en la forma, plazos y conforme a las normas establecidas y a las mejores prácticas de recaudación, captación y obtención que se puedan referenciar a nivel nacional (p.18).

En este sentido, el impuesto predial, es un tributo que de acuerdo a su recaudación permite no sólo financiar el gasto público, sino también obras y servicios públicos, haciéndose necesario la implementación de estrategias que perduren en el tiempo, para así generar un incremento sostenible de su recaudación.

En tal sentido, el MEF (2016) señala que los administradores tributarios recaudan los impuestos a través de las siguientes facultades: determinación, recaudación, fiscalización, resolución, y sanción.

Los impuestos y las tasas fueron creados por Ley a favor de las Municipalidades, con la finalidad que estos tributos formen parte de su financiamiento presupuestario. Es así, que de acuerdo al Decreto Legislativo 776 - Ley de Tributación Municipal en su artículo 6° señala que los impuestos municipales son:

Tabla 1 Los impuestos y tasas municipales

Impuestos y tasas municipales	
Impuesto Municipales	Tasas Municipales
Imp. Predial	Tasas de serv. públicos o arbitrios.
Imp. de alcabala	Tasas de serv. administrativos o derechos.
Imp. al patrimonio vehicular	Tasas de licencias por la apertura de establecimientos.
Imp. a las apuestas.	Tasas de estacionamiento vehicular.
Imp. a los Juegos	Tasas de transporte público.
Imp. a los espectáculos públicos no deportivos.	Otras tasas.

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas.

Por otro lado, desde el año 2010 la Dirección General de Política de Ingresos Públicos (DGPIP) del MEF, a través del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal han diseñado e impulsando a la fecha, metas para una mejor recaudación del Impuesto Predial.

Es decir, el MEF ha creado una herramienta de incentivos vinculado al presupuesto por resultado, que promueve la mejora de la calidad de los servicios públicos provistos por las municipalidades provinciales y distritales a nivel nacional.

Con el Decreto Supremo 296-2018-EF se aprueban los procedimientos para el cumplimiento de metas y la asignación de los recursos del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal del año 2019, ingresando en vigencia el 02 de enero del año 2019, ubicándose la Municipalidad Provincial de Huamanga en la categoría de tipo A, cuya meta denominada fue “Fortalecimiento de la Administración y Gestión del Impuesto Predial”

En este sentido, el objetivo general del SAT –Huamanga en el año 2019 fue incrementar la recaudación tributaria respecto a los años anteriores y si fue eficiente.

Para la Real Academia Española (2018) eficiencia es: capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, Samuelson y Nordhaus, (2002) señalan que: “la eficiencia significa la utilización de los recursos de la sociedad de manera más adecuada posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos” (p.4). En términos generales, la palabra eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos.

Para Koontz y Weihrich (2004) la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (p.14). Es decir, para determinar objetivos apropiados.

Finalmente, se reitera que es importante cumplir con pagar los impuestos ya que son una de los principales medios por los que la municipalidad obtiene ingresos. Con el pago de este impuesto se contribuye al desarrollo de las localidades o mejorando los servicios públicos.

2.2.1.2 Impuesto Predial

Este impuesto ha sido regulado en los artículos 8 al 20 del Texto Único Ordenado de la

Ley de Tributación Municipal, Ley que fue aprobada por el Decreto Supremo N° 156-2004-EF, aplicándose a todos los Gobierno locales, quienes tienen a su cargo la administración del impuesto.

De acuerdo al Art. 8° de la Ley de Tributación Municipal se señala, que a través del impuesto predial se tiene un valor relativo de los predios ya sean estos rústicos o urbanos. Los terrenos, las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes del mismo, que no puedan ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación, son considerados como predios.

De igual forma en el mismo artículo se indica que la Municipalidad cercana al predio será quien realice las fiscalizaciones y recaudaciones del impuesto, en este caso, la Municipalidad de Huamanga, lleva a cabo esta acción a través del SAT - Huamanga.

En este sentido Colán (2015) cita a Rodríguez quien señala que este impuesto coadyuva al financiamiento y desarrollo en una localidad:

Este impuesto grava el valor de los predios, proceso mediante el cual se aplica los aranceles y precios unitarios de construcción que son formulados por la CONATA y aprobada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de forma anual. El autoevaluó es otorgado y administrado por el Municipio más cercano al predio (p. 91).

Por otro lado, los dueños de los predios para no incurrir en falta deben cumplir con lo solicitado por las entidades municipales como son: el declarar el predio las nuevas construcciones o mejorías que se dan en, ya que el municipio puede generar sanciones. “Cuando se adquiere un inmueble, tiene hasta el último día del mes de febrero del año siguiente para declararlo.” (Alfaro & Ruhling 2006, p.21)

Asimismo, en el Art. 9 de la Ley de Tributación Municipal, indica que los contribuyentes propietarios de los predios son personas naturales o jurídicas a los cuales se les

considera como sujetos pasivos. De acuerdo al Art. 11, de Ley de Tributación Municipal, señala que la base imponible para la determinación del impuesto está constituida por el valor total de los predios del propietario ubicados en cada jurisdicción distrital.

En este sentido, en el Art. 13 de la Ley de Tributación Municipal, el impuesto predial se valoriza considerando la siguiente escala:

Tabla 2 Determinación del impuesto predial

Tramo de Autoevaluado	Alícuota
Hasta 15 UIT	Corresponde 1 alícuota de 0.2%.
Más de 15 UIT	Hasta 60 UIT, corresponde 1 alícuota de 0.6%.
Más de 60% UIT	Corresponde 1 alícuota de 1%.

Fuente: MEF

Cabe mencionar, que la Municipalidad está facultada a cobrar un monto mínimo por concepto de impuesto que equivale a 0.6 de UIT, impuesto que debe estar vigente del año que corresponde. De acuerdo al Art. 14 de la Ley de Tributación Municipal, los propietarios deben presentar de manera obligatoria su declaración jurada. Según Guevara (2018) señala que:

El impuesto predial es un tributo cuya determinación corresponde ser efectuada por los contribuyentes mediante la presentación de una declaración jurada, la que deberá realizarse en cualquiera de estos cuatro supuestos: a) Anualmente hasta el último día hábil del mes de febrero, salvo que la Municipalidad correspondiente otorgue una prórroga; b) Cuando se efectuó cualquier transferencia de dominio de un predio; c) Cuando el predio sufra modificaciones en sus características que sobrepasen el valor de cinco unidades impositivas tributarias (5 UIT) en estos casos, la declaración jurada debe presentarse hasta el último día hábil del mes siguiente de producido los hechos; y d) Cuando así los establezca la Administración Tributaria para la generalidad de contribuyentes y dentro del plazo que determine para tal fin (p.33).

Entonces, se puede decir que es importante la presentación de las declaraciones juradas ya que permite la emisión de las órdenes de pago, ya que éstas tienen carácter ejecutivo. Por otro lado, según el Artículo 15 de la Ley de Tributación Municipal, el impuesto puede cancelarse de acuerdo a lo siguiente detalle: hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año, al contado y en cuatro cuotas trimestrales, de manera fraccionada. Es decir, el impuesto debe ser cancelado en una cuota o ser fraccionada en cuatro cuotas de acuerdo al ejercicio anual; considerando lo siguiente: la primera cuota deberá ser pagada con una fecha límite de 28 de febrero o 29 de ser año bisiesto, la segunda cuota tendrá por plazo hasta 31 de mayo, la tercera cuota hasta 31 de agosto y la cuarta hasta 30 de noviembre.

Finalmente, se debe señalar que el 5 % del rendimiento del impuesto está destinado a financiar el desarrollo y mantenimiento del catastro distrital, así como a las acciones que realice la administración tributaria, destinadas a reforzar su gestión y mejorar la recaudación. De otro lado, el 3/1000 del rendimiento del impuesto está destinado a favor del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, entidad que absorbió al Consejo Nacional de Tasaciones (Idrogo, 2015. p. 18)

2.2.1.4 Servicio de Administración Tributaria de Huamanga (SAT-H)

Debemos señalar que antes de la creación de los SAT's que surgieron como una alternativa en la administración tributaria, los entes recaudadoras tradicionales (Oficinas de Rentas), tenían: “las tasas de morosidad eran altas y la recaudación baja. La existencia de casos corrupción en cuanto a los registros de datos se imposibilitaba contar con una adecuada base de datos, además los sistemas informáticos eran defectuosos” (GTZ.2010, p.19). Es así, que el año 1996 se creó en Lima el primer Servicio de Administración Tributa, para posteriormente crearse los SAT's de Ica, Huancayo, Cajamarca, Trujillo, Tarapoto y Ayacucho, con la finalidad de obtener mayores ingresos en cuanto a impuestos.

El Servicio de Administración Tributaria de Huamanga (SAT-H), fue creado el 5 de septiembre del 2007, de acuerdo a la ordenanza MUNICIPAL N° 039–2007–MPH/CP iniciando sus operaciones el 06 de junio del 2008, implicando un cambio en la recaudación municipal. Fue constituida como un Organismo Público Descentralizado (OPD) de la Municipalidad Provincial de Huamanga, con autonomía administrativa, económica y financiera; teniendo como finalidad la recaudación tributaria y no tributaria de la misma.

Su misión es recaudar con la finalidad de que estos ingresos económicos sean destinados Municipalidad Provincial de Huamanga además de generar conciencia en los contribuyentes para el pago de sus impuestos; en cuanto a su visión, es ser una entidad recaudadora líder a nivel regional, por ser eficiente, transparente y eficaz atención al concurrente. Sobre las funciones que desempeña el Servicio de Administración tributaria de Huamanga se conocen las siguientes:

- Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2008-JUS, compilada en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 26979, Promueve las políticas tributarias y no tributarias proponiendo instrumentos normativos a la Municipalidad Provincial de Huamanga.
- Establece y liquida las deudas tributarias y no tributarias.
- Administra cada etapa de la fiscalización y recaudación en cuanto a los ingresos económicos a las municipales, esta recaudación puede ser de forma directa o por medio de instituciones financieras.
- Otorga aplazamiento o fraccionamiento de las deudas.
- Informa y orienta a los contribuyentes sobre el pago de sus impuestos.
- Resuelve los reclamos de los contribuyentes respecto a actos de la administración tributaria provincial y distrital.
- Realizar cobranza de deudas tributarias coactivas entre otros.

- Establecer sanciones por falta a las obligaciones tributarias.
- Procesa índices de rendimiento, de recaudación, proyecciones de ingresos, y efectividad de la cobranza.
- Establecer convenios institucionales con la finalidad de compartir la información que almacenan en sus entidades.
- Norma y ejecuta la conservación, el levantamiento y administración del catastro.
- Tramita las normas para imponer, calificar, controlar y cobrar las sanciones impuestas por infracciones de transporte.
- Establecer las normas de los requerimientos de información de las áreas.
- Redacta informes técnicos para ratificar las Ordenanzas Tributarias que expide la Municipalidad de Huamanga en cumplimiento al artículo 40 de la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley -27972).
- Otras funciones designadas por el Ente Municipal o el Concejo Provincial en relación a los objetivos institucionales.

A diferencia de los sistemas tradicionales de administración tributaria, “los SAT’s han implementado programas de recaudación basados en una mejor atención a los contribuyentes, utilizando mecanismos de gobierno electrónico, call centers, y sistemas bancarios para la liquidación del impuesto. Asimismo, no se utilizó más las tradicionales 12 amnistías, que premian a los morosos y desincentivan a buenos contribuyentes. Tales mecanismos aún son utilizados en los sistemas tradicionales” (Guevara, 2018, p.34).

2.2.2 Dimensiones

2.2.2.1 Orientación al contribuyente

De acuerdo al Código Tributario en su artículo N° 8, menciona que “el pago del impuesto tributario es la obligación realizada por un hecho generado por el contribuyente”. Es

decir, el contribuyente, frente a un hecho imponible debe cancelar sus impuestos, ante las entidades generadoras del valor tributario.

Este hecho imponible que debe ser cancelado, parte de la función administrativa de una municipalidad que tiene el deber de brindar un servicio de información y asistencia con el fin de lograr el cumplimiento voluntario de las obligaciones por parte del contribuyente. En este sentido, el MEF (2013) señala que “el servicio de atención al contribuyente se da con la finalidad de brindar información, asistencia y orientación para que estos cumplan sus obligaciones tributarias teniendo como objetivo: la satisfacción de los contribuyentes, orientación adecuada a los contribuyentes, colaboración para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y registro correcto de los datos” (p.11).

En referencia a la satisfacción de los contribuyentes, se encuentra relacionada a la calidad del servicio, para lo cual MEF (2013) indica que, “las exigencias del contribuyente deben de estar enmarcadas en un servicio de calidad, ya sea en la información, orientación, trato y asistencia” (p. 11). Es decir, se debe prestar atención al contribuyente dando una atención esmerada en la que el contribuyente muestre su satisfacción por el servicio.

Con respecto a la orientación adecuada, el MEF (2013) señala que “debe existir eficiencia en cuanto a los servicios de administración tributaria para que los propietarios de los predios puedan cumplir con el pago de sus impuestos” (p.13). Para ello, debe haber una correcta orientación al contribuyente de manera clara y sencilla, absolviendo sus dudas, con la finalidad de que este cumpla sus obligaciones tributarias.

Asimismo, de acuerdo al objetivo de colaboración para el cumplimiento del pago de sus impuestos, la entidad tributaria debe plantear propuestas a través de los responsables de área que, al incidir con el contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, no solo bastará con brindar información y orientación, sino, el inducir a que el contribuyente pague sus impuestos que fueron determinados de manera correcta.

Por otro lado, el registro de los contribuyentes el MEF (2015), indica que: “al suministrar información inconsistente a la base de datos (sistema informático), estos generarán costos adicionales a la entidad tributaria, así como, incomodidad y disgustos al contribuyente” (p.14). Para ello, se debe contar con un adecuado registro de datos del contribuyente para determinar correctamente su impuesto y no generar molestia o incomodidad en ellos y así inducir al pago de su impuesto predial.

Finalmente, con respecto a esta dimensión, el contribuyente debe ser asesorado, por parte de las entidades recaudadoras brindando información responsable y oportuna con la finalidad de que cumpla con el pago de su impuesto.

2.2.2.2 Fiscalización

Se lleva a cabo como parte de la determinación del impuesto predial, que según Texto Único Ordenado del Código Tributario, en su artículo 61 señala, que la determinación de la obligación tributaria efectuada por el deudor tributario está sujeta a la fiscalización o verificación por la administración tributaria, la que podrá modificarla cuando se constate la omisión o inexactitud en la información proporcionada emitiendo una Resolución de Determinación, orden de pago o Resolución de Multa según corresponda.

El Ministerio de Economía y Finanzas (2015), señala que el proceso de fiscalización tributaria consiste en la verificación respecto a la situación tributaria del contribuyente sobre los predios que haya o no sido materia de declaración jurada. Estos trabajos están dirigidos a comprobar el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias según el procedimiento legal establecido, siempre que se respeten los derechos fundamentales de los deudores (p.46). Quiere decir, que con la fiscalización tributaria se identifica a los propietarios de los predios que no brindaron información sobre sus inmuebles (omisos), o respecto a las características incompletas de ellas (subvaluadores), afectando el pago impuesto producto de la determinación.

Con los trabajos fiscalización como se muestra en la figura N° 5 los objetivos son ampliar la base tributaria, priorizar el cumplimiento voluntario del pago de los impuestos, aumentar la recaudación en niveles altos e incrementar la apreciación de riesgo frente al no pago de los contribuyentes.

Figura 5 Objetivos de fiscalización tributaria



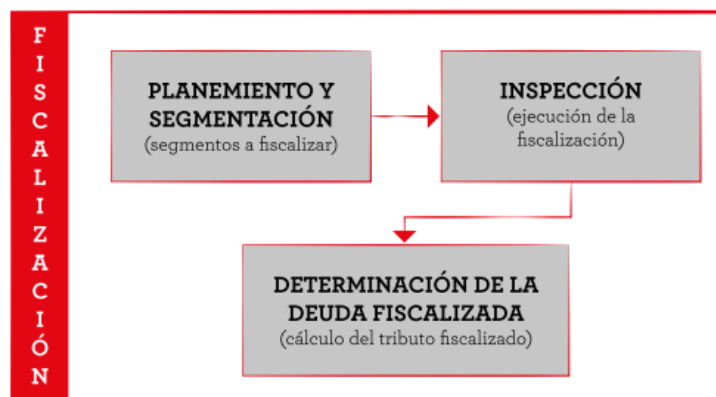
Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas

Al incrementar la base tributaria en la fiscalización, se amplía el número total de contribuyentes por medio de la identificación de omisos y subvaluadores del impuesto. Asimismo, a través de la fiscalización se permite incrementar la cartera de deuda del impuesto predial, posibilitando así una mayor recaudación. Según el MEF (2015), indica que, a mayores áreas construidas en los predios de los contribuyentes, permitirá generar nuevas deudas, y, por lo tanto, nuevas carteras de cobranza, lo que posibilita el incremento de los niveles de recaudación (p.12).

Con la fiscalización se contribuye a propagar el cumplimiento voluntario, al ofrecer a los contribuyentes toda información sobre las obligaciones tributarias que no pudieron cumplir por desconocimiento (MEF.2015, p. 12). Al contribuyente, se le brinda información de la no correcta declaración de su predio que ha sido fiscalizado para que puedan cumplir oportunamente sus obligaciones, de no ser así, se le aplica sanciones de acuerdo a las directivas establecidas.

La percepción de riesgo según el MEF (2015), en una fiscalización se da mediante campañas de difusión e información, con la finalidad de que el contribuyente perciba que al no cumplir con sus pagos se expondrán a ser sancionados (p.13). La fiscalización es un proceso que se da inicio con un conjunto de actividades a través de la investigación, inspección y determinación de la deuda, para conocer la situación tributaria del contribuyente, estos procesos comprenden los subprocesos como se muestra en la figura N° 3 planeamiento y segmentación, inspección y determinación de la deuda fiscalizada.

Figura 6 Objetivos de fiscalización tributaria



Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas

Entonces, fiscalizar es la verificación respecto a la situación tributaria del contribuyente sobre los predios que haya o no sido materia de declaración jurada. Estas actividades están dirigidas a comprobar el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias según el procedimiento legal establecido (MEF. 2016, P.47).

2.2.4 Cobranza a los contribuyentes

El contribuyente es una persona natural o jurídica que paga sus impuestos tributarios de acuerdo a las actividades económicas que realizan, bajo este sentido, los entes recaudadoras tributarias son las encargadas de realizar los cobros a los propietarios, en este caso, con el pago del impuesto predial hace que se incremente los niveles de recaudación, maximice el cumplimiento voluntario, se genere conciencia tributaria e incremente la percepción de riesgo.

A través de la cobranza y con una serie de acciones y gestiones se busca el cumplimiento para cancelar la deuda tributaria. Este procedimiento es una de las funciones básicas que implica un alto nivel de interacción con los contribuyentes, de manera previa y posterior al vencimiento de la obligación tributaria. Es importante que la administración tributaria realice una adecuada gestión de cobranza, ejecutando estrategias que permitan la mayor efectividad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, de manera que se reduzca la morosidad (GIZ. 2015, p. 23).

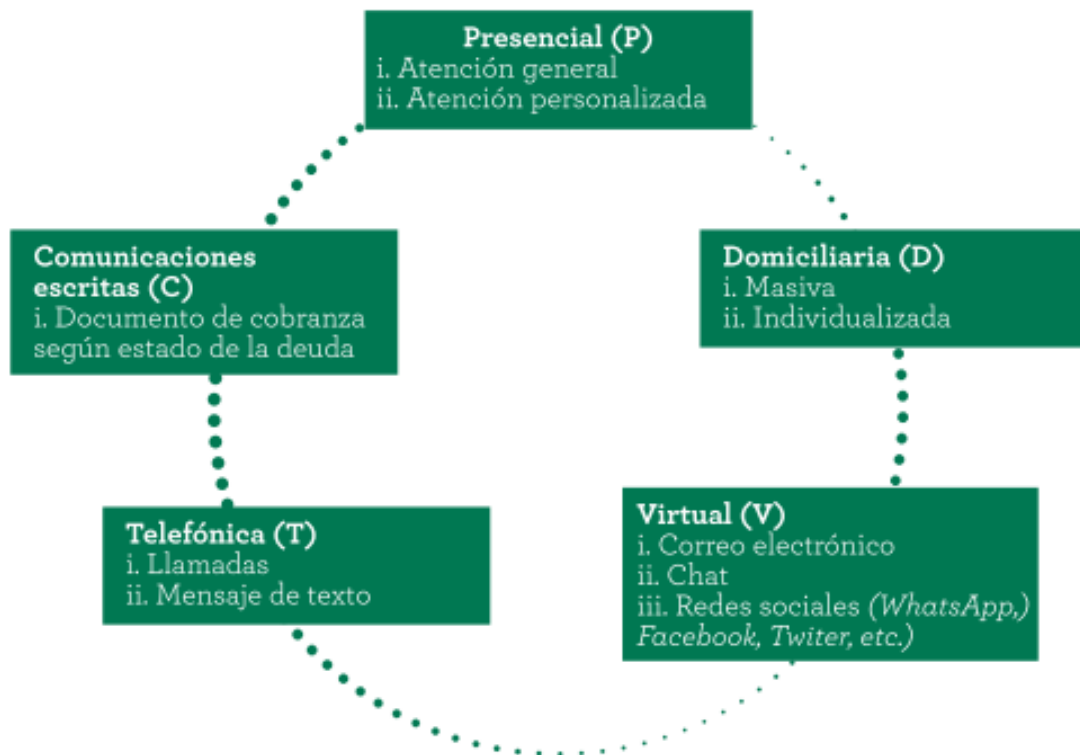
La gestión de cobranza, implica una serie de etapas, en las que el contribuyente interviene en él, es así que Ministerio de Economía y Finanzas (2015), señala que “las acciones de cobro se deben desarrollar para lograr la cancelación de la deuda tributaria. Iniciándose con la inscripción del predio en los registros administrativos tributarios municipal culminando con la cancelación de la deuda tributaria” (p. 11).

De acuerdo con el estado de deuda y el perfil del contribuyente para realizar la cobranza se puede ejecutar una o varias acciones de cobranza de manera que los deudores cumplan con el pago de su deuda por impuesto predial, la cual se grafica en la figura N° 7, que son: de manera presencial, comunicaciones escritas domiciliarias, telefónicas y virtuales.

El objetivo de la cobranza es a) incrementar los niveles de recaudación, en este caso la administración tributaria realizará acciones para asegurar el cumplimiento del pago ya sean éstas de manera voluntaria o coercitiva, b) maximizar el cumplimiento voluntario, el contribuyente debe realizar sus pagos de manera voluntaria, para ello la entidad recaudadora debe realizar la cobranza mediante estrategias siendo éstas sostenidas y diferenciadas de acuerdo a la segmentación de la deuda tributaria, c) generar conciencia tributaria, se debe informar al contribuyente sobre el pago que debe realizar para ello se debe otorgar facilidades además de hacerle de conocimiento de sus deberes y derechos en materia tributaria y d) incrementar la percepción de riesgo, las acciones de cobranza están dirigidas a recuperar

deudas en etapa ordinaria o coactiva para corregir su comportamiento e inducirle al pago de manera voluntaria.

Figura 7 Acciones de cobranza según tipo



Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas

Las cobranzas se realizan previas notificaciones ya sea a través de cartas o requerimientos, Barrera 2010 señala que “después de recibir una carta de aviso y requerimiento sucesivo, el contribuyente sigue sin cumplir con su declaración o no cancela la adeuda, la administración tributaria municipal está facultada para emprender acciones de cobranza” (p. 23).

La cobranza se clasifica de acuerdo al periodo de incumplimiento de pago en: cobranza preventiva, cobranza temprana, cobranza media, cobranza tardía o cobranza residual. Asimismo, si utilizamos una clasificación por tipo de cobranza esta se divide en: coactiva, onerosa (dudosa) y ordinaria que está a su vez se sub divide cobranza preventiva o precoactiva.

1.4. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

Recaudación del impuesto predial

La recaudación es un proceso mediante cual se cobran todo tipo de impuestos a los contribuyentes y causantes que se encuentran establecidas en los reglamentos, normas y leyes de un Estado (Claros, A. 2016, p.60).

Este impuesto al recaudarse no origina un beneficio directo a favor del contribuyente por parte del Estado. Este impuesto forma parte presupuesto general del Estado, que son invertidos en seguridad, salud, vivienda, transporte, educación, etc., previa aprobación del congreso. El cobro de este impuesto sirve para mejorar la calidad de los servicios básicos para la población (Código Tributario, 2013).

Orientación al contribuyente

En materia de este impuesto, el contribuyente debe ser asesorado por ser su derecho; el sujeto recaudador es responsable de la orientación y brindar información para el cumplimiento de la obligación tributaria, está en función a las normas y en este caso corresponde a la Municipalidad (Colán, H. 2005, p.40).

Es así que el contribuyente o sujeto pasivo está obligado a pagar un impuesto. Esta persona puede ser natural o jurídica que tiene obligación tributaria de un hecho generado (Prado, C. 2015, p.57).

Fiscalización:

Dependencia que tiene como función inspección de los predios además de la determinación de la deuda a pagarse. La inspección se realiza para verificar si el contribuyente hizo una correcta declaración de su predio ante el sistema de Rentas, para ello se realiza la programación de visita del predio para su medición, verificación y llenado de datos. (Ministerio de Economía y Finanzas. 2011, p.22).

Cobranza a los contribuyentes

Esta actividad es desarrollada por las municipalidades, pudiendo ser el cobro coercitivo con la finalidad de efectivizar la cobranza, siendo la recaudación importante y será atribuida a la

Esta actividad es desarrollada por las municipalidades, pudiendo ser el cobro coercitivo con la finalidad de efectivizar la cobranza, siendo la recaudación importante y será atribuida a la entidad correspondiente (Colán, H. 2005, p.40).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

II. Hipótesis

3.1 Hipótesis General

Existe eficiencia muy buena en la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019.

3.2 Hipótesis (s) Específica (s)

- Existe muy buena eficiencia en la orientación al contribuyente para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019.
- Existe moderada eficiencia en la fiscalización para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019.
- Existe buena eficiencia en la cobranza para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019.

3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)

Recaudación del impuesto predial

El Ministerio de Economía y Finanzas (2015) señala que, “es la ejecución del pago sobre una deuda u obligación tributaria en base al tributo, y esto hace que la gestión tributaria sea más racional, el cobro de los tributos”.

Orientación al contribuyente:

El contribuyente o sujeto pasivo está obligado a pagar un impuesto. Esta persona puede ser natural o jurídica que tiene obligación tributaria de un hecho generado (Prado, C. 2015, p.57).

Fiscalización:

Dependencia que tiene como función la inspección de los predios además de la determinación de la deuda a pagarse. La inspección se realiza para verificar si el contribuyente

hizo una correcta declaración de su predio ante el sistema de Rentas, para ello se realiza la programación de visita del predio para su medición, verificación y llenado de datos. (Ministerio de Economía y Finanzas. 2011, p.22).

Cobranza a los contribuyentes

Esta actividad es desarrollada por las municipalidades, pudiendo ser el cobro coercitivo con la finalidad de efectivizar la cobranza, siendo la recaudación importante y será atribuida a la entidad correspondiente. (Colán, H. 2005, p.40).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
Recaudación del impuesto predial	El Ministerio de Economía y Finanzas (2015) señala que “es la ejecución del pago sobre una deuda u obligación tributaria en base al tributo, y esto hace que la gestión tributaria sea más racional, el cobro de los tributos”.	La investigación usará UN CUESTIONARIO como instrumento de medición de la variable Recaudación del impuesto predial, el mismo que considera 30 ítems, los cuales se encuentran en una escala de medición de tipo Likert.	Orientation al contribuyente.	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda información adecuada al contribuyente • Brinda asistencia oportuna al contribuyente. 	1,2,3,4,5,6 7,8,9,10	Escala Likert <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica las actividades del proceso de fiscalización oportunamente. • Realiza la Pre-Fiscalización a los predios de manera externa. • Efectúa la Fiscalización a los predios oportunamente 	11,12,13 14,15,16 17,18,19,20	
			Cobranza a los contribuyentes	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple los pagos voluntariamente. • Realiza los pagos inductivamente. 	21,22,23,24,25 26,27,28,29,30	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

Se realizó la investigación con el enfoque cuantitativo ya que se obtuvieron los datos del cuestionario de preguntas con el cual se trabajó.

Como método general que se aplicó en la investigación fue el científico, ya que según Vara (2015) señala que el “método científico consiste en una serie de pasos lógicos universales que garantizan la calidad de la información obtenida. Estos pasos son: Plantear un problema, formular una hipótesis, proponer un diseño metodológico, obtener y discutir los resultados y concluir y recomendar” (p.31). Es decir, se realizó una serie de pasos partiendo desde la observación e identificación del problema, para posteriormente continuar la secuencia de procedimientos con la finalidad de demostrar la hipótesis.

Como métodos específicos se aplicaron: para el planteamiento del problema y las bases teóricas el método deductivo que consiste en: “Parte de un marco general de referencia y se va hacia un caso en particular en la deducción se comparan las características de un caso objeto con la definición que se ha acordado para una clase determinada de objetos y fenómenos” (Oseda, 2017, p.80).

Asimismo, se aplicó el método descriptivo que consiste “en el análisis e interpretación de los datos que han sido reunidos con un propósito definido, el de comprensión y solución de problemas importantes” (Oseda., 2017, p.84). Se basó, en la interpretación de las dimensiones: orientación al contribuyente, fiscalización y cobranza a los contribuyentes del SAT-Huamanga.

Para el marco teórico sobre los antecedentes, se hizo el uso del método analítico que consiste “en la separación de las partes de un todo a fin de estudiar las por separado, así como examinar las relaciones entre ellas” (Oseda.2017, p.81).

Finalmente, para el planteamiento de la hipótesis se aplicó el método de síntesis que consiste en: “La reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad. La síntesis se da en el planteamiento de la hipótesis” (Oseda.2017, p.81).

4.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue aplicada, ya que se buscó conocer para hacer y para actuar, es decir, “las investigaciones aplicadas tiene como finalidad primordial la resolución de problemas prácticos inmediatos en orden a transformar las condiciones del acto social y a mejorar la calidad” (Oseda et al., 2019, p.92). Es decir, que con estos estudios se deben dar soluciones a problemas de tipo práctico.

4.3 Nivel de Investigación

El nivel de estudio de la investigación fue descriptivo también conocida como la investigación estadística ya que se “responde a las preguntas ¿Cómo son?, ¿Dónde están?, ¿Cuántos son? etc; es decir, nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en momento y tiempo histórico concreto y determinado” (Carrasco.S.2006, p.42). Quiere decir, para lograr describir acontecimientos, debemos tener en cuenta del cómo se dan y cómo se comportar determinados fenómenos.

4.4 Diseño de la Investigación

Esta investigación tuvo como diseño el **descriptivo simple** ya que “se busca y recoge información respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio), no presentándose la administración del control del tratamiento” (Oseda et al., 2019, p.76).

Al ser una investigación descriptiva simple por presentar una sola variable, el esquema usado es el siguiente:

$$M1 \longrightarrow O1$$

Dónde:

M1 = Trabajadores de Sistema Administrativo Tributario (SAT) de Huamanga

O1 = Cuestionario de Recaudación del impuesto Predial

4.5 Población y muestra

Universo:

En la investigación, el universo fue conformado por los contribuyentes del impuesto predial, que según Garcés (2000) define al universo como “el conjunto de elementos que tienen una característica similar y que se hallan a dentro de una circunscripción territorial. Dicho en otras palabras: constituyen el universo todos los sujetos que van a ser investigados sobre el tema dado”. (p.83).

Población:

Según Carrasco (2006) señala que población “es el conjunto de datos fundamentales (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237). De acuerdo a este criterio, nuestra población estuvo constituida por 45 trabajadores del SAT - Huamanga, cuya muestra de población fue finita, que Para Oseda (2019) el concepto de población finita es “aquella cuyo elemento en su totalidad son identificable por el investigador” (p.96), ya que los elementos en su totalidad fueron identificables.

Muestra:

Para Carrasco (2006), “la muestra es una parte pequeña de la población o sub conjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella” (p.237). Para este estudio, la muestra fue la llamada **Censal** ya que es la conformación de la misma población al 100%.

En la tabla 5 se aprecia que la muestra está constituida por 45 trabajadores del SAT - Huamanga, las cuales están divididos por áreas.

Tabla 3 Trabajadores del SAT - Huamanga

Trabajadores del SAT – Huamanga		
Total de Trabajadores del SAT-H 45	Dependencias	Personas
	Gerencia General	1
	Organo de Control Institucional	2
	Oficina de Asesoría Legal	1
	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	1
	Gerencia de Administración	1
	Unidad de Contabilidad	1
	Unidad de Tesorería	2
	Unidad de Logística y RR.HH	3
	Gerencia de Informática	2
	Oficina de Gestión Social e Imagen Institucional	1
	Gerencia de Operaciones	3
	División de Registro y Fiscalización	16
	División de Recaudación y Control de Deuda	6
	Division de Cobranza Coactiva	5

Fuente: Elaboración propia

Criterios de inclusión:

Se consideró a todos los trabajadores del año 2019 y que siguen laborando en la entidad.

Criterios de Exclusión

En este estudio no se incluyó a los trabajadores que no hayan laborado durante el año 2019.

4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Para Arotoma y Vallejos (2004) “La técnica, es el conjunto de mecanismos diseñados con fines de aplicar en la investigación. Las técnicas son respuestas al ¿cómo hacer? Para alcanzar un fin o resultado propuesto, estas son de carácter práctico y operativo” (p.65). Para esta investigación se uso la encuesta como técnica porque “nos permitió obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales fueron interesantes para el investigador, se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregan a sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito, a ese listado se denomina cuestionario” (Oseda. 2019, p.105).

Instrumento:

El instrumento de medición aplicado fue el cuestionario, que presenta tres dimensiones con 30 preguntas que fue empleado por investigador, mediante este documento se recopiló la información con la finalidad de conocer las opiniones sobre la eficiencia de la recaudación del impuesto predial en Servicio de Administración Tributaria de Huamanga. Según García (2004), el cuestionario son un medio de preguntas “ordenadas en forma razonable, tanto como del punto de vista lógico psicológico, expresadas en un lenguaje simple y entendible, que globalmente responde por escrito a la persona que se interroga, sin necesidad de la participación de un encuestador” (p. 91). Es decir, es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro.

Confiabilidad:

Vilcapoma & Villón (2020) citan a Hernández, Fernández & Baptista en la que señalan que la confiabilidad es “el rango de exactitud de la medición, con el rumbo de que al poder aplicarlo de manera repetitiva al sujeto este instrumento nos genere el mismo resultado siempre” (p. 44). Para ello se usó el coeficiente del Alfa de Cronbach, logrando adquirir un valor de 0.929 (excelente), para esta evaluación se toma como referencia a George y Mallery (2003, p. 231) quienes sugieren las recomendaciones siguientes:

Coeficiente alfa > 0.9 es excelente; alfa > 0.8 es bueno; > 0.7 es aceptable; alfa > 0.6 es cuestionable; alfa > 0.5 es pobre; alfa < 0.5 es inaceptable. Se tiene el resultado de fiabilidad en la tabla 6.

Tabla 4 Análisis de confiabilidad de instrumento recaudación de impuesto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,929	30

Fuente: Muestra piloto de base de datos

Validez:

Según Vilcapoma & Villón (2020) toman como premisa a Hernández, Fernández & Baptista quienes señalan que la validez “Consiste en el rango en que un instrumento puede medir la variable que desea poder cuantificar” (p. 44). En esta investigación se trabajó mediante el informe de opinión de juicio de expertos.

En la tabla N° 7 se tiene como resultado la valorización de los expertos con la calificación que se describe de la siguiente manera: Mg. Solís Lavado con 4, Dra. Sánchez Castro con 4 y la Mg. Jara Espinoza con 4, revisión realizado por cada uno.

Tabla 5 Juicio de expertos

TABLA DE JUICIO DE EXPERTO		
Apellidos y nombres	Grado académico	Promedio de Valorización
SOLÍS LAVADO César Fernando	Magister	4
JARTA ESPINOZA Flor de María	Maestra	4
SÁNCHEZ CASTRO Angélica	Doctora	4

Fuente: Elabo. Propia

JUICIO DE EXPERTO	CALIFICACIÓN	MODA
1	4	
2	4	
3	4	4

Fuente: Elabo. Propia

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se trabajó la investigación con la estadística descriptiva, ya que a través de ella se recogió la información para posteriormente ser tabulado y dar inicio al análisis de datos, armándose una planilla en Excel, en la que se ha considerado las categorías de muy pésimo, pésimo, moderado, bueno y muy bueno.

Se utilizó las técnicas como la tabla de frecuencias simples y porcentuales y los gráficos de barra simple, que se usaron para graficar los datos recolectados de la variable, Vilcapoma & Villón (2020) citan a Vara quien señala que “las barras se encuentran conformados por barras rectangulares cuya altura viene siendo de manera proporcional con la frecuencia según nos muestra” (46). Finalmente, para la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, por lo que la veracidad de la hipótesis se pudo comprobar gracias a esta distribución.

4.8 Aspectos éticos de la Investigación

La presente investigación denominada: Evaluación de la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019, de acuerdo al código de ética instaurada por la Universidad Peruana Los Andes se respetó lo descrito en el Art. 4 que rigen los Principios de la Actividad Investigadora, las cuales son:

- Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales.
- Consentimiento informado y expreso.
- Beneficencia y no maleficencia.
- Protección al medio ambiente y el respeto a la biodiversidad.
- Responsabilidad
- Veracidad
- Que, para el cumplimiento de los principios éticos y valores, se protegió las buenas prácticas en la producción intelectual bajo el amparo de los Art. 27 y 28 del Reglamento General de la Investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Se materializa los resultados de la aplicación de la escala sobre recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019, los resultados se muestran a continuación.

5.1.1 Análisis e interpretación de la variable Evaluación de la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga

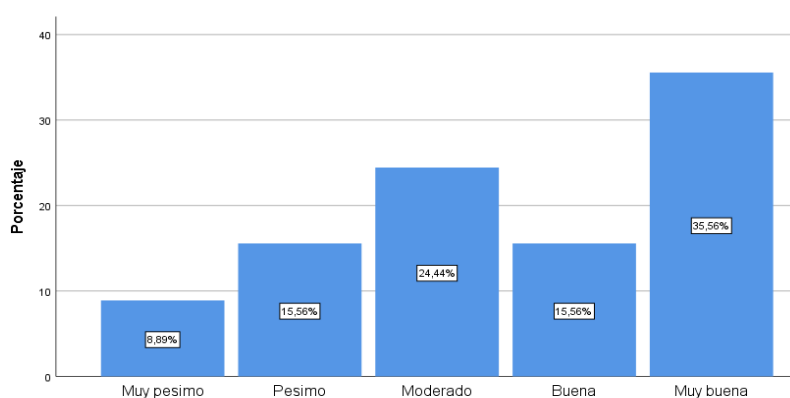
La variable de estudio tiene tres dimensiones: Orientación al contribuyente, Fiscalización y Cobranza al contribuyente

Tabla 6 Evaluación de la recaudación del impuesto predial en el SAT- Huamanga

	Frecuencia	Porcentaje
Muy pésimo	4	8,89
Pésimo	7	15,56
Moderado	11	24,44
Buena	7	15,56
Muy Buena	16	35,56
Total	45	100,00

Fuente: Elab. Propia a partir de la encuesta.

Figura 8 Evaluación de la recaudación del impuesto predial en el SAT - Huamanga



Fuente: Tabla 6

Interpretación:

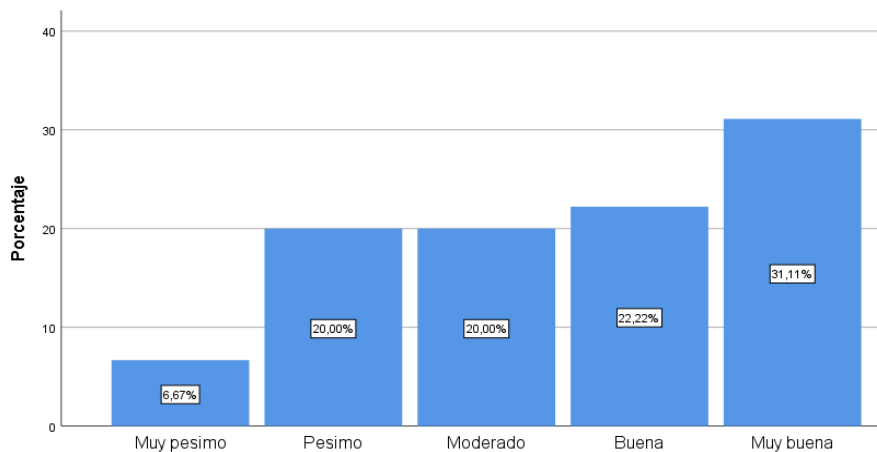
Con los resultados obtenidos, se identificó que el nivel de eficiencia en la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019, es aceptable ya que el 75,56 % de los encuestados consideran que es Moderado (24,44%), es Buena (15,56%) y Muy buena (35,56%), mientras que el 24,45% de los encuestados sostienen que es Pésimo (15,565) y Muy pésimo (8,89%).

Tabla 7 Orientación al contribuyente en el SAT - Huamanga

	Frecuencia	Porcentaje
Muy pesimo	3	6,67
Pesimo	9	20,00
Moderado	9	20,00
Buena	10	22,22
Muy Buena	14	31,11
Total	45	100,00

Fuente: Elab. Propia a partir de la encuesta.

Figura 9 Orientación al contribuyente en el SAT - Huamanga



Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Con los resultados obtenidos, se identificó que el nivel de eficiencia en la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019, con respecto a la orientación al contribuyente es aceptable según la opinión de los encuestados (73,33%), ya que el 20,00% de los encuestados sostiene que es moderado, el

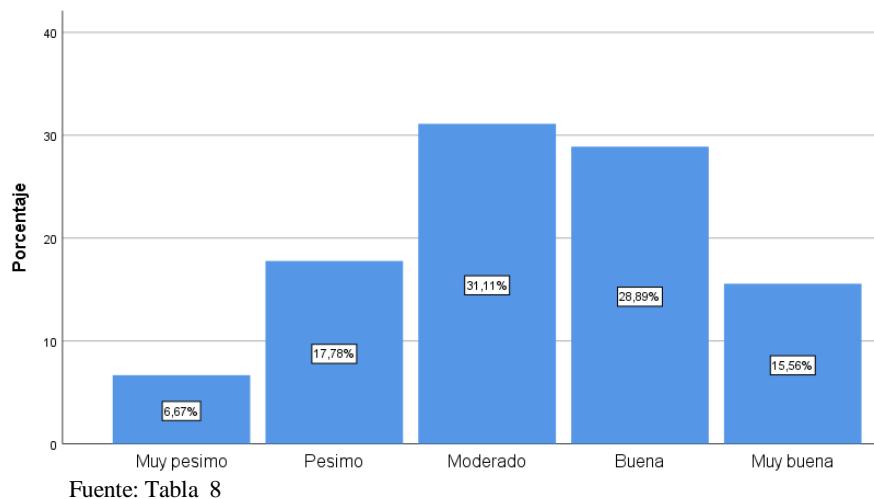
22,22% indica que es buena y el 31,11 señala que es muy buena, mientras que el 26,67% de los encuestados afirman que no es aceptable: Pésimo (20,00%) y muy pésimo (6,67%).

Tabla 8 Fiscalización en el SAT - Huamanga

	Frecuencia	Porcentaje
Muy pésimo	3	6,67
Pésimo	8	17,78
Moderado	14	31,11
Buena	13	28,89
Muy Buena	7	15,56
Total	45	100,00

Fuente: Elab. Propia a partir de la encuesta.

Figura 10 Fiscalización en el SAT - Huamanga



Interpretación:

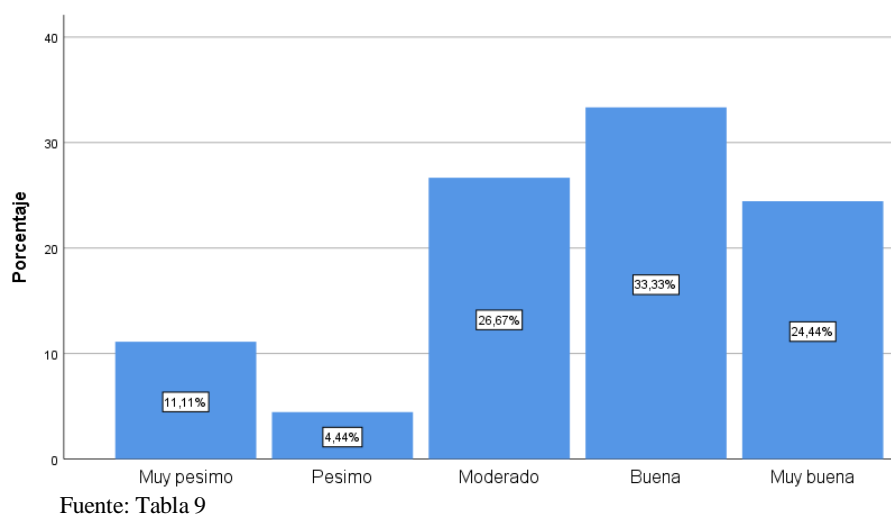
Con los resultados obtenidos, se identificó que el nivel de eficiencia en la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019, con respecto a la fiscalización es aceptable según la opinión de los encuestados (75,56%), ya que el 31,11% de los encuestados sostiene que es moderado, el 28,89% indica que es buena y el 15,56 señala que es muy buena, mientras que el 24,45% de los encuestados afirman que no es aceptable: Pésimo (17,78%) y muy pésimo (6,67%).

Tabla 9 Cobranza al contribuyente en el SAT - Huamanga

	Frecuencia	Porcentaje
Muy pesimo	5	11,11
Pesimo	2	4,44
Moderado	12	26,67
Buena	15	33,33
Muy Buena	11	24,44
Total	45	100,0

Fuente: Elab. Propia a partir de la encuesta.

Figura 11 Cobranza al contribuyente en el SAT - Huamanga



Interpretación:

Con los resultados obtenidos, se identificó que el nivel de eficiencia en la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019, con respecto a la cobranza al contribuyente es aceptable según la opinión de los encuestados (62,21%), ya que el 4,44% de los encuestados sostiene que es moderado, el 33,33% indica que es buena y el 24,44 señala que es muy buena, mientras que el 15,55% de los encuestados afirman que no es aceptable: Pésimo (4,44%) y muy pésimo (15,55%).

Prueba de normalidad de las variables (Kolmogorov-Smirnov) n=45

Formulación de las hipótesis Nula (H_0) y Alterna (H_1)

H_0 : La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

H_0 : $p \geq 0,05$

H_1 : La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

H_1 : $p < 0,05$

Se halla los valores correspondientes con el SPSS versión 26 y se obtiene la siguiente tabla:

Tabla 10 Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la variable

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Recaudación del impuesto predial	0,144	74	0,021

Fuente: Elab. propia

De la Tabla 10, se aprecia que como el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido en la variable Recaudación tributaria (0,021) es menor al nivel de significación ($\alpha=0,050$), entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir se acepta que: La distribución de la variable difiere de la distribución normal, es decir no provienen de una distribución normal. De este resultado se concluye que, en la comprobación de las hipótesis de la investigación, se debe utilizar una prueba no paramétrica, como la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov.

5.2 Contraste de hipótesis

5.2.1 Evaluación de la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga - 2019

Objetivo General

Identificar la eficiencia de la Recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

Para identificar la eficiencia se basó en los resultados del estudio descriptivo de la tabla 6

Prueba de hipótesis estadística

Hipótesis general

Existe eficiencia muy buena en la Recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

1. Formulación de la hipótesis nula y alterna.

H_0 : No existe eficiencia muy buena en la Recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019

H_1 : Existe eficiencia muy buena en la Recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

2. Determinación de la Prueba estadística

Se utiliza la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la variable es cualitativa y ordinal.

3. Cálculo del estadístico

Tabla 11 Prueba de la hipótesis general mediante Kolmogorov -Smirnov para una muestra

N total		45
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,215
	Positivo	0,142
	Negativo	-
Estadístico de contraste		0,215
Significación asintótica (prueba bilateral)		0,000

Fuente: Elab. propia

4) Prueba p-valor

De la tabla 11 se observa que como el p-valor (0,000) es menor al p de significancia (0,050), de donde se concluye en rechazar la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir se acepta que: Existe eficiencia muy buena en la Recaudación del Impuesto Predial en el SAT - Huamanga, durante el año 2019.

5) Toma de decisión:

Al demostrar la veracidad de la hipótesis alterna, se comprueba estadísticamente la hipótesis general de investigación: Existe eficiencia muy buena en la Recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019, aseveración que se hace para un 95% de confianza.

Objetivo específico 1

Identificar la eficiencia de la orientación al contribuyente para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

Hipótesis específica 1

Existe eficiencia muy buena en la orientación al contribuyente para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

1. Formulación de la hipótesis nula y alterna.

H_0 : No existe eficiencia muy buena en la orientación al contribuyente para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

H_1 : Existe eficiencia muy buena en la orientación al contribuyente para recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

2. Determinación de la Prueba estadística

Se utiliza la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la variable es cualitativa y ordinal

3. Cálculo del estadístico

Tabla 12 Prueba de la hipótesis específica 1 mediante Kolmogorov-Smirnov para una muestra

N total		45
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,184
	Positivo	0,143
	Negativo	-0,184
Estadístico de contraste		0,184
Significación asintótica (prueba bilateral)		0,001

Fuente: Elab. propia

4) Prueba p-valor

De la tabla 12 se observa que como el p-valor (0,001) es mayor al p de significancia (0,050), de donde se concluye en rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1), es decir se acepta que: Existe eficiencia muy buena en la orientación al contribuyente para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019

5) Toma de decisión:

Al aceptar la hipótesis alterna, se concluye en aceptar la hipótesis específica 1, es decir se concluye que existe eficiencia muy buena en la orientación al contribuyente para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

Objetivo específico 2

Identificar la eficiencia de la fiscalización para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019

Hipótesis específica 2

Existe moderada eficiencia en la fiscalización para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga durante el año 2019.

1. Formulación de la hipótesis nula y alterna.

H_0 : No existe eficiencia moderada en la fiscalización para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

H_1 : Existe eficiencia moderada en la fiscalización para recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

2. Determinación de la Prueba estadística

Se utiliza la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, ya que la variable es cualitativa y ordinal

3. Cálculo del estadístico

Tabla 13 Prueba de la hipótesis específica 2 mediante Kolmogorov -Smirnov para una muestra

N total		45
	Absoluta	0,178
Máximas diferencias extremas	Positivo	0,156
	Negativo	-0,178
Estadístico de contraste		0,178
Significación asintótica (prueba bilateral)		0,001

Fuente: Elaboración propia

4) Prueba p-valor

De la tabla 13 se observa que como el p-valor (0,001) es mayor al p de significancia (0,050), de donde se concluye en rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1), es decir se acepta que: Existe eficiencia moderada en la fiscalización para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

5) Toma de decisión:

Al aceptar la hipótesis alterna, se concluye en aceptar la hipótesis específica 2, es decir se concluye que existe eficiencia moderada en la fiscalización para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

Objetivo específico 3

Identificar la eficiencia de la cobranza a los contribuyentes para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

Hipótesis específica 3

Existe buena eficiencia de la cobranza a los contribuyentes para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

1. Formulación de la hipótesis nula y alterna.

H_0 : No existe eficiencia buena de la cobranza para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

H_1 : Existe eficiencia buena de la cobranza para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

2. Determinación de la Prueba estadística

Se utiliza la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la variable es cualitativa y ordinal

3. Cálculo del estadístico

Tabla 14 Prueba de la hipótesis específica 3 mediante Kolmogorov - Smirnov para una muestra

N total		45
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,218
	Positivo	0,121
	Negativo	-0,218
Estadístico de contraste		0,218
Significación asintótica (prueba bilateral)		0,000

Fuente: Elaboración propia

4) Prueba p-valor

De la tabla 14 se observa que como el p-valor (0,000) es mayor al p de significancia (0,050), de donde se concluye en rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna

(H₁), es decir se acepta que: Existe eficiencia buena de la cobranza a los contribuyentes para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

5) Toma de decisión:

Al aceptar la hipótesis alterna, se concluye en aceptar la hipótesis específica 3, es decir se concluye que existe eficiencia buena de la cobranza a los contribuyentes para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

Análisis y Discusión de Resultados

La investigación se realizó con el fin de conocer de cómo es la recaudación del impuesto predial en el Sistema de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019, usando el análisis estadístico de carácter descriptivo se buscó incidir en las fiscalizaciones, orientaciones y la cobranza al contribuyente a través del personal que labora en la entidad para que se puedan implementar nuevas estrategias de recaudación del impuesto y puedan alcanzar al 100% de su recaudación; ya que la municipalidad provincial invierte en ejecución de proyectos de obra. De la entidad depende el logro de sus objetivos con respecto a la recaudación del impuesto predial, para ello deberá usar diferentes mecanismos de recaudación tributaria sin que está se vea perjudicada por el actuar de los contribuyentes, es por ello que se tuvo como objetivo de la investigación identificar como es la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019.

En relación a la variable de recaudación del impuesto predial se encontró que el nivel de eficiencia en la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019, se identificó que el 75,56 % de los encuestados consideran que la recaudación del impuesto predial Muy buena (35,56%), Moderado (24,44%) y Buena (15,56%), mientras que el 24,45% de los encuestados sostienen que la recaudación de este impuesto es Pésimo (15,56) y Muy pésimo (8,89%). Por consiguiente, el 24.45 % representa la ineficiencia que existe por parte de la entidad tributaria en no asegurar el cumplimiento del pago de este impuesto ya sea esta de forma voluntaria o coercitiva a los contribuyentes. Si se diera un incremento sostenido de la recaudación del impuesto predial, brindaría a la municipalidad mayores recursos propios que le permitan atender las demandas de bienes y servicios de los ciudadanos de manera sostenible (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016 p. 24). Al realizar la contratación de hipótesis se decidió aceptar la hipótesis alterna concluyendo que existe una eficiencia muy buena en la recaudación del impuesto predial en el Servicio de

Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019, esto se evidencia mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov (0,215) con una prueba de p-valor de 0,000 menor a la significancia de 0,050, demostrándose estadísticamente la hipótesis general con una aseveración de un 95% de confianza. Con este resultado se identificó la eficiencia de la recaudación del impuesto predial en el SAT-Huamanga durante el año 2019: Estos resultados, tienen similar hallazgo con los estudios realizados por Cárdenas y Córdova (2015) que señalan que el 63% de contribuyentes consideran que es importante (bueno) el pago del impuesto predial, mientras que 34.5% regular y solo un 2.5% malo, entonces se puede señalar que el nivel de recaudación del impuesto predial es bueno ya que los contribuyentes consideran importante el pago de este impuesto, siendo estos resultados corroborados por **Adam Smith (1776)**, ya que define al impuestos como “aquella contribución que hace la población de una parte de sus ingresos particulares para constituir un ingreso público y ponerle a manos del soberano”.

Estos resultados difieren con los estudios realizados por **López, Berrocal y Olascoaga (2020)** quienes señalan que los pagos atrasados del impuesto predial se deben a que el 68.18 % de los contribuyentes encuestados atribuye el no pago del impuesto al desinterés, el 29,09% a la crisis económica y el 2.7 % por falta de información. Esto indica que los contribuyentes no son responsables con el pago sus impuestos generándose una ineficiencia de la recaudación del impuesto predial.

De igual forma, estos resultados no coinciden con la investigación de **Jordán (2015)** con respecto a las metas de la recaudación del impuesto predial, los trabajadores encuestados de la entidad indican que el 30% está de acuerdo con las metas alcanzadas y un 10% está de acuerdo con esta misma afirmación, mientras que el 50% otorga una respuesta neutral, el 10% señala que dicha meta no es alcanzada. De acuerdo al resultado, el personal desconoce si las

metas de recaudación fueron alcanzadas, es decir desconocen, incidiendo de forma negativo en la recaudación.

Asimismo, **Escobar y Gonzales (2018)** en su investigación difiere de los resultados obtenidos ya que existe un 30% que señala que a pesar de los descuentos y/o plan de pagos, los contribuyentes no son responsables con el pago del impuesto. Por consiguiente, **Valeria (2017)** en su investigación indica que el 46.43% de encuestados señalan que existe una baja recaudación del impuesto predial con respecto a periodos anteriores, de igual forma, el 39.29% señaló que existe una recaudación media, mientras que el 14,29% indicó que existe una recaudación muy baja.

Sin embargo, en cuanto al uso de metodología coincide con los estudios de **García (2016)**, ya que el enfoque de investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo no experimental, métodos que se usaron con la finalidad de lograr describir los acontecimientos teniendo en cuenta el comportamiento de diferentes fenómenos.

Por otro lado, al mencionar la dimensión de orientación al contribuyente, se encontró que el 31,11 de encuestados señalan que es muy buena la orientación, mientras que el 22,22% indican que es buena, el 20,00% que es moderado, mientras que el 26,67% de los encuestados afirman que es pésimo (20,00%) y muy pésimo (6,67%). Según el Código Tributario en su artículo N° 8 señala que el contribuyente, frente a un hecho imponible debe cancelar sus impuestos, ante las entidades generadoras del valor tributario. Bajo este criterio, el Ministerio de Economía y Finanzas (2013) señala que el servicio de atención al contribuyente se da con la finalidad de brindar información, asistencia y orientación para que los contribuyentes cumplan sus obligaciones tributarias teniendo como objetivo: su satisfacción, orientación adecuada, el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y registro correcto de los datos” (p.11).

Con respecto a la contrastación de la hipótesis específica 1, se aceptó la hipótesis alterna concluyendo que existe una eficiencia muy buena en la orientación al contribuyente para la recaudación del impuesto predial en el SAT – Huamanga durante el año 2019, esto se evidencia mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov (0,184) con una prueba de p-valor de 0,001 menor a la significancia de 0,050, demostrándose estadísticamente la hipótesis específica 1 con una aseveración de un 95% de confianza. Con este resultado se identificó la eficiencia de la orientación al contribuyente para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019. Estos resultados no tienen similares hallazgos con los estudios realizados por **Colán (2015)**, quien concluyó que el 3,2% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, perciben que la orientación por temas del impuesto predial es buena, el 77,8% considera que es regular y un 19,0% considera que es deficiente.

En este sentido, en la investigación realizada por **Idrogo, (2016)** difiere de los resultados expuestos ya que el 27,74% de contribuyentes señalan insatisfacción en cuanto a la orientación por parte de los trabajadores para realizar sus pagos del impuesto, además el 22,58% señala que los funcionarios del área no les explican sobre los pagos realizados y el 19,35% señalan que el cobro es excesivo.

Con respecto a la dimensión de fiscalización según la opinión de los encuestados el 31,11% consideran que la fiscalización es moderada, el 28,89% buena y el 15,56 que es muy buena, mientras que el 17,78% indican que es pésimo y el 6,67% muy pésimo. Según el Texto Único Ordenado del Código Tributario, en su artículo 61 señala, que “la determinación de la obligación tributaria efectuada por el deudor tributario está sujeta a la fiscalización o verificación por la administración tributaria, la que podrá modificarla cuando se constate la omisión o inexactitud en la información proporcionada emitiendo una Resolución de Determinación, orden de pago o Resolución de Multa según corresponda”.

Para la contrastación de la hipótesis específica 2, se aceptó la hipótesis alterna concluyendo que existe una eficiencia moderada en la fiscalización, esto se evidencia mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov (0,178) con una prueba de p-valor de 0,001 menor a la significancia de 0,050, demostrándose estadísticamente la hipótesis específica 2 con una aseveración de un 95% de confianza. Con este resultado se identificó la eficiencia de la fiscalización para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

Pero estos resultados no guardan similitud con los estudios realizados por **Colán (2015)**, quien concluyó que el 6,3% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, perciben la fiscalización como buena, un 58,7% considera que es regular y un significativo 34,9% considera que es deficiente. Sin embargo, tiene una similitud con los estudios realizados por **Cierto (2019)** en la que el 74% de contribuyentes sienten el compromiso de cancelar su impuesto predial, por que estos pagos eran contrastados con la información que tenía el ente recaudador por las fiscalizaciones realizadas, incidiendo así la fiscalización de manera positiva para la recaudación del impuesto predial.

Finalmente, con respecto a la dimensión cobranza al contribuyente se obtuvo como resultado que es aceptable según la opinión de los encuestados (62,21%), ya que el 4,44% de los encuestados sostiene que es moderado, el 33,33% indica que es buena y el 24,44% señala que es muy buena, mientras que el 15,55% de los encuestados afirman que no es aceptable: Pésimo (4,44%) y muy pésimo (15,55%). A través de la cobranza y con una serie de acciones y gestiones se busca el cumplimiento para cancelar la deuda tributaria. Este procedimiento es una de las funciones básicas que implica un alto nivel de interacción con los contribuyentes, de manera previa y posterior al vencimiento de la obligación tributaria. Es importante que la administración tributaria realice una adecuada gestión de cobranza, ejecutando estrategias que

permitan la mayor efectividad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, de manera que se reduzca la morosidad. (GIZ. 2015, p. 23).

Asimismo, para la contrastación de la hipótesis específica 3, se aceptó la hipótesis alterna concluyendo que existe eficiencia buena de la cobranza, esto se evidencia mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov (0,218) con una prueba de p-valor de 0,000 menor a la significancia de 0,050, demostrándose estadísticamente la hipótesis específica 3 con una aseveración de un 95% de confianza. Con este resultado se identificó eficiencia de la cobranza a los contribuyentes para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.

Estos resultados tienen una similitud con la investigación de **Cárdenas y Córdova (2015)** ya que el 52.5% consideran bueno la cobranza coactiva, mientras que el 33.2% regular y 14.3% malo concluyendo así la efectividad de la cobranza coactiva. Finalmente, las autoras señalan que es bueno el nivel de recaudación ya sea a través de las cobranzas coactivas y otros factores que implican que el contribuyente pague y este al día en el cumplimiento del impuesto predial. Sin embargo, estos resultados no tienen similares hallazgos con los estudios realizados por **Colán (2015)**, quien concluyó que el 12,7% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, perciben que la cobranza del impuesto predial como buena, pero un 71,4% considera que es regular y un 15,9% considera que es deficiente.

Conclusiones

- Existe eficiencia muy buena en la Recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019, aseveración que se hace mediante la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (0,215) para un p-valor=0,000 y para un 95% de nivel de confianza.
- Existe eficiencia muy buena en la orientación al contribuyente para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019, aseveración que se hace mediante la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (0,184) para un p-valor=0,001 y para un 95% de nivel de confianza.
- Existe eficiencia moderada en la fiscalización para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019, aseveración que se hace mediante la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (0,178) para un p-valor=0,001 y para un 95% de nivel de confianza.
- Existe eficiencia buena de la cobranza a los contribuyentes para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019, aseveración que se hace mediante la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (0,218) para un p-valor=0,000 y para un 95% de nivel de confianza.

Recomendaciones

- La investigación ha demostrado que existe eficiencia muy buena en la recaudación del impuesto predial en el Sat Huamanga, esta eficiencia, se muestra en la publicación que hizo la entidad a través de su memoria anual 2020, en la que señalan, que como entidad tuvieron como objetivo general incrementar la recaudación tributaria con respecto a años anteriores, ya que recaudó durante el año 2019, S/ 17 millones 942 mil 798 soles, que representa el 5,69% más de recaudación respecto al año 2018 (S/ 16.976.446.00). Asimismo, la entidad cumplió la meta impuesta por el Ministerio de Economía y Finanzas, cuya recaudación por concepto de impuesto predial al cierre del año 2019, asciende a S/ 5,259,926.27 que representa el cumplimiento de la meta asignada en un 101.21% de la (S/ 5,196,931.05). Por otro lado, se debe señalar que la entidad recaudadora aún no se llega a los estándares óptimos a nivel distrital y nacional ya que sigue habiendo usuarios con falta de cultura tributaria, evasores de impuestos. Sin embargo, se recomienda publicitar los resultados de la investigación por parte de la entidad como parte de su plan estratégico institucional.
- Los trabajadores del SAT - Huamanga señalan que cumplen eficientemente con la orientación al contribuyente, pero sin embargo, existe afirmaciones que indican que la atención al contribuyente es pésima (20,00%) y muy pésima (6,67%). Se sugiere capacitar al personal para brindar una correcta asesoría al contribuyente con respecto a los pagos de sus impuestos, siendo estos evaluados por los usuarios en cuanto a nivel de satisfacción frente a las asesorías que reciben en la entidad.
- La fiscalización, es considerada importante ya que es la base para el incremento de la recaudación, mediante ella se inspeccionan los predios para la determinación de la deuda a pagarse, además para verificar si el contribuyente hizo su declaración jurada de manera correcta, en este caso, los encuestados califican de moderado los trabajos de fiscalización

con un 31,11%. Para futuras investigaciones se recomienda que la entidad debe actualizar la base de datos a nivel catastral, además de contar permanentemente con un equipo de fiscalizadores para seguir actualizando los datos en el software que tiene el SAT-Huamanga, ya que a través de ella se permite determinar el porcentaje de recaudación tributaria frente a la determinación de la deuda de los contribuyentes.

- Finalmente, con respecto a la cobranza de este impuesto, el contribuyente debe saber que es una obligación tributaria y que se debe realizar de manera voluntaria más no coercitiva, por ello se recomienda realizar campañas de sensibilización sobre el pago de este impuesto además de las sanciones que acarrearán el no pago de acuerdo a lo dispuesto en el código tributario y sus respectivas normas, como son los pagos por cobranza coactiva, remate de predio, entre otros. Que a su vez debe ser controlado los niveles de morosidad por la entidad recaudadora a través de reportes del sistema de recaudación que tiene la entidad.

Referencias Bibliográficas

- Alfaro, J. & Ruhling, M. (2007). *Investigación: La incidencia de los Gobierno Locales en el impuesto predial en el Perú*, del instituto de Investigación y Capacitación Municipal: https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Incidencia_GL_Imp_predial_Peru.pdf
- Arotoma, S. & Vallejos, O. (2004). *Metodología de Investigación Ciencias Económicas y Administrativas*. Edición Serigrafica E&M
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos
- Cárdenas, J. y Córdova, Z. (2015). *Análisis de las estrategias de comunicación para el incremento de la recaudación tributaria del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Moche*, tesis de licenciatura, en la Universidad Privada Antenor Orrego: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1409>
- Camacho, M. (2019). *Diagnóstico del Impuesto Predial en el Perú*, Editorial Ministerio de Económica y Finanzas: https://apps4.mineco.gob.pe/simgf/SIMGF_files/MICROBD/Dia_1S01_1_1_Marco_CAMACHO.pdf
- Claros, A. (2016). *La evasión y su incidencia en la recaudación tributaria en la provincia de Huancayo*, optar licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú: http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6287/T010_60391361_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cierto, N. (2019). *Estrategias tributarias y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, Provincia de Huánuco, 2018*, tesis de licenciatura, en la Universidad de Huánuco: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1967>
- Colán, H. (2015). *La eficiencia de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2015*, tesis de maestría, en la Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14748/Col%C3%A1n_N_H.pdf?sequence=1.
- Constitución Política del Perú (1993, 29 de diciembre), Congreso de la República: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
- Decreto supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario N° 133-2013-EF. (2013, 21 de junio). Ministerio de Economía y Finanzas. Diario Oficial el Peruano N° 497747. https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/normativa/TUO_13.pdf
- Decreto Legislativo N° 776 que aprueba la Ley de Tributación Municipal (1994, 01 de enero). Congreso de la República: <https://bit.ly/2JgrHDI>
- Decreto Legislativo N° 816 que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario, (1999, 19 de agosto). Congreso de la República: <https://bit.ly/2rkiboE>

Decreto Legislativo N° 771 que aprueba la Ley del Sistema Tributario Nacional (2004, 15 de noviembre). Congreso de la República: <https://bit.ly/2JgrHDI>

Escobar, E & Gonzales, S. (2018). *Morosidad y su incidencia en la recaudación de la administración tributaria de la Paz*. Bolivia, tesis de Licenciatura, en la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/19495>.

Fashbender, J. & Albán, C. (2010). *Buenas practicas en las administraciones tributarias municipales*. Edición Cooperación Alemana al desarrollo – GTZ: <https://silo.tips/download/buenas-practicas-en-las-administraciones-tributarias-municipales-cooperacion>

GTZ. (2010). *Buenas practicas en las administraciones tributarias municipales*. Cooperación Alemana al desarrollo.

Guevara, W. (2018). *Análisis de la recaudación tributaria y su incidencia en la economía de la Municipalidad Provincial de Cajamarca: periodo 2007-2013*. Optar grado academico de maestro, Universidad Nacional de Cajamarca: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3209/An%C3%A1lisis%20del%20proceso%20de%20recaudaci%C3%B3n%20del%20impuesto%20predial%20por%20el%20servicio%20de%20administraci%C3%B3n%20tribut.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, C. y Rocha, J. (2016). *Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el municipio de Tepetlixpa Edo. De México*, optar licenciatura, Universidad Autónoma del Estado de México, Ténoco: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/30805>

Garcés, H. (2000). *Investigación Científica*, Ediciones Ayba-Yala: https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya_yala

García, F. (2004). *El cuestionario, recomendaciones metodológicas para el diseño cuestionario*, Editorial limusa. SA de CV: https://books.google.com.pe/books?id=JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*:
Users/HP/Downloads/Dialnet-ValidacionDeUnInstrumentoDeInvestigacionParaElDise-6383705%20(5).pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación, Sexta Edición*. México, Editorial McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V

Idrogo, M. (2016). *Análisis de la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Chota 2011-2014 y estrategias para optimizar su recaudación*, tesis de licenciatura, en la Universidad Católica Santo Toribio de Modroveje: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/773>

- Jordan, A. (2015). *Gestión administrativa del proceso de recaudación del impuesto sobre mueble urbano en el Municipio Santos Michelena de Estado Aragua*, tesis de maestría, en la Universidad de Carabobo, Venezuela: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1820/jalvial.pdf?sequence=1>.
- López, A., Berrocal, V. & Olascoaga, I. (2020). *Comportamiento de recaudo del impuesto predial unificado: Caso Estudio-Cra 8 y 9 urbanización Vallejo en el Municipio de Montería*, para optar la licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/16432>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2015). *Guía para el registro y determinación del impuesto predial*: https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_el_registro_y_determinacion_IP.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas (2015). *Guía para la gestión de cuenta del impuesto predial*: https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas (2015). *Manuales para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial. Manual N° 1: Marco Normativo*: <https://bit.ly/2oESOiH>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2015). *Manuales para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial. Manual N° 2: Atención al Contribuyente*: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metadatos/2_Atencion_al_contribuyente.pdf
- Moya, Edgar (2006). *Elementos de finanzas públicas y derecho tributario*. Editorial Mobilibros.
- Oseda, D., Santacruz, A., Sangama, J., Cosme, L., y Mendivel, R. (2017). *Fundamentos de la investigación científica*. Editorial Piramide.
- Oseda, D., Cuba, N., Uribe, Y., Durán, A., Oseda, M. & Angoma, M. (2019). *Teoría y práctica de la investigación científica*, Edición Soluciones Gráficas S.A.C
- Prado, C. (2015). *Omisión, subvaluación y la evasión tributaria del impuesto al patrimonio predial en el Distrito de Ayacucho-2015*, tesis de licenciatura, en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Perú: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/818>.
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*, Universidad Central de Venezuela: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>
- Riquelme, M. (2018). *Metodología de la investigación (Definición y conceptos)*, de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/metodologia-de-la-investigacion/>
- Servicio de Administración Tributaria de Huamanga (2019). *Memoria anual 2018*, unidad de soporte y producción (SAT- Huamanga): <https://www.sat-h.gob.pe/WebSath/>

- Servicio de Administración Tributaria de Huamanga (2020). *Memoria anual 2019*, unidad de soporte y producción (SAT- Huamanga): <https://www.sat-h.gob.pe/WebSath/>
- Valeria, A. (2017). *La recaudación del impuesto predial y las finanzas públicas de la Municipalidad Provincial de Tambopata*, tesis de licenciatura, en la Universidad Andina del Cusco. Perú: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1895/1/Ariana_Tesis_bachiller_2017.pdf.
- Vásquez, S. (2019). *Estrategias tributarias efectivas para incrementar la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2017.*, tesis de licenciatura, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13510>.
- Vara M., D. (2018). *Evasión tributaria del nuevo régimen único simplificado y la recaudación fiscal en los comerciantes del Mercado Modelo de Huánuco*, Universidad de Huánuco: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1266;jsessionid=B93F23DE000C38A84BE69D2D9EB214C6>
- Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis*. Editorial Macro : <https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123043117.pdf>
- Villegas, H. (2001). *Curso de finanzas, derecho financiero tributario. Tomo I*. Edición Depalma Buenos Aires: https://www.academia.edu/26285923/Villegas_Hector_Curso_de_Finanzas_Derecho_Financiero_y_Tributario?auto=download
- Yanama, L. (2017). *La falta de cultura tributaria genera menor recaudación de impuestos del patrimonio vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, 2016-2017*, tesis de licenciatura, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3309>.

ANEXOS

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Evaluación de la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	MARCO TEORICO	VARIABLES-DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Cómo es la Recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019?</p>	<p>Objetivo General Identificar como es la Recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019</p>	<p>Hipótesis General Existe eficiencia muy buena en la Recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.</p>	<p>Colán, H. (2015). <i>La eficiencia de la Recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2015</i>[tesis de maestría, en la Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de tesis.</p> <p>http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14748/Col%C3%A1n_NH.pdf?sequence=1</p>	<p>V1:Recaudación del Impuesto Predial.</p> <p>D1: Orientación al contribuyente I1: Brinda información adecuada al contribuyente. I2: Brinda asistencia oportuna al contribuyente</p> <p>D2: Fiscalización I2.1: Planifica las actividades del proceso de fiscalización oportunamente. I2.2: Realiza la Pre-fiscalización a los predios de manera externa I2.3: Efectúa la fiscalización a los predios oportunamente</p> <p>D3: Cobranza a los contribuyentes</p>	<p>Método General: El método general de la investigación fue el método científico, que según Vara (2015), señala: “El método científico consiste en una serie de pasos lógicos universales que garantizan la calidad de la información obtenida. Estos pasos son: Plantear un problema, formular una hipótesis, proponer un diseño metodológico, obtener y discutir los resultados y concluir y recomendar” (p.31).</p> <p>Método Específico: Según Van Dalen, citado por Oседа (2014) señala que “Método es la forma ordenada de proceder para llegar a un fin” (p. 76). Lo métodos específicos a usarse son: - Método deductivo. - Método descriptivo. - Método analítico. - Método de síntesis</p> <p>Tipo de investigación:</p>
<p>Problemas Específicos a) ¿Cuál es la eficiencia en la orientación al contribuyente para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019?</p>	<p>Objetivos específicos a) ¿Conocer la eficiencia de la orientación al contribuyente para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019? b) Conocer la eficiencia de la fiscalización para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año</p>	<p>Hipótesis específicos a) ¿Existe muy buena eficiencia en la orientación al contribuyente para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019? b) Existe moderada eficiencia en la fiscalización para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria</p>	<p>Recaudación del impuesto predial Es la función pública que tiene por objeto procurar el ingreso de los impuestos referentes a los inmuebles, el cual es recaudado, administrado y fiscalizado por la municipalidad distrital donde se encuentra ubicado el predio.</p> <p>Orientación al contribuyente Ministerio de Economía y Finanzas (2012) señala que el “El servicio de atención al contribuyente es el conjunto de</p>		

<p>b) ¿Cuál es la eficiencia de la fiscalización para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019?</p> <p>c) ¿Cuál es la eficiencia en la cobranza a los contribuyentes para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019?</p>	<p>2019</p> <p>c) Conocer la eficiencia de la cobranza a los contribuyentes para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019</p>	<p>Huamanga, ¿durante el año 2019?</p> <p>c) Existe buena eficiencia en la cobranza para la recaudación del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Huamanga, durante el año 2019.</p>	<p>actividades que realiza la administración tributaria municipal para entender las demandas de información, orientación y asistencia que estos requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributaria” (p.11).</p> <p>Fiscalización Para GIZ (2015) la “fiscalización tributaria trata de determinar si el contribuyente cumplió con informar sobre todas las características de su inmueble: uso, tamaño, materiales de construcción empleados, y toda información que incida o afecte el cálculo del monto por pagar” (p. 11).</p> <p>Cobranza a los contribuyentes Según Barrera (2010) la gestión de cobranza “conjunto de acciones que se debe desarrollar para lograr el pago la deuda tributaria. Inicia con la inscripción del contribuyente y su predio en los registros de la administración tributaria municipal y culmina con la cancelación total del tributo determinado” (p. 11).</p>	<p>I3.1: Cumple los pagos voluntariamente</p> <p>I3.2: Realiza los pagos inductivamente.</p>	<p>Sera aplicada “En síntesis las investigaciones aplicadas tienen como finalidad primordial la resolución de problemas prácticos inmediatos en orden a transformar las condiciones del acto social y a mejorar la calidad” (Oseda et al., 2019, p.92).</p> <p>Nivel de investigación: Conforme a los propósitos del estudio la investigación se centró en el nivel descriptivo, que según el autor (Hernández, Fernández, Carlos Fernández Collao y Baptista, 2014 p.133) señala que: “Los estudios descriptivos sirven para analizar cómo es y cómo se manifiestan un fenómeno y sus componentes.”</p> <p>Diseño de investigación: El diseño de la investigación es de tipo descriptivo simple “busca y recoge información contemporánea respecto a un objeto de estudio, la función es describir una característica, el análisis estadístico será un análisis de frecuencias, los gráficos serán: barras simples comparativas (IESPP CREA, 2010, p. 6).</p> <p>Esquema:</p> <p style="text-align: center;">M1 → O1</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>Dónde: M = Trabajadores del SAT-Huamanga O1 = Cuestionario de la recaudación del impuesto predial</p> <p>Población y muestra (cuantificada)</p> <p>Población: Según Carrasco (2006) señala que población “es el conjunto de datos fundamentales (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p.237)</p> <p>La población estará conformada por 40 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el periodo 2019.</p> <p>Muestra: Carrasco (2006), Es una parte del fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (p.237).</p> <p>El tipo de muestra será Censal.</p>
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>Estará conformada por 45 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>Técnicas: Para Arotoma y Vallejos (2004) “La técnica, es el conjunto de mecanismos diseñados con fines de aplicar en la investigación. Las técnicas son respuestas al ¿cómo hacer? Para alcanzar un fin o resultado propuesto, estas son de carácter práctico y operativo” (p.65).</p> <p>La técnica a usar será la Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Para García (2004), el cuestionario son un medio de preguntas “ordenadas en forma razonable, tanto como del punto de vista lógico y psicológico, expresadas en un lenguaje simple y entendible, que globalmente responde por escrito a la persona que se interroga, sin necesidad de la participación de un encuestador” (p. 91).</p> <p>El instrumento a usar será el Cuestionario.</p>
--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos. Según Vara (2015). Son herramientas útiles para obtener información científica. Después de organizar los datos, es necesario analizarlos cualitativamente y cuantitativamente, dependiendo de la naturaleza de los datos (p.459).</p> <p>Estadística descriptiva: -Tablas de frecuencia simples y porcentuales -Gráficos de barra simples</p>
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
Recaudación del impuesto predial	El Ministerio de Economía y Finanzas (2015) señala que “es la ejecución del pago sobre una deuda u obligación tributaria en base al tributo, y esto hace que la gestión tributaria sea más racional, el cobro de los tributos”.	La investigación usará UN CUESTIONARIO como instrumento de medición de la variable Recaudación del impuesto predial, el mismo que considera 30 ítems, los cuales se encuentran en una escala de medición de tipo Likert.	Orientation al contribuyente.	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda información adecuada al contribuyente • Brinda asistencia oportuna al contribuyente. 	1,2,3,4,5,6 7,8,9,10	Escala Likert <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica las actividades del proceso de fiscalización oportunamente. • Realiza la Pre-Fiscalización a los predios de manera externa. • Efectúa la Fiscalización a los predios oportunamente. 	11,12,13 14,15,16 17,18,19,20	
			Cobranza a los contribuyentes	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple los pagos voluntariamente. • Realiza los pagos inductivamente. 	21,22,23,24,25 26,27,28,29,30	

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

Título del Instrumento: Evaluación de la recaudación del impuesto predial

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuestas
VI: RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL	D1: ORIENTACION AL CONTRIBUYENTE	I : Brinda información adecuada al contribuyente. I2 : Brinda asistencia oportuna al contribuyente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El SAT-H tiene información clasificada acerca del impuesto predial? 2. ¿El SAT-H informa sobre las facilidades de pago del impuesto predial? 3. ¿El SAT-Huamanga programa campañas de orientación sobre el impuesto predial? 4. ¿Considera que la institución los capacita constantemente sobre normativas y promociones de pago del impuesto predial? 5. ¿La institución cuenta con un programa de inducción a los trabajadores nuevos del área para que pueda orientar al contribuyente? 6. ¿La institución cuenta con un programa de inducción a los practicantes del área para que pueda orientar al contribuyente? 7. ¿Las consultas telefónicas de los contribuyentes son atendidas oportunamente? 8. ¿Las consultas electrónicas de los contribuyentes son atendidas oportunamente? 9. ¿Cuentan con una base de datos actualizados de los contribuyentes para brindar información? 10. ¿La base de datos cuenta con los campos necesarios para comunicarse con el contribuyente oportunamente ? 	
	D2 : FISCALIZACIÓN	I2,1 : Planifica las actividades del proceso de fiscalización oportunamente.	<ol style="list-style-type: none"> 11. ¿Se elabora un plan anual de fiscalización del impuesto predial? 12. ¿Se evalúan estrategias de ejecución de fiscalización del impuesto predial? 13. ¿Se realizan reuniones para la planificación de actividades de la pre-fiscalización? 14. ¿Se analiza las reuniones con los compañeros de trabajo del área tributaria para exponer la situación de l área? 	

		<p>I2,2 : Realiza la Pre-Fiscalización a los predios de manera externa.</p> <p>I2,3 : Efectúa la Fiscalización a los predios oportunamente.</p>	<p>15. ¿Se ejecutan fiscalizaciones eligiendo contribuyente de manera aleatoria?</p> <p>16. ¿Se ejecutan fiscalizaciones en función al costo beneficio?</p> <p>17. ¿Se destinan partidas que permiten contar la logística para la ejecución de las fiscalizaciones?</p> <p>18. ¿Se realizan muestreos que permiten identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuesto predial para efectuar las fiscalizaciones?</p> <p>19. ¿Las fiscalizaciones permiten identificar modificaciones de predios no declarados en el SAT-Huamanga?</p> <p>20. ¿Las fiscalizaciones son infructuosas por la resistencia de los contribuyentes para permitir la evaluación del predio?</p>	
	<p>D3 : COBRANZA A LOS CONTRIBUYENTES</p>	<p>I3,1 : Cumple los pagos voluntariamente .</p> <p>I3,2: Realiza los pagos inductivamente</p>	<p>21. ¿La recaudación se ve favorecida cuando existen campañas de admistía tributaria?</p> <p>22. ¿La recaudación del impuesto predial se ve disminuida por las solicitudes de prescripción del impuesto predial?</p> <p>23. ¿La recaudación se ve favorecida como consecuencia de la fiscalización del impuesto predial?</p> <p>24. ¿Se realizan muestreos que permiten identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuesto predial para efectuar las cobranzas?</p> <p>25. ¿Se ejecutan las cobranzas teniendo en consideración costo beneficio?</p> <p>26. ¿Se ejecutan cobranzas eligiendo contribuyentes de manera aleatoria?</p> <p>27. ¿Se ejecutaron cobranzas coactivas con resultados favorables?</p> <p>28. ¿Las cobranzas inducidas previas a la cobranza coactivas generan mayor recaudación?</p> <p>29. ¿Las admitías aprobadas por el SAT-Huamanga buscan aumentar contribuyentes?</p> <p>30. ¿El SAT-Huamanga realiza obras civiles en busca de fomentar la plusvalía de los predios y poder incrementar la recaudación.</p>	

ANEXO 5 : EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE: CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Evaluación de la recaudación del impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que apelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Karen Katia Bedriñana Enciso, he sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que to provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno a mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

Título del Cuestionario: EVALUACION DE LA RECUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1.¿El SAT-H tiene información clasificada acerca del impuesto predial?					
2.¿El SAT-H informa sobre las facilidades de pago del impuesto predial?					
3.¿El SAT-Huamanga programa campañas de orientación sobre el impuesto predial?					
4.¿ Considera que la institución los capacita constantemente sobre normativas y promociones de pago del impuesto predial?					
5.¿ La institución cuenta con un programa de inducción a los trabajadores nuevos del área para que pueda orientar al contribuyente?					
6.¿ La institución cuenta con un programa de inducción a los practicantes del área para que pueda orientar al contribuyente?					
7.¿Las consultas telefónicas de los contribuyentes son atendidas oportunamente?					
8.¿Las consultas electrónicas de los contribuyentes son atendidas oportunamente?					
9.¿ Cuentan con una base de datos actualizados de los contribuyentes para brindar información?					
10. ¿ La base de datos cuenta con los campos necesarios para comunicarse con el contribuyente oportunamente?					

11. ¿ Se elaboró un plan anual de fiscalización del impuesto predial ?					
12.¿Se evalúan las estrategias de ejecución de fiscalización del impuesto predial ?					
13. ¿Se realizan reuniones con los compañeros de trabajo del área tributaria para exponer la situación del área?					
14. ¿Se realizan reuniones con los compañeros de trabajo del área tributaria para exponer la situación del área?					
15.¿Se ejecutan fiscalizaciones eligiendo al contribuyente de manera aleatoria?					
16.¿Se ejecutan fiscalizaciones en función al costo beneficio ?					
17. ¿Se destinan partidas que permiten contar con la logística para la ejecución de las fiscalizaciones ?					
18. ¿Se realizan muestreos que permiten identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuesto predial para efectuar las fiscalizaciones?					
19.¿Las fiscalizaciones permiten identificar modificaciones de predios no declarados en el SAT – Huamanga?					
20. ¿ Las fiscalizaciones son infructuosas por la resistencia de los contribuyentes para permitir la evaluación del predio?					
21.¿La recaudación se ve favorecida cuando existen campañas de admistía tributaria?					
22.¿La recaudación del impuesto predial se ve disminuida por las solicitudes de prescripción del impuesto predial?					
23.¿La recaudación se ve favorecida como consecuencia de la fiscalización del impuesto predial?					
24.¿Se realizan muestreos que permiten identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuesto predial para efectuar las cobranzas?					
25.¿Se ejecutan las cobranzas teniendo en consideración costo beneficio?					
26.¿Se ejecutan cobranzas eligiendo contribuyentes de manera aleatoria?					
27.¿Se ejecutaron cobranzas coactivas con resultados favorables ?					
28.¿Las cobranzas inducidas previa a la cobranza coactiva generan mayor recaudación					
29.¿Las admitías aprobadas por el SAT-Huamanga buscan aumentar contribuyentes?					
30.¿El SAT –Huamanga realiza obras civiles en buscar de fomentar la plusvalía de los predios y poder incrementar la recaudación?					

Gracias por su colaboración



SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE HUAMANGA

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Ayacucho, 21 de agosto del 2019

CARTA N° 01-004-0000000033-2019/SAT-H

SEÑORITA
KAREN KATIA BEDRIÑANA ENCISO
Ciudad-

Asunto : Autoriza realizar trabajo de investigación.
Ref. : Carta S/N de fecha 09. AGO.2019, Reg. 114002

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente a nombre del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, y en atención al documento de la referencia, en el cual solicita autorización para efectuar un trabajo de investigación relacionado al tema de recaudación tributaria y el impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018, este Despacho, autoriza la realización del referido trabajo de investigación.

Para dicho fin, los funcionarios y servidores le brindaran las facilidades que el caso requiera.

Asimismo, solicito a usted, se sirva remitir los resultados del referido trabajo de investigación a mi representada, ya que serán de utilidad para la gestión institucional.

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente,


SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE HUAMANGA
SAT
C.P.C. CESAR ALCERO SCALETTA PARAVICINO
GERENTE GENERAL


SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE HUAMANGA
SAT
C.P.C. WILDER HUAMAN MARINO
GERENTE GENERAL

20/01/2021

Redigado

CC:
Archivo.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO RECAUDACIÓN DE IMPUESTO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,929	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 01	100,5000	291,105	,307	,930
ITEM 02	100,3000	284,432	,549	,927
ITEM 03	101,0500	288,366	,595	,927
ITEM 04	101,4500	285,629	,559	,927
ITEM 05	101,2500	280,724	,657	,925
ITEM 06	101,4500	278,787	,574	,926
ITEM 07	101,0500	279,313	,670	,925
ITEM 08	101,2000	279,116	,568	,926
ITEM 09	100,8500	282,871	,595	,926
ITEM 10	101,2500	284,829	,561	,926
ITEM 11	100,3000	285,800	,644	,926
ITEM 12	100,5000	283,211	,622	,926
ITEM 13	100,3500	288,766	,452	,928
ITEM 14	100,6500	287,397	,416	,928
ITEM 15	101,3500	280,976	,518	,927
ITEM 16	100,8500	283,082	,681	,925
ITEM 17	101,0000	282,632	,564	,926
ITEM 18	100,9000	279,253	,669	,925
ITEM 19	100,4500	281,734	,519	,927
ITEM 20	100,9500	281,418	,738	,925
ITEM 21	100,1000	288,832	,474	,927
ITEM 22	100,9000	291,884	,355	,929
ITEM 23	100,4500	283,734	,546	,927
ITEM 24	101,2500	280,092	,724	,925
ITEM 25	101,1000	280,621	,569	,926
ITEM 26	101,4000	271,305	,705	,924
ITEM 27	101,8500	284,976	,358	,930
ITEM 28	101,7000	281,274	,437	,929
ITEM 29	100,8000	280,063	,616	,926
ITEM 30	101,8500	290,766	,208	,933

Comentario: El análisis de validez se ha realizado con la muestra disponible de 20 sujetos. El Alfa de Cronbach logrado adquiere un valor de 0.929 (excelente), por lo tanto, el instrumento puede considerarse confiable para su aplicación en el trabajo de investigación. Para la evaluación se toma como referencia a George y Mallery (2003, p. 231) quienes sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coefficiente alfa > 0.9 es excelente; alfa > 0.8 es bueno; > 0.7 es aceptable; alfa > 0.6 es cuestionable; alfa > 0.5 es pobre; alfa < 0.5 es inaceptable.

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Evaluación de la recaudación del impuesto predial

Variable: Recaudación del impuesto predial

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	3	4	4	Alto	
	2	4	4	4	4	Alto	
	3	4	3	4	4	Alto	
	4	4	4	4	4	Alto	
	5	4	3	4	4	Alto	
	6	4	4	4	4	Alto	
	7	4	3	4	4	Alto	
	8	4	4	4	4	Alto	
	9	4	3	4	4	Alto	
	10	4	4	4	4	Alto	
D2	11	4	3	4	4	Alto	
	12	4	4	4	4	Alto	
	13	4	3	4	4	Alto	
	14	4	4	4	4	Alto	
	15	4	3	4	4	Alto	
	16	4	4	4	4	Alto	
	17	4	3	4	4	Alto	
	18	4	4	4	4	Alto	
	19	4	3	4	4	Alto	
	20	4	4	4	4	Alto	
D3	21	4	3	4	4	Alto	
	22	4	4	4	4	Alto	
	23	4	3	4	4	Alto	
	24	4	4	4	4	Alto	
	25	4	3	4	4	Alto	
	26	4	4	4	4	Alto	
	27	4	3	4	4	Alto	
	28	4	4	4	4	Alto	
	29	4	3	4	4	Alto	
	30	4	4	4	4	Alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Alto	Alto	Alto	Alto		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido
Cuadro 1 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
César Fernando Solís Lavado	Magister en didáctica universitaria	30	Alto

Sello y Firma:

Mg. César Fernando Solís Lavado
PA. 01985 - CU - 2011 / EPG - UNCP
Diploma N°A882670 - ANR

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Evaluación de la recaudación del impuesto predial

Variable: Recaudación del impuesto predial

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CORRENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEM	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	3	4	Nivel alto	
	2	4	3	4	4	Nivel alto	
	3	4	4	3	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	3	Nivel alto	
	6	4	4	3	4	Nivel alto	
	7	4	4	3	4	Nivel alto	
	8	3	4	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	3	4	Nivel alto	
	10	3	4	4	4	Nivel alto	
D2	11	4	4	3	4	Nivel alto	
	12	4	4	4	3	Nivel alto	
	13	3	4	4	4	Nivel alto	
	14	4	3	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	3	4	Nivel alto	
	16	4	3	4	4	Nivel alto	
	17	4	4	3	4	Nivel alto	
	18	4	3	4	4	Nivel alto	
	19	4	4	3	4	Nivel alto	
	20	4	3	4	4	Nivel alto	
D3	21	4	4	3	4	Nivel alto	
	22	4	4	3	4	Nivel alto	
	23	4	3	4	4	Nivel alto	
	24	4	4	3	4	Nivel alto	
	25	4	3	4	4	Nivel alto	
	26	4	4	3	4	Nivel alto	
	27	4	3	4	4	Nivel alto	
	28	4	4	4	4	Nivel alto	
	29	4	4	4	4	Nivel alto	
	30	4	3	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital.

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
Dr. Angelica Sanchez Castro	Doctora	30	Nivel alto

Sello y Firma: |


 Dra. ANGÉLICA SANCHEZ CASTRO
 DOCENTE

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Evaluación de la recaudación del impuesto predial

Variable: Recaudación del impuesto predial

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Alto	
	2	4	3	4	4	Alto	
	3	4	4	3	4	Alto	
	4	3	4	4	4	Alto	
	5	4	3	4	4	Alto	
	6	3	4	4	4	Alto	
	7	4	4	4	4	Alto	
	8	4	4	4	4	Alto	
	9	3	3	4	4	Alto	
	10	3	4	4	4	Alto	
D2	11	4	4	4	4	Alto	
	12	4	3	4	4	Alto	
	13	3	4	4	4	Alto	
	14	4	4	4	4	Alto	
	15	4	3	4	4	Alto	
	16	4	4	4	4	Alto	
	17	4	4	3	4	Alto	
	18	3	4	4	4	Alto	
	19	4	3	4	4	Alto	
	20	4	4	4	4	Alto	
D3	21	4	4	4	4	Alto	
	22	4	4	4	4	Alto	
	23	4	4	4	4	Alto	
	24	3	4	4	4	Alto	
	25	4	4	3	4	Alto	
	26	4	4	4	4	Alto	
	27	4	4	4	4	Alto	
	28	4	4	4	4	Alto	
	29	3	4	4	4	Alto	
	30	4	4	4	4	Alto	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		Alto	Alto	Alto	Alto		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mtra. Flor de María Jara Espinoza	Maestra	30	Alto


 Mtra. Flor de María Jara Espinoza
 Docente

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por Karen Katia Bedriñana Enciso, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: Evaluación de la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Huamanga, durante el año 2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Karen Katia Bedriñana Enciso.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Karen Katia Bedriñana Enciso.

Firma.....

Nombre: Estelita Pizuno Agueda

Fecha: Ayacucho 21/01/2021

Fotos de aplicación del instrumento



