



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**PROPUESTA DE SAT PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN  
DEL IMPUESTO PREDIAL DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO-2016.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR**

**EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTOR:**

Mg. VÍCTOR MANUEL CÁRDENAS FIGUEROA

**ASESOR:**

Dr. CARLOS ALBERTO CHERRE ANTÓN

**LINEA DE INVESTIGACIÓN  
DIRECCIÓN**

**CHICLAYO – PERÚ  
2017**

**PAGINA DE JURADO**

**Dr. Oscar López Regalado**

**Presidente**

**Dr. Max Fernando Urbina Cárdenas**

**Secretario**

**Dr. Carlos Alberto Cherre Antón**

**Vocal**

## DEDICATORIA

A Dios por llevarme a su lado,  
siempre llenándome de fuerza  
y fortaleza.

A mis padres Ramón y Carmen  
que los tengo ausentes, por  
haberme formado con valores  
y por protegerme de donde  
estén.

A mi esposa Eulalia y a mis  
Hijos Karla, Novf, Karen y  
Kathya, quienes me apoyaron  
para continuar

**Víctor Manuel**

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Carlos Alberto Cherre Antón,  
por la diligencia en el asesoramiento  
del desarrollo del presente informe  
de Tesis.

A los servidores públicos  
Del Gobierno Local Provincial  
De Cutervo por su colaboración

A todas las personas  
que participaron en  
la investigación.

**El Autor**

## DECLATORIA JURADA

Yo, Víctor Manuel Cárdenas Figueroa, egresado del Programa de Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo S.A.C Chiclayo, identificado con D.N.I. 27245178

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada : **“PROPUESTA DEL SAT PARA INCREMENTAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO 2016.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para lo cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o Título Profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la UNIVERSIDAD, cualquier responsabilidad, que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como sobre los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia me hago responsable frente a la UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa, en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNIVERSIDAD, en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificare algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven; sometiéndome a la normatividad vigente de la UNIVERSIDAD Cesar Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que la Universidad podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello a la ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, Mayo 2017

Firma:

Nombres y Apellidos: Víctor Manuel Cárdenas Figueroa

D.N.I. N° 27245178

## Presentación

Señores miembros del jurado de revisión y sustentación de la tesis titulada, “Propuesta del SAT Para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial de los Contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016” ejecutado el 2016 en cumplimiento del reglamento que norma el proceso de elaboración y sustentación de la tesis para obtener el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad en la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, tenemos a bien de presentar este estudio con el propósito de contribuir en la investigación científica de esta universidad y concluir los estudios y lograr la mención de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

El presente trabajo tiene como objetivo Diseñar la Propuesta del SAT para incrementar la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo, previamente se diagnosticó las características de recaudación del impuesto predial, el mismo que nos permitió identificar las deficiencias, distorsiones, limitaciones y carencias con respecto al cumplimiento de la ley de Código Tributario y Ley 776 de Tributación Municipal, que determinó los bajos índices de recojo de los tributos municipales, por falta de estrategias y de una arquitectura de Gestión Administrativa, elaborándose la Propuesta del SAT.

*El tipo de estudio es de investigación descriptiva propositiva*, el tipo de análisis es cuantitativo, y el diseño es no experimental, descriptivo de corte transversal propositiva, aplicando los instrumentos para recoger la información. Se tomó una población de 36 miembros de los trabajadores nombrados con domicilios en la ciudad de Cutervo.

Esperando que el trabajo contribuya a desarrollar una gestión que permita captar los tributos municipales y por ende esos recursos, permitan reducir los niveles de pobreza en nuestra provincia.

Señores miembros del jurado, esperamos que el trabajo sea evaluado y merezca su aprobación.

El Autor

## INDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>I. INTRODUCCION</b>	10
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del Problema	28
1.5. Justificación del Estudio	28
1.6. Objetivos	29
<b>II. MÉTODO</b>	30
2.1. Diseño de Investigación	31
2.2. Variables, operacionalización	32
2.3. Población y Muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez Y confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos.	35
<b>III. RESULTADOS</b>	36
<b>IV. DISCUSION</b>	49
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	52
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	55
<b>VII. PROPUESTA</b>	58
<b>VIII. REFERENCIAS</b>	90
<b>ANEXOS</b>	91-128

## RESUMEN

El presente trabajo denominado “Propuesta de SAT para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial de los Contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016”, tiene como objetivo diagnosticar el proceso actual de recaudo del impuesto predial de la Municipalidad bajo los parámetros de deficiencias, distorsiones, carencias y limitaciones, que influyeron en la baja captación de ingresos Tributarios. Para ello se elaboró la propuesta del SAT.

La Municipalidad Provincial de Cutervo, se encuentra ubicada en la parte norte del departamento de Cajamarca, manteniendo sus bajos niveles de recaudación como lo detalla el ratio predial de 0.83717 % que se obtiene del reporte de consultas amigables del MEF al 31.12.16, al dividir el ingreso predial al total de ingresos por toda fuente.

El tipo de estudio es descriptivo propositivo, tipo de análisis cuantitativo, y el diseño es no experimental, descriptivo de corte transversal propositivo. Con un solo grupo conformado por treinta y seis personas que incluyen a la población de trabajadores municipales nombrados con propiedad de inmuebles en la Provincia de Cutervo, la misma que tuvo la característica de Censo, aplicándoles un cuestionario para describir las características del recaudo que influenciaron en los bajos niveles de ingresos del tributo predial.

Finalmente la variable dependiente arrojó un promedio de 65.04%, ubicándose en el nivel de deficiente.

**Palabras clave:** Servicio de administración Tributaria, recaudación, impuesto predial.



## **ABSTRACT**

The present work denominated "Proposal of SAT to Increase the Tax collection of the Taxpayers of the Provincial Municipality of Cutervo 2016", aims to diagnose the current process of collection of the municipal property tax under the parameters of deficiencies, distortions, Deficiencies and limitations, which influenced the decrease in the collection of Tax revenues. For this purpose the SAT proposal was elaborated.

The Provincial Municipality of Cutervo is located in the northern part of the department of Cajamarca, maintaining its low levels of collection as detailed by the property ratio of 0.83717% that is obtained from the report of friendly consultations of the MEF at 12.31.16, by dividing The real income of the total income from all.

The type of study is descriptive propositive, type of quantitative analysis, and the design is non-experimental, descriptive of propositional cross-section. With a single group composed of thirty-six people, including the population of municipal workers appointed with property in Cutervo Province, which had the characteristic of Census, applying a questionnaire to describe the characteristics of the collection that influenced the low income levels of the property tax.

Finally, the dependent variable averaged 65.04%, being located at the level of deficient.

**Keywords:** Tax administration service, collection, property tax

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1.-Realidad problemática

### 1.1.1. A nivel Internacional

La brecha existente entre los países desarrollados y los de Latinoamérica obedece al uso de las herramientas de programas integrales de modernización catastrales que han permitido un mayor ingreso del impuesto predial para los países desarrollados. En cambio la falta de sinceramiento de los valores catastrales y la obsolescencia administrativa para los segundos, han generado una menor captación de impuesto predial.

Existe una desigualdad de la recaudación del Impuesto Predial en los países integrantes OCDE con respecto al PBI. Según el Instituto Mexicano (2010):

*El Promedio establecido es de 3.00% del impuesto predial sobre el Producto Bruto Interno para el año 2007. Identificamos a un primer bloque los que se encuentran por encima del promedio en estos se encuentran Canadá, España, Colombia, USA, Austria y Suiza. En el sector por debajo del promedio se ubican México, Australia, Bélgica, Italia, Brasil y Alemania. (p. 3)*

La baja recaudación del impuesto predial en Zapopan, Jalisco, obedece a que cuentan con un modelo de gestión administrativa muy deficiente, el catastro se encuentra desactualizado, carencia de fiscalización e improductividad de la cobranza coactiva (Ibarra, 2002, p. 2) .

Es reconocido que el Impuesto Predial bien gerenciado puede hacer frente a las deficiencias económicas de los gobiernos locales, como lo expresa Astudillo (2012) “Se considera que el impuesto predial bien administrado puede convertirse en un instrumento que permita, por lo menos parcialmente, hacer frente a las grandes dificultades económicas por las que atraviesan los gobiernos locales” (p. 295).

En México se ha intentado manejar reformas para ampliar la recaudación del tributo Predial, que lo liga al otro problema que es el Catastro. Uno de los problemas encontrados son ausencia de una firme política fiscal

ausencia de aptitud para una buena atención, bajos niveles de la cultura tributaria, desigualdad de los tributos, escasos índices de captación y mora en la recaudación (Larios, 2009, p.11). El mismo autor Larios (2009) señaló que “en el I Congreso Nacional e Internacional de Catastro, ubicó a México en el último puesto de recaudación del impuesto predial de los países del OCDE 2006”

En el caso Colombiano distingue la baja recaudación responde a la “falta de actualización de los catastros, acentuando la brecha entre los nominales y lo efectivo “(Iregui, 2014, p.1).

En Venezuela, se afirma que los bajos niveles de intervención del impuesto predial, se debe a la “alta morosidad del orden de 54.78% durante el periodo 1996-2003” (Rodríguez, 2010, p.1).

Por otro lado en Ecuador, Chiriboga (2014) explica en su trabajo de investigación, que los bajos niveles de recaudación es por el desconocimiento como se determina el impuesto predial y la diferencia de pago para dos bienes iguales, expresándolo así: “Ignoran la normativa legal existente y señalan su desconocimiento respecto a la forma en que se realiza el cálculo para dicho gravamen y el por qué dos predios de similares características pagan un impuesto distinto” (p.21).

Sobre el tema Roccia (2007) mencionó la experiencia desarrollada en Buenos Aires al afirmar que “Las variaciones de los datos catastrales de la Provincia de Buenos Aires han servido para mejorar la eficiencia del proceso y aumentar la detección del fraude fiscal en el impuesto predial” (p.12).

La Nueva Gestión de Recaudación manifiesta el rubro más relevante del abastecimiento de servicios municipales a la entidad pública. Luego, las Municipalidades alcanzan un gran nivel de participación en la sociedad.

### **1.1.2. A Nivel Nacional**

Morales(2009) para el caso nacional, según reporte de consultas amigables del MEF “la recaudación del Impuesto a la Propiedad Predial con respecto al PBI 2002-2007, está por debajo del promedio latinoamericano” (p.25). El mismo Morales(2009) precisa que la “recaudación del Impuesto predial por regiones se observa que la Sierra se posiciona con el 3.70 % a valores del 2007” (p.27). Finalmente Morales(2009), señala que “en la implementación del SAT en Chiclayo esta se incrementó el 66% del impuesto predial en dos años” (p.4)

En cambio Moreno (2014) sobre el tema sostiene “que la baja recaudación del impuesto predial obedece a la falta de estrategias y que no existen aranceles para determinadas zonas” (p.122).

Le sigue Arequipa, que utiliza todavía las herramientas tradicionales, de que el usuario se acerca personalmente a las oficinas de su municipio para cumplir con sus impuestos. También observan como sus impuestos se transformar en obras.

A hora bien, si no se utilizan el nuevo modelo de gestión de administración tributaria, éstos no generarán mejor recaudación de ingresos. Esto quiere decir, que la no implementación del SAT acarrea la pérdida de ingresos y por consiguiente no poder reinvertirlo en las mejoras de la **inversión**.

### **1.1.3. A Nivel Institucional**

La Municipalidad Provincial de Cutervo, es una institución Pública de derecho público, con domicilio legal en Ramón Castilla Cuadra 4, Departamento de Cajamarca, cuyo objeto social es la prestación de servicios públicos y que viene operando desde el 22 de Octubre 1910 mediante ley 1296.

Desde el año 1993, la Municipalidad Provincial de Cutervo cuenta con Software de Rentas Obsoleto, no se ha innovado en el tiempo. Su ambiente es muy reducido. El personal no cuenta con el perfil para cubrir la Jefatura de

Rentas. Carencia de herramientas informáticas de punta. El servicio de internet es lento. Ausencia en el control de los ingresos de los contribuyentes. Su Recaudación se viene haciendo en las instalaciones de Tesorería. **El padrón no se encuentra actualizado, al igual que el catastro urbano.** Existen zonas que no cuentan con aranceles. Las deudas no se actualización por el IPPM.

El MEF viene haciendo esfuerzos para mejorar la recaudación a través del SIAF módulo de Rentas. En la actualidad no está en aplicación en la Municipalidad Provincial de Cutervo. El personal viene siendo entrenado en el uso del aplicativo del Módulo Servicio de Recaudación de la Administración tributaria.

En la actualidad la Provincia de Cutervo, cuenta con BANCO DE LA NACION, Banco de Crédito del Perú, Mi Banco, CMAC Piura, CMAC Trujillo, CRAC Cajamarca y Caja SIPAN.

## **1.2.-Trabajos Previos**

### **1.2.1. A Nivel Internacional**

A nivel de México Archundia (2009), en su tesis doctoral titulada “El Impacto Tributario en la Economía Informal de México en busca de una Propuesta Estructural”, planteo como Objetivo “Desarrollar una propuesta que de forma ordenada contribuya a reformar el sistema tributario mexicano integrando a los sujetos informales al reglamento de la norma, así como respetar lo relacionado con una contribución municipal denominado el impuesto predial” (Archundia, 2009, p. 30). El tipo de investigación que utilizó fue “propositiva (...) generalizando el tributo y el impuesto predial. Utilizo la metodología de la observación documental, considerando su investigación propositiva” (Archundia, 2009, p. 30).

Las causas que determinaron los bajos índices de captación del impuesto predial lo considera a “Bienes inmuebles no registrados, brechas del valor catastral al valor predial, escasa cultura tributaria, nula capacidad de pagos de los contribuyentes, poca presencia fiscal, políticas tributarias

inadecuadas, Módulo de Municipio Express” (Archundia, 2009, p.139). Por otro lado Archundia (2009) plantea estrategias para solucionar el problema de bajos niveles de recaudación como “En Materia de Atención al contribuyente, cobro, depuración de padrón, y de Infraestructura tecnológica” (p. 141). La propuesta de su Tesis es “reformular el Marco normativo y el Operacional a largo plazo y en el corto plazo es configurar que el funcionario público tenga esa identidad comprometida con la función pública” (Archundia, 2009, p.142).

Finalmente se propone: “que el SAT sea un modelo que se configure bajo los parámetros de Certificación. Con este modelo se lograra que la calidad del servicio al ciudadano se eleve a la excelencia” (p.273).

La Carencia de estrategias ligada a la falta de voluntad política por parte de las autoridades municipales, son factores que inciden en la baja recaudación.

De la Torre (2013) en su Tesis Doctoral “Reforma Municipal y Capacidad de Gestión de los Gobiernos Municipales en México: un estudio comparado en seis municipios de estado de Potosí, México; 1983-2000”. Su Objetivo General fue “Investigar la influencia de la Reforma Normativa Municipal de 1983 que desarrollo con el fortalecimiento y creación de la capacidad de gestión municipal en México” (De la Torre, 2013, p.9). El propósito fue “contrastar que la reforma municipal de 1983 no permitió a los gobiernos municipales y a las administraciones públicas de los municipios estudiados construir y fortalecer su capacidad de gestión” (De la Torre, 2013, p.11).

Para el diseño y desarrollo de la investigación fue “el método comparado útil para contrastar la hipótesis y comparar la capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México “(De la Torre, 2013, p.13). Como conclusión “la reforma municipal de 1983 representó una condición necesaria más no suficiente para la creación y fortalecimiento de la capacidad de gestión de los gobiernos Municipales de México y la falta de un servicio civil de la carrera “(De la Torre, 2013, p.15, 17). La reforma municipal 1983 “no permitió crear y fortalecer la capacidad financiera, la capacidad en la prestación de servicios,

las capacidades en la reglamentación y la capacidad administrativa en los gobiernos locales, es decir la capacidad de gestión “(De la Torre, 2013, p.22).

La resistencia de los servidores públicos al Servicio Civil de Meritocracia, y la falta de un plan a mediano y largo plazo, son factores que no permiten mejorar la gestión tributaria.

Para el caso colombiano, encontramos a Sánchez(2014), en su Tesis de Investigación titulada: “Caracterización del Proceso de Recaudo del Impuesto Predial Unificado en el Municipio de Ocaña”. El Objetivo fue “estudiar las características del recaudo en el municipio, su Investigación fue descriptivo, utilizaron dos modelos de investigación el diseño orientado al campo para conocer como participan los contribuyentes de los tributos municipales y el diseño documental” (Sánchez, 2014, p.33).

Para la información de campo se utilizó la técnica de la encuesta, que sirvió para indagar e identificar los factores que influyeron en la recaudación de los años del 2009 al 2013 (Sánchez, 2014, p.34). En una de las conclusiones señala “que el tributo predial ha perdido notoriedad y que representan alrededor del 3%, identificado agentes que no pagan el impuesto predial por carencia de fondos y por la presencia de niveles de corrupción (Sánchez, 2014, p.60).

La falta de transparencia en la información, escaso recursos por parte de los contribuyentes y los niveles de corrupción, son factores que no permiten mejorar los niveles de recaudación.

Es necesario resaltar la experiencia exitosa la vivida en Mérida Colombia 2009, en la que su alcaldesa Canto (2009), logró en los primeros dos meses del año captar la suma en pesos colombianos de \$ 96'543 de los \$ 122'000 programados para el 2009. De la entrevista concedida se puede rescatar factores relevantes que tuvieron su influencia en la mejora recaudación del impuesto predial:



Actualizar el Catastro, Igualar el Catastro al Comercial, Sorteo al buen pagador Promociones de descuentos, Unidad móvil predial, Subvencionar a la tercera edad, Comunicar el uso de los recursos en obras, Usar tecnología de punta, Capacitar a los trabajadores y contribuyentes, Mejorar el clima institucional. Mejorar la relación con los contribuyentes (Canto, 2009).

El uso adecuado de estrategias, son causas que influyen en la mejora de la calidad recaudadora del Impuesto Predial

En la realidad Ecuatoriana tenemos a Cantos(2014), en su tesis doctoral “Modelo de Administración Tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa”. El Objetivo “fue desarrollar un modelo de Administración Tributaria, que recaude mayores tributos del Cantón del Jipijapa” (Cantos, 2014, p.8).El tipo de estudio fue “descriptiva, por cuando describió cada uno de los hechos y fenómenos que se investigó, y al mismo tiempo es explicativo” (Cantos, 2014, p.56)

El método que utilizó en la investigación fueron “el análisis documental, histórico lógico y el Sistémico estructural. El Método práctico empleo la encuesta como técnica en el servicio, y entrevistas estuvieron dirigidas a los funcionarios municipales “(Cantos, 2014, p.57). Su conclusión fue: “el Diseño del Modelo de Administración Tributaria” (Cantos, 2014, p.106).

La carencia de normatividad actualizada, se considera como un factor que no permite legalmente desarrollar políticas de incremento de impuesto predial.

### **1.2.2. A Nivel Nacional**

Salas(2012), en su tesis titulada “Mejoramiento de la Recaudación del Impuesto Predial mediante la Implantación del SIAF-Rentas-GL en la gerencia de rentas de la municipalidad de Satipo”. El Objetivo fue “Establecer los niveles de dominio que tienen la morosidad y la cantidad de responsables tributarios registrados en la captación del Impuesto Predial en la oficina responsable de

Rentas del Gobierno local Provincial de Satipo “( Salas, 2012, p.7).Utilizó la tecnología como el tipo de investigación, siendo su nivel el explicativo (Salas, 2012, p.8).

La Metodología de investigación que empleo fueron la elaboración de la métrica versión 3 acompañado con el aplicativo del Sistema Integral Administrativo Financiero de Rentas para Gobiernos Locales logrando aumentar la recaudación del Impuesto Predial en el Gobierno Local de Satipo (Salas, 2012, p.9). Utilizó entrevistas a los trabajadores, su población fue “los contribuyentes de la ciudad de Satipo” (p.9).

La Conclusión a que arribo fue “con el uso del aplicativo SIAF lograron llevarse a cabo las metas determinados en el Paquete de Modernización Municipal y el correspondiente Plan de estímulos fijados para los períodos Julio y diciembre del año 2011, por el MEF” (Salas, 2012, p.58). Con la Instalación del Sistema Integrado de Administración Financiero, “el servicio y la calidad hacia el contribuyente mejoró sustantivamente, aumentando su recaudación de S/22,489.39 (2010) a S/52,392.76 (2011)” (p.58).

Con la implantación del Módulo del SIAF, la capacitación al personal, se logra mejorar la Gestión de Administración Tributaria, reduciendo los niveles de mora.

### **1.2.3 A Nivel Institucional**

En la provincia de Cutervo, existe un examen especial al área de rentas, donde se concluyó que la Municipalidad Provincial de Cutervo no contaba con el área de control y seguimiento a los recibos de ingresos a caja. Descubriéndose que 80 talonarios de recibos no habían ingresado a la Caja de la Municipalidad en 1993, no contaban con padrón de contribuyentes, la existencia de predios no considerados en el plano arancelarios de los terrenos.

### **1.3.-Teorías relacionadas al Tema**

#### **1.3.1.- Variable Independiente: Propuesta de Servicios de Administración Tributaria.**

##### **1.3.1.1. Teorías**

###### **a) Teoría del Desarrollo Organizacional.**

Esta Teoría busca cambiar a las personas, mejorando sus relaciones internar como externas, logrando satisfacción del usuario y el cliente (Chiavenato, 2016, p.319).

###### **b) Teoría de Sistemas**

Con esta teoría se busca mejorar los procesos de atención a los contribuyentes, reduciendo tiempo aumenta la eficacia y la competitividad de los negocios (Johnson, 1968, p.113) citado por (Chiavenato, 2006, p.412).

###### **c) Teoría Situacional.**

Las organizaciones a nivel mundial no se diseñan de manera absoluta. En nuestro caso no podría ser la excepción, por cuanto para resolver el presente problema, generamos una nueva arquitectura organizativa, que debe estar acorde con el entorno y el uso adecuado de la tecnología (Chiavenato, 2006, p.440).

###### **d) Teoría de las Colas.**

Con la presente Teoría se buscar corregir la atención al contribuyente, al diseñarse la sectorización de los contribuyentes, así como la descentralización con la creación de nuevas oficinas para facilitar su acceso (Marshall, 1966, p.152)

###### **e) Teoría de los Juegos.**

Esto nos permite desarrollar la competitividad entre los sectoristas de contribuyentes al fijárseles metas de cumplimiento de recaudación y de control de moras con el establecimiento de un ranking. “La situación de conflicto ocurre cuando uno gana y el otro pierde, pues los objetivos en la mira son indivisibles, antagónicos e incompatibles entre sí” (Chiavenato, 2006, p.387).

### **1.3.1.2. Definiciones del Contenido de la Variable:**

#### **I. Modelos de la Gestión Pública**

##### **a) Burocrática.**

Su funcionamiento está reglamentado por dispositivos legales, teniendo como característica que el servidor público desarrolla su accionar de acuerdo a lo que establezca el marco normativo, no cuenta con independencia para decidir. No fija su atención en los objetivos (IDEA.2009, p.17).

##### **b) Post Burocrático**

Tenemos en primer lugar *La Nueva Gestión Pública* que toma al ciudadano como el actor principal, con una mayor participación inclusiva, por lo cual se persigue una mayor transparencia en los diferentes procesos, cuyo servicio “es de mejor calidad y toma en cuenta elementos de la actividad privada “(IDEA,2009p.18).

Encontramos en un segundo plano *La Gestión Pública por Resultados*. Implica la calificación si se cumplieron las acciones dentro de un contexto de estrategias determinadas en un planeamiento estratégico con un plan de desarrollo tomando al Valor Público como su característica principal.

La definición más puntal lo tomamos como al “conjunto de procedimientos de carácter Político, Estratégico y Técnico, que arranca del principio de un Estado que se maneja con acuerdo contractuales, por la cual los actores fijan las metas alcanzar produciendo Valor Público (IDEA, 2009 (p.19).

Este modelo se vincula con nuestra propuesta al considerar una evaluación al cumplimiento de acciones estratégicas, esto implica nuevos enfoques del sector privado como el Benchmarking que han superado la Administración Burocrática, se busca satisfacer las necesidades del ciudadano, mediante una gestión pública eficiente, dándole flexibilidad a los administradores para cumplir con la misión.

### **c) El Servicio de Administración Tributaria**

Archundia(2009) plantea que “el SAT debe ser un modelo que se configure bajo los parámetros de Certificación. Con este acción se desarrollará la calidad del servicio al ciudadano se eleve a la excelencia” (p.273), que coincide con Arias(2011) cuando destaca que unos de los objetivos específicos de la Política tributaria es “El Fortalecimiento de las Administradores Tributarias Nacionales y Locales” (p.12). Por ello Arias (2011) plantea que el modelo de SAT se basa “en la autonomía administrativa y financiera, la organización por procesos, y una política de recursos humanos caracterizada por la Meritocracia” (p.33).

## **II. Aspectos que dan consistencia al Servicio de Administración Tributaria.**

**La Estructura del Gobierno Público** : De acuerdo con el mandato de la norma del Gobierno Nacional en su art. 46 cita los Sistemas Administrativos de alcance nacional y dentro ello tomamos para nuestro tema la Modernización del Estado y el Planeamiento dentro del contexto estratégico entre otros (Ley N. 29158, 2007).

**Las Herramientas Estratégicas en el Proceso de Gestión:** La Gestión tributaria como factor decisivo para mejorar la recaudación es un componente valioso porque nos permite desarrollarse en la economía local en la magnitud de los valores de gestión se hayan conducido en forma eficaz mediante las estrategias (Cantos, 2014, p.35).

### **1.3.1.3. Dimensiones**

**Gestión Tributaria:** Es una arquitectura organizacional, que desarrolla procesos, en sus registros prediales, recauda, fiscaliza y ejecuta cobranza coactiva de los ingresos tributarios y no tributarios, “con autonomía administrativa, económica y financiera” (Cantos, 2014, p.35).

**Estrategias:** Lo conforman para nuestro caso las políticas, principios, procesos, técnicas, herramientas, capacitaciones, aplicaciones de estímulos, uso de Alianzas, y adaptación de experiencias exitosas, desarrollados dentro de un plan para lograr los cambios paradigmáticos de un objeto, en nuestro caso la Propuesta de Gestión de Administración Tributaria (Chiavenato, 2006,p.484).

**Herramientas:** La Gestión Tributaria para lograr los objetivos de mejorar la recaudación requiere desde las herramientas legales que sea un organismo descentralizado, autónomo, transparente, que mantenga un adecuado clima institucional. Como herramienta de Políticas de incentivos, desarrolle un plan de estímulos para los trabajadores y para los contribuyentes. En las herramientas tecnológicas, utilizar la tecnología de punta y recoger las experiencias exitosas de otras municipalidades.

**Capacitación:** “La mejora de la caja fiscal se logrará con el conocimiento de la cultura tributaria, desarrollada esta mediante los procesos de capacitación. Con ello se busca los cambios de las personas, para poder cumplir con las metas” (Saéz, 2007). Citado por (Segura-Chavez, 2014).

**Alianzas:** Según IDEA(2009) señala “El estado se convierte en un ente descentralizado y desconcentrado y establece las alianzas públicos privados, su actuación está regulada por la Transparencia, por la cual el ciudadano está más informado” (p.20).

Consideramos necesarios el uso de estrategias como el medio para innovar dentro del contexto de la globalización, que nos permitirá lograr la eficiencia de los resultados que deseamos.

### **1.3.2. Variable dependiente: Recaudación del Impuesto Predial**

De acuerdo al Decreto Supremo N. 156-2014 EF (2014) que aprobó Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, Decreto Legislativo N. 776, considera como impuesto municipal al impuesto predial y la base tributaria son los aranceles de los predios tanto urbanos como rústicos.

### **1.3.2.1. Teorías**

#### **a) Teoría General de Tributación**

Es la capacidad que tiene el Sistema Tributario para recaudar una cantidad de recursos para atender los gastos. Se aplica un principio de la Generalidad de los Tributos (García, 2014), que se vincula con el impuesto predial a recaudar.

#### **b) Teoría de la Disuasión**

Lo que se busca es garantizar la gestión de recaudación utilizando las acciones coercitivas de cobranza coactiva y reporte a la central de riesgos (Reátegui, 2012).

#### **c) Teoría de EHEBERG**

El contribuyente debe tomar conciencia del cumplimiento del pago de los tributos municipales que beneficiará en mejorar los niveles de calidad de vida (Gaitan, 2011).

#### **d) Teoría de la Información**

Son los datos que son interpretados por los interlocutores que generan conocimiento para mejorar la gestión de la comunicación en el proceso de la gestión de la recaudación (Chiavenato, 2006, p.379).

#### **e) Teoría del Presupuesto**

Es la programación equilibrada de ingresos y egresos para ejecutarse en un periodo determinado (WEB del MEF, 2016).

#### **f) Teoría de las Cuentas**

Se le define como al conjunto de normas, políticas, principios y procedimientos contables utilizados en tres sector de gobierno: Nacional, Regional y local (WEB del MEF, 2016).

### **1.3.2.2. Definiciones del contenido de la Variable Dependiente**

#### **I. Recaudación del Impuesto Predial**

**Arquitectura Organizacional:** La actual gestión administrativa tributaria cuenta con tres unidades como son: Registro, recaudación y control; fiscalización y cobranza coactiva.

**Registro, recaudación y control:** Registra al contribuyente y sus predios, calcula el impuesto, determina la deuda y ejecuta la cobranza.

**Cobranza coactiva:** Desarrolla acciones coercitivas, como ejecutar embargos para el cumplimiento de pagos del impuesto predial.

**Fiscalización tributaria:** Verifica la realidad con lo declarado, determinando resoluciones para ejecutar su cobranza y su pase a cobranza coactiva.

**Rentas de las municipalidades en los rubros tributarios:** Se considera como ingresos de los gobiernos locales a los impuestos determinados por mandato de la ley, abarcando, arbitrios, contribuciones, multas, licencias, tasas, y derechos generados por el concejo municipal, los que forman sus recursos directamente recaudados, y otros (Ley 27972, 2003).

**Recaudación predial:** Está integrada por los siguientes componentes

**Procesos de la Cobranza:** En la actualidad el contribuyente se apersona a caja para cancelar los formularios, para después acudir a la oficina de rentas para el cálculo respectivo del impuesto predial y posterior cancelación en caja. No se desarrolla acciones de fiscalizaciones ni de cobranza coactivas.

**Repercusión de la carencia de Servicios de Administración Tributaria:**



“La Carencia de un Modelo de Sistema de Administración Tributaria y la Deficiente falta de la Cultura tributaria, no permiten mejorar los ingresos de recaudación del impuesto predial” (Cantos, 2014).

## II.- Ejecución de Ingresos.

**Sistema Tributario Nacional:** El Poder Ejecutivo mediante norma expresa vigente desde el año 1994 produce *la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional*, establece dentro de sus objetivos Aumentar los Ingresos Nacionales otorgándole al Sistema Tributario, una importancia a la eficiencia, permanencia y simplicidad, distribuyendo de manera igualitaria los ingresos que pertenecen a los Gobiernos Locales (Decreto legislativo 771,1993) y mediante Decreto Supremo N: 133-2013 EF(2013) en su artículo primero *aprueba* el actual Código Tributario que representa la base del Sistema Tributario Nacional.

**Sistema Tributario de Gobiernos Locales:** Los Gobiernos locales controlan los tributos del Impuesto Predial, Alcabala, de Juegos, Apuestas y al Patrimonio Vehicular. Las principales normas que dan sostenibilidad al presente sistema son los siguientes:

- La Constitución Política del Estado con los artículos 74 y 196.
- Ley Orgánica de Municipalidades N. 27972
- Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación de Gobiernos Locales y modificatorias. D.S. 156-2004-EF.
- Texto Único Ordenado del Código Tributario. Decreto Supremo 133-2013EF.
- Ley 28294: Sistema Nacional de Integración del Catastro y su nexa con el registro de predios.

**Sistema Nacional Presupuesto Público:** Con la dación de la Ley 28411(2004) se crea el Sistema Nacional de Presupuesto Público que está conformado por la dirección general del Presupuesto Público que controla las unidades ejecutoras, que desarrollan actividades a través de las diferentes fases. La ley del presupuesto para el ejercicio fiscal para el año 2016 fue

30372. El Presupuesto es un instrumento que planifica los ingresos y los gastos de un ejercicio fiscal.

**Sistema Nacional de Contabilidad:** El Sistema Nacional de Contabilidad Pública es creado por Ley 28708 (2006) en su art. 3 establece los elementos que lo componen como las políticas, principios, normas y procedimientos contables utilizados en los ámbitos públicos y privado”, en sus tres niveles Nacional, Regional y Local.

### **1.3.2.3. Dimensiones**

**Conocimientos:** Conjunto de información lograda mediante el aprendizaje que orienta nuestro actuar en la sociedad. Esta dimensión es importante porque mediante la evaluación del conocimiento de Leyes, Normas, Principios y Procesos vinculados a la Gestión de Administración tributaria nos permitirá describir la Cultura Tributaria en el servidor público como la del contribuyente (Rueda, 2014, p.144). Los elementos que forman parte de esta dimensión lo hemos clasificado en cuatro como sigue:

**Registro:** Se le define como el acto de anotar en un documento los datos referidos al contribuyente y su predio, que sea permisible de la comprobación con la normatividad

**Recaudación:** Son los ingresos provenientes de la acción de cobranza que efectúa la Administración Tributaria en cumplimiento de la normatividad en sus formas

**Fiscalización:** Se le define como el proceso de examinar una actividad que tiene por finalidad comprobar si se cumple con la normatividad.

**Cobranza coactiva:** Es la acción por medio del cual el ejecutor coactivo ejerce las acciones de cobranza de manera coercitiva.

**Comunicación:** Es la relación que existe en la que interactúan dos personas racionales en la que un ser es el emisor que brinda datos al otro denominado receptor, que utiliza codificaciones articulados, que pueden ser cara a cara o

mediante el uso de equipos electrónicos o tecnológicos (Rueda, 2014, p.196). Consideramos dos elementos para medir esta dimensión que lo hemos clasificado en:

**Atención:** Lo definimos como las actividades que se relación con un tercero para entregar un producto en un momento determinado buscando su satisfacción

**Transparencia:** Conjunto de actividades por lo cual el gobierno en sus tres niveles se obligan a brindar información de sus actos y del uso de los fondos públicos.

### 1.3.3. Definiciones conceptuales

**Administración de Tributos:** Institución que pertenece al sector Público, gestora en los procesos registrales, recaudar, fiscalizar y desarrollar acciones de cobranza coactiva.

**Base Imponible:** Es la suma del valor de todos los predios del contribuyente a una escala de contribución.

**Contribuyentes:** Las personas jurídicas o naturales propietarios de los bienes inmuebles.

**Determinación del Valor de los Predios:** Es la suma de los valores arancelarios de los predios que son publicados cada 31 de Octubre del año anterior, por el Ministerio de Vivienda

**Impuesto Predial:** Es un gravamen que afecta a los propietarios urbanos y rústicos.

**Recaudación:** Acción de recaudar los impuestos

**Responsable Sustituto:** Son los poseedores o tenedores, que se comprometen con la deuda ajena.

**Responsable Solidario:** Son las obligaciones compartidas sobre la carga de un predio.

**Servicios:** Es la acción del trabajo de una persona a otra.

**Sujeto Activo:** Es la entidad que recauda los tributos.

**Sujetos Pasivos:** Son las contribuyentes jurídicos y naturales comprometidos al pago de una obligación tributaria

**Tasas para el Cálculo del Impuesto:** Utiliza las alícuota de 0.2%, 0.6% y 1.0% para los tramos hasta 15 UIT, 60 UIT y más de 60 UIT respectivamente.

#### **1.4.- Formulación del Problema**

¿Es posible que la propuesta del SAT en el Gobierno Local Provincial de Cutervo, contribuya a mejorar los niveles de captación de Impuesto Predial?

#### **1.5.- Justificación del Estudio**

**Teórica:** Porque se acude a fuentes de información bibliográfica sobre estudios del impuesto predial desarrollados, que permiten recabar insumos para la producción de la investigación. Nos guían a describir las deficiencias detectadas en la gestión tributaria. Estas van a ser orientadas en relación al desconocimiento del nuevo paradigma en las personas involucradas, para la formalización de la Economía. Responsabilizando al Municipio de una eficiente recaudación.

**Práctico:** El Impuesto Predial es uno de los rubros de ingreso de la Administración Municipal, la limitante en su recaudación y la carencia de una cultura tributaria repercute en las Finanzas Públicas. Con su incremento de la recaudación permitirá sanear la Economía de la Municipalidad, y reducirá los niveles de dependencia del gobierno nacional. El nuevo modelo se viene empleando en otras municipalidades del país, recogiendo sus experiencias en el logro de mayor captación de ingresos.

**Social:** Porque mediante el uso de los recursos manejados en la Finanza Pública de la Municipalidad, permitirá atender diferentes obras sociales para el bienestar de la los administrados.

**Legal:** El nuevo modelo de gestión propuesto se ampara en las facultadas que la Constitución Política del Estado le confiere en los artículos 74 y 196 de la constitución política y la ley N. 27972.

**Metodológico:** Porque a través del modelo propositivo, genera fuente de información para nuevos trabajos de investigación.

## **1.6. Objetivos.**

### **1.6.1. General**

Diseñar la propuesta de SAT para incrementar la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

### **1.6.2. Específico**

- a) Diagnosticar el proceso actual de recaudación de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2016.
- b) Elaborar la Propuesta del SAT para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2016.
- c) Validar la propuesta del SAT para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2016.

## **II MÉTODO**

## 2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

**Tipo de investigación:** Descriptivo – Propositivo

**Por su finalidad:** “Describir es delinear, dibujar, figurar una cosa, representándola de modo que dé idea cabal de ella; es ordenar, condensar y codificar toda la información disponible acerca de un sujeto, objeto, fenómeno o parcela de la realidad “(Sarabia, 2013, p.51) Y Propositivo, conocida como Investigación proyectiva se le define “como el objetivo de diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones”(Hurtado de Barrera, 2010, p.133).

**Por su carácter:** El objetivo es buscar las características dentro de las variables en una población. El desarrollo depende “en fijar en una o diversas variables a un conjunto de ciudadanos u otros y facilitar su descripción “(Hernández, Et.Als, 2014, p.155)

De acuerdo al acápite anterior, el diseño es no experimental. Descriptivo de corte Transversal-Propositivo (Hernández, Et.Als, 2014, p.210)

**Esquema:**

M = O = P
-----------

Dónde: M = Muestra. O = Observación P = Propuesta

**Por su naturaleza:** Se ocupa de una investigación Cuantitativa por cuanto corresponde a una investigación de tipo sustantiva, tiene como fin contestar a una dificultad teórica y se encamina a la caracterización de la realidad (Sanchez y Reyes, 2000).

## 2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	TECNICAS	INSTRUMENTOS
SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	GESTION TRIBUTARIA	Instrumentos de Gestión			
	ESTRATEGIAS	Herramientas			
		Estímulos			
		Capacitación			
		Alianzas			
RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL	CONOCIMIENTO	Registro	1	Encuesta	Cuestionario
			2		
			3		
			4		
		Recaudación	5		
			6		
		Fiscalización	7		
			8		
		Cobranza Coactiva	9		
			10		
	Nivel de Atención		11		
			12		
			13		
			14		
		15			
	Nivel de Transparencia	16			
		17			
		18			
		19			
		20			



## **2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Nuestra investigación recurre a la totalidad de la población de informantes representada por los empleados y obreros de las diferentes Sub Gerencias, de la Municipalidad Provincial de Cutervo que nos muestran un total de 36 personas y tienen la característica de Censo (Caballero, 2011, p.295).

### **Criterios de Inclusión:**

Personal de ambos sexos

Condición laboral: Nombrado

Que tenga predio inmueble en Cutervo

### **Criterios de exclusión**

Condición de Contrato Temporal.

Que no cuenten con propiedad.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **a) La Encuesta**

Se define a la encuesta “al conjunto de preguntas escrita o verbal que se formula a los sujetos para lograr determinados datos necesarios para el desarrollo de la investigación” (Díaz, 2009, p.19).

Para conocer hechos relevantes con respecto a los indicadores, se desarrolló una estructura de encuesta, el mismo que nos ayudó saber lo antes descrito, información que nos permitió incrementar el conocimiento del problema materia que se investigó.

### **2.4.2. Instrumentos**

#### **a) El Cuestionario**

Se le define como “al conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente y sistemática, hacia aspectos y hechos que importa en una investigación, o evaluación, y que puede ser empleado de diversas forma, entre las que destacan los envíos por correo a grupos de personas” (García, 2014, p.2).

Para el presente trabajo de investigación el cuestionario fue elaborado en función a las dos dimensiones y seis indicadores, fue útil para la indagación de datos, que se obtuvieron de las encuestas que se realizó durante el proceso de investigación, para luego procesarla e interpretarla.

### **2.4.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de datos**

**Confiabilidad del instrumento y su validación:** Para medir La confiabilidad del Instrumento, empleamos el instrumento de Validación de Combrach nos arrojó un **valor de 0.76 interpretado como fuerte**. El instrumento fue **validado por tres expertos**, que gozan una solvencia profesional, moral y, ética acorde al estudio; son tres doctores en Gestión Pedagógica y entendidos en trabajos de investigación científica, lo mismo que dieron un juicio de valor relacionándolo el contenido de las variables, dimensiones, indicadores del instrumento de evaluación **cuyo resultado fue de 0.975**

**Análisis simple descriptivo:** Los datos extraídos se procesaron y analizaron empleando la estadística descriptiva simple, que nos permitió representarlos en tablas y figuras estadísticas por indicadores, dimensiones y variable. Se utilizó el EXCEL

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

### **2.5.1. Método Estadístico.**

El método estadístico está vinculado al uso y reglas de la división y clasificación. Es así como Ursua (1982) define a la estadística como: “La rama que estudia los fenómenos atípicos” (p.142). Este método contribuyó para el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron de los instrumentos a utilizados en la medición de variables.

**Medidas de tendencia central:** Se empleó la media aritmética con el uso del Excel para verificar el promedio de los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados al grupo de estudio de la variable dependiente:

$$\bar{X} = \sum x_i / n$$

**b. Medidas de dispersión:** Se utilizó la varianza, para determinar el grado de confiabilidad del instrumento de Combrach que nos permitió aprobar el instrumento del cuestionario de la variable de estudio.

$$S^n = \sum F_i(x_i - \bar{X})^2 / n-1$$

### 2.5.2. Baremo

Es una escala ordenada para determinar la calificación a las respuestas del instrumento cuestionario, para nuestro caso lo hemos agrupado en los niveles de muy bueno (16-20), bueno (11-15), regular (6-10) y deficiente (0-5). Para efectos de análisis e interpretación hemos reagrupado las valoraciones en **aceptables (11-20)** y **no aceptables (01-10)**.

### 2.6. Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación hemos coordinado con las autoridades, funcionarios y trabajadores, donde se llevó a cabo el estudio, Cumpliendo de manera responsable y seria cada acción planificada, tal como indicó el estudio. Habiendo acudido a expertos para validar los instrumentos que permitan que la investigación tenga consistencia, verificando la información sustentada en el presente estudio tenga la confiabilidad y la viabilidad de las diferentes fuentes que se citan en la investigación que se realizó.

### **III RESULTADOS**

### 3.1.- Descripción de los resultados

#### 3.1.1. Análisis de resultados

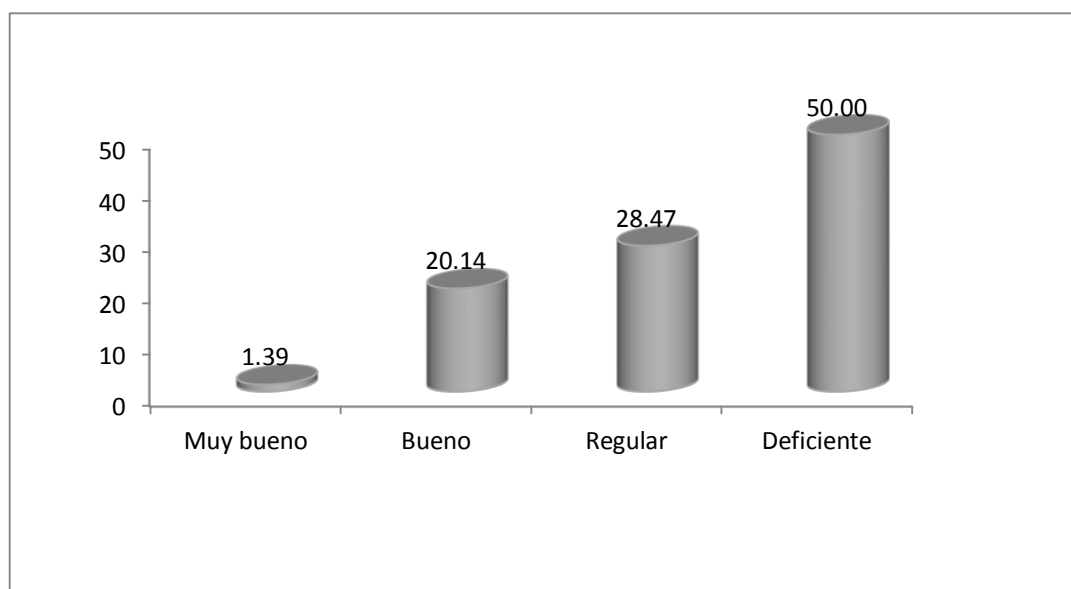
##### 3.1.1.1 A nivel de Indicador

##### a) Nivel de Indicador de Registro

**Tabla 1. Distribución de frecuencias del Indicador Registro**

Preguntas	Muy bueno		bueno		Regular		Deficiente	
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
1. Cómo Califica el proceso de inscripción	0.00	0.00	10.00	27.78	23.00	63.89	3.00	8.33
2. Cómo Evalúa el proceso de Notificaciones de Órdenes de Pago, Res. de Determinación, de Multa y de Ejec. De Cobranza Coactiva.	0.00	0.00	1.00	2.78	5.00	13.89	30.00	83.33
3. Cómo Evalúa el proceso de emisión de Ordenes De Pago, Res. De determinación, de multa y de Ejec. De Cobranza Coactiva.	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	2.78	35.00	97.22
4. Cómo evalúa las amnistías otorgadas por la Municipalidad Provincial de Cutervo	2.00	5.56	18.00	50.00	12.00	33.33	4.00	11.11
Promedio		1.39		20.14		28.47		50.00

Fuente: Encuesta aplicada el 20.10.16



**Figura 01: Distribución del Indicador Registro**

Fuente: Tabla 1

Según la figura 01, el Promedio de la distribución del **Indicador Registro** es de

78.47% lo considera como *no aceptable*, el 21.53% lo califica como *aceptable*.

Para la **1ra pregunta**, de acuerdo a sus datos (26) registra como *no aceptable* el 72.22% y como *aceptable* (10) lo califican con el 27.78%

Una de las características encontradas es que existen predios no registrados, el mismo que concuerda con lo expresado por (Archundia, 2009).

Existen zonas que no cuentan con aranceles, por cuanto la ciudad de Cutervo se ha extendido demográficamente, concordando con lo que indica (Moreno , 2014).

Otra de las características observadas son la información registral incompleta y desactualizadas que coincide con lo expresado por (Larios, 2009).

Para la **2da pregunta** , sus datos (35) registra como *no aceptable* con el 97.22%. Se interpreta que los trabajadores no conocen los instrumentos legales del Código Tributario, considerándolo como una distorsión.

En la **3ra pregunta**, los datos encontrados (36) considera como *no aceptable* con el 100.00%. Interpretándose que los trabajadores no conocen el código tributario, tomándolo como una distorsión.

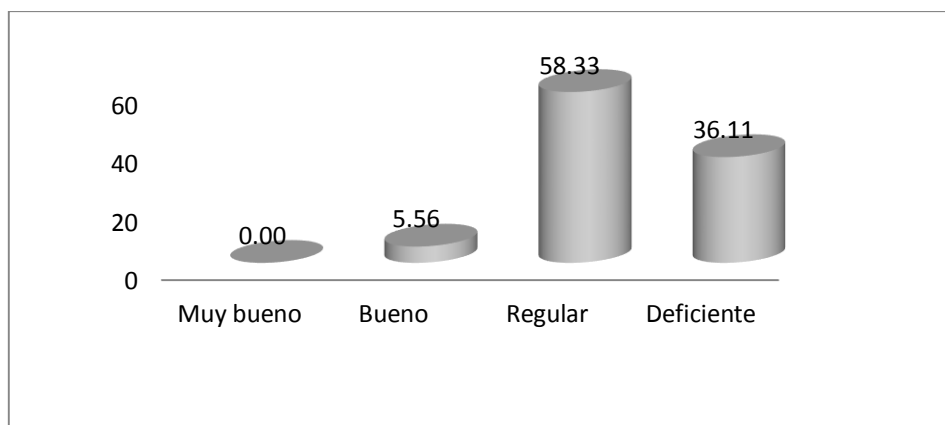
La **4ta pregunta** , (20) encuestados señalan como *aceptable* con el 55.56%, considerándolos como un logro a mejorar.

## b) Nivel de Indicador de Recaudación

**Tabla 2. Distribución de Frecuencias a nivel del Indicador Recaudación**

Preguntas	Muy bueno		bueno		Regular		Deficiente	
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
5. Cómo Califica el conocimiento que tiene sobre el cálculo del impuesto predial	0.00	0.00	3.00	8.33	19.00	52.78	14.00	38.89
6. Cómo Califica la atención de pago del impuesto predial en un solo punto de atención	0.00	0.00	1.00	2.78	23.00	63.89	12.00	33.33
Promedio	0.00		5.56		58.33		36.11	

Fuente: Encuesta aplicada el 20.10.16



**Figura N. 02 Distribución del Indicador Recaudación**

Fuente: Tabla 2

Según la figura 02, el Promedio de la Distribución del **Indicador Recaudación** es de 94.44% lo considera como *no aceptable*. El 58.33% lo califica como regular y el 36.11% como deficiente.

Para la **5ta pregunta**, el 91.67% lo califica como *no aceptable* con 33 personas. Sólo el 8.33% lo registra como *aceptable*. Una de las características de este indicador es que no se cuenta con el conocimiento correcto para efectuar el cálculo del impuesto predial que coincide con lo que sostiene (Chiriboga, 2014)

La **sexta pregunta**, el 97.22% con 35 encuestados, lo califican como *no aceptable*. La Atención del cálculo del impuesto predial se da en uno solo punto, en su gran mayoría requiere que se establezcan más lugares de atención para facilitar su acceso, coincidiendo con lo que revela (Canto, 2009)

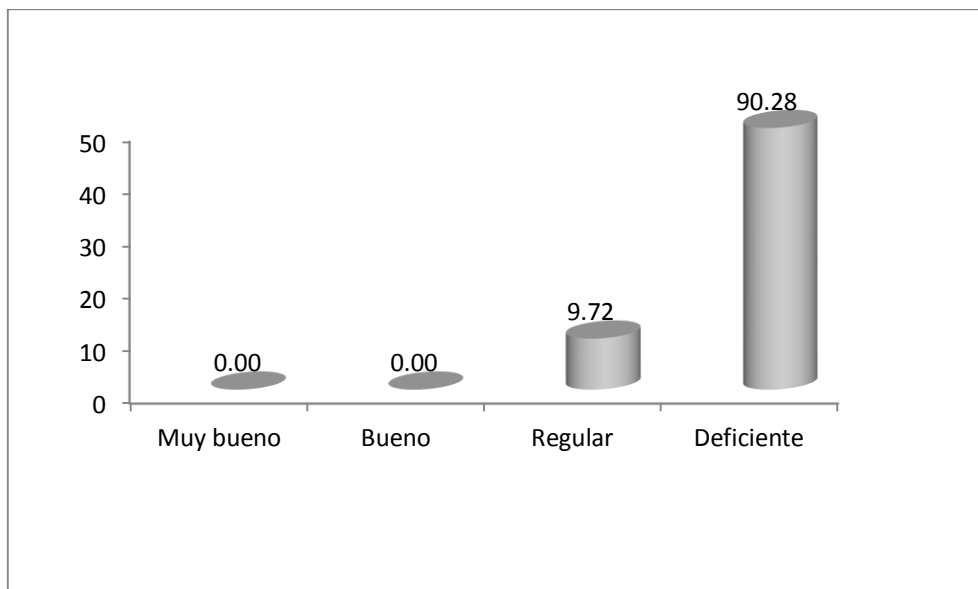
### **c) Nivel de Indicador de Fiscalización**

Según la figura 03, el Promedio de la Distribución del **Indicador Fiscalización** es de 100.00% lo considera como *no aceptable*. El 9.72% lo califica como regular y el 90.28% como deficiente. Estos resultados también lo revela (Ibarra, 2002)

**Tabla 3 : Distribución de Frecuencia del Indicador Fiscalización**

Preguntas	Muy bueno		bueno		Regular		Deficiente	
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
7. Cómo Evalúa el Proceso de Fiscalización a los contribuyentes por la municipalidad	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	13.89	31.00	86.11
8. Cómo Evalúa la ejecución de sanciones a los Contribuyentes por el incumplimiento del pago del Impuesto Predial	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	5.56	34.00	94.44
Promedio					9.72		90.28	

Fuente: Encuesta aplicada el 20.10.16



**Figura 03: Distribución del Indicador Fiscalización**

Fuente: Tabla 3

En la **7ma pregunta**, el 100% lo califica como *no aceptable con 36 personas*. Para mejorar los niveles de recaudación se requieren desarrollar acciones de control con la finalidad de sincerar la información declarada. Lo consideramos como una Distorsión.

En la **8va pregunta**, el 100% califica como *no aceptable*. Esto obedece al desconocimiento del Código Tributario. Lo consideramos como una distorsión.

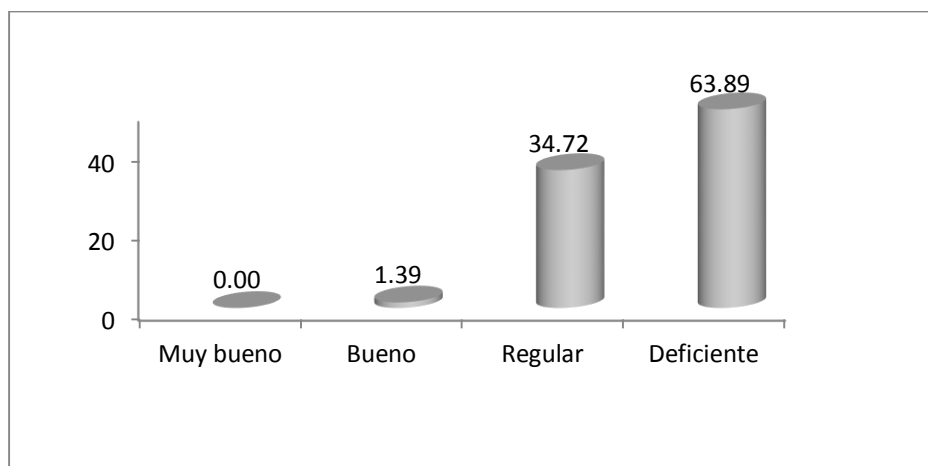


**d) Nivel de Indicador de Cobranza Coactiva.**

**Tabla 4 : Distribución de frecuencias del indicador Cobranza Coactiva**

Preguntas	Muy bueno		bueno		Regular		Deficiente	
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
9. Cómo Califica la ejecución de medidas cautelares (Embargos) por el incumplimiento del pago del Impuesto Predial	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	8.33	33.00	91.67
10. Cómo Evalúalas facilidades que da la Municipalidad para el pago del Impuesto Predial	0.00	0.00	1.00	2.78	22.00	61.11	13.00	36.11
Promedio		0.00		1.39		34.72		63.89

Fuente: Encuesta aplicada el 20.10.16



**Figura 04: Distribución del Indicador Cobranza Coactiva**

Fuente: Tabla 4

Según la figura 04, el Promedio de la Distribución del Indicador Cobranza Coactiva es de 98.61% lo considera como no aceptable. El 34.72% lo califica como regular y el 63.89% como deficiente. El resultado de este indicador en la parte de falta de adecuación a la norma.

La respuesta para la **pregunta novena**, el 100% lo califica como *no aceptable*, lo que demuestra que existe un desconocimiento del contenido del Código Tributario al no ejecutar las acciones de cobranza coactiva, considerándolo como una distorsión, que coincide con (Ibarra, 2002).

Para la **pregunta diez**, el 97.22% lo califica como *no aceptable*. El no brindarse las facilidades, dificulta el pago de los contribuyentes. No cuenta con convenios

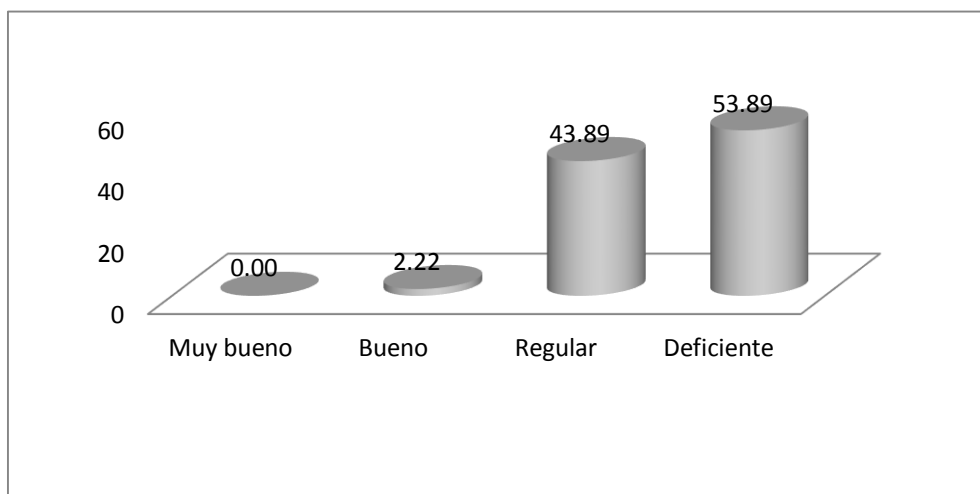
con las instituciones públicas que permitan descuentos por planillas. Lo consideramos como una Carencia (Canto 2009).

**.e) Nivel de Indicador del Nivel de Atención.**

**Tabla 5 : Distribución de Frecuencias del Indicador Nivel de Atención**

Preguntas	Muy bueno		bueno		Regular		Deficiente	
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
	11. Cómo califica la campaña del inicio del pago del Impuesto Predial	0.00	0.00	3.00	8.33	14.00	38.89	19.00
12. Cómo evalúa los ambientes para atender son los adecuados	0.00	0.00	0.00	0.00	16.00	44.44	20.00	55.56
13. Cómo evalúa la rapidez de atención de los Servidores Públicos.	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	69.44	11.00	30.56
14. Cómo evalúa la relación entre el Contribuyente y la Municipalidad.	0.00	0.00	1.00	2.78	24.00	66.67	11.00	30.56
15. Cómo evalúa el estímulo que se dá al buen pagador	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	36.00	100.00
Promedio	0.00		2.22		43.89		53.89	

Fuente: Encuesta aplicada el 20.10.16



**Figura N. 05: Distribución del Indicador Nivel de Atención.**

Fuente: Tabla 5

Según la figura 05, el Promedio de Distribución del **Indicador Nivel de Atención** es de 97.78% lo considera como *no aceptable*. El 43.89% lo califica como regular y el 53.89% como deficiente.

La falta de la Calidad en la atención es una de características negativas que lo menciona (Larios, 2009), que se ve reflejado en la deficiente atención y relación al contribuyente como lo expresa (Canto, 2009), siendo nulo los estímulos que le brindan al buen pagador, el mismo autor menciona (Canto, 2009).

A la **11va pregunta**, el 91.67% lo califica como *no aceptable*. Es muy pobre la difusión de la campaña del impuesto predial, lo que dificulta el conocimiento por parte de los contribuyentes, consideramos como una limitación.

La respuesta a la **12va pregunta**, nos indica que el 100.00% lo califica como *no aceptable*, por cuanto tiene un solo ambiente que no reúne las condiciones mínimas para atender a los contribuyentes, considerándolo como una carencia.

En la **pregunta trece**, el 100.00% lo califica como *no aceptable*. Se desprende que no son entrenados para buscar la satisfacción de atención de los contribuyentes, considerándose como una deficiencia.

La **pregunta catorce**, manifiesta el 97.23% lo califica como *no aceptable*, no cuentan con buenas prácticas para mejorar la relación con los contribuyentes, existe ausencia en la capacitación sobre el tema, considerándolo como una deficiencia.

A la **pregunta quince**, el 100.00% lo califica como *no aceptable*, esto obedece a que la Municipalidad no aplica política de estímulos al Contribuyente. No lo incentiva el cumplimiento oportuno de sus obligaciones. Lo consideramos como una carencia.

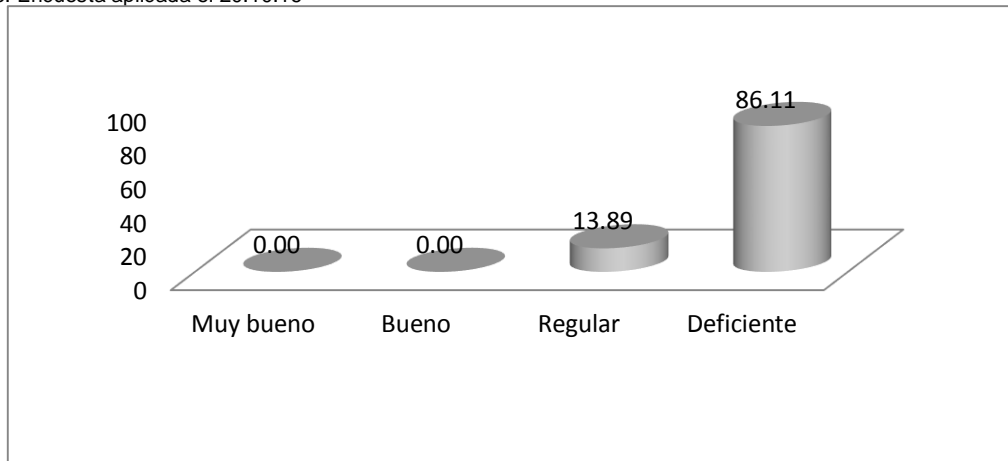
#### **f) Indicador del Nivel de Transparencia.**

Según la figura 06, el Promedio de la distribución del **Indicador Nivel de Transparencia** es de 100.00% lo considera como *no aceptable*. El 13.89% lo califica como regular y el 83.11% como deficiente. Este indicador es uno de las causas que determinaron la baja captación del tributo predial (Larios ,2009)

**Tabla 6 : Distribución de Frecuencia del Indicador Nivel de Transparencia**

Preguntas	Muy bueno		bueno		Regular		Deficiente	
	f1	%	f1	%	f1	%	f1	%
16. Cómo califica el uso de los fondos del Impuesto Predial en Obras	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	5.56	34.00	94.44
17. Cómo califica la comunicación de los derechos del Contribuyente	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	13.89	31.00	86.11
18. Cómo califica el seguimiento de quejas y reclamos	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	8.33	33.00	91.67
19. Cómo califica la emisión de los estados de cuenta del Impuesto Predial	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	36.00	100.00
20. Cómo evalúa el nivel de orientación sobre el Impuesto Predial	0.00	0.00	0.00	0.00	15.00	41.67	21.00	58.33
Promedio		0.00		0.00		13.89		86.11

Fuente: Encuesta aplicada el 20.10.16



**Figura N. 06: Distribución del Indicador Nivel de Transparencia**

Fuente: Tabla 6

Para la **16va pregunta**, el 100.00% lo califica como *no aceptable*, por cuanto no existe información del destino de los fondos, consideramos como una distorsión.

En la **17ma Pregunta**, el 100.00% lo califica como no aceptable, no habiendo desarrollado campañas para mejorar la cultura tributaria a los contribuyentes. Lo consideramos como una deficiencia.

Para la **18va Pregunta**, el 100.00% lo califica como *no aceptable*. No cuentan con una oficina de Defensa del Contribuyente. Lo consideramos como una carencia.

Para la **19va Pregunta**, el 100.00% lo califica como deficiente. No cuentan con registros de control automatizado. Lo consideramos como una carencia.

Y para **20va Pregunta**, el 100.00% lo califica como *no aceptable*. No cuenta con personal entrenado para orientar de manera presencial. Lo consideramos como una limitación. No cuentan con teléfono para facilitar al contribuyente su consulta. Del mismo modo no se usa la Web por internet para el uso del correo electrónico y el chat. Lo consideramos como una deficiencia.

Encontramos con una realidad a nivel de indicadores, que cuenta con carencias, deficiencias, distorsiones y limitaciones que generan el problema de bajos niveles de recaudación del impuesto predial

### 3.1.1.2 A Nivel de Dimensiones

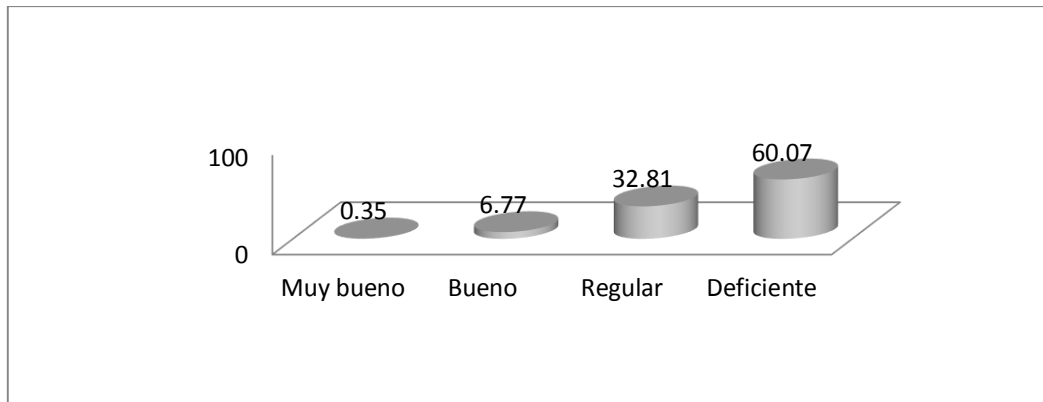
#### a) Nivel de Conocimientos

Los resultados expresados en la figura N. 07 de la dimensión conocimiento de la Variable Recaudación del Impuesto Predial nos da un 92.88% de calificación como *no aceptable*, registrando el 32.81% como regular y el 60.07% como deficiente. Solo el 7.12% lo califica como aceptable

**Tabla 7. Distribución de Porcentual de La Dimensión Conocimiento**

Nivel de Indicadores	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
	16-20	11-15	06-10	00-05
	%	%	%	%
1.-Registro	1.39	20.14	28.47	50.00
2.-Recaudación	0.00	5.56	58.33	36.11
3.-Fiscalización	0.00	0.00	9.72	90.28
4.-Cobranza Coactiva	0.00	1.39	34.72	63.89
Promedio de la Dimensión Conocimiento	0.35	6.77	32.81	60.07

Fuente: Encuesta aplicada el 20.10.16



**Figura N. 07: Distribución de la Dimensión Conocimiento**

Fuente: Encuesta aplicada el 20.10.16

Esto obedece a las Carencias, Deficiencias, Limitaciones y Distorsiones que se tiene sobre las normas del Código Tributario y la Ley de Tributación, en el uso de un buen sistema de registro, en inscripción y actualización de datos; proceso de emisión de órdenes de pago, notificaciones, cálculo del impuesto predial, descentralización de los puntos de atención; en proceso de fiscalización y la aplicación de las sanciones; uso de las medidas cautelares, con sus correspondientes facilidades de pago y el uso de la tecnología de punta.

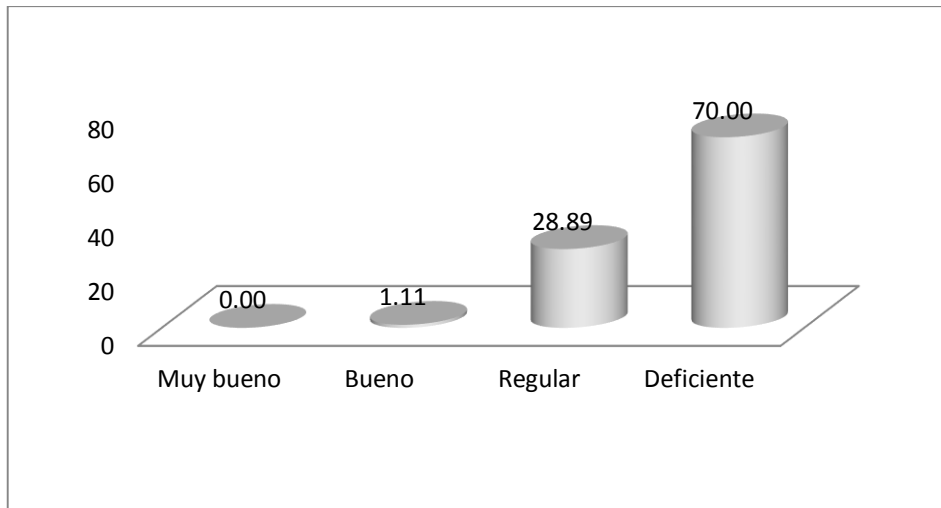
Este resultado lo afirma Archundia (2009) y lo menciona que para mejorar el Servicio de Administración Tributaria se tiene que aplicar paquetes de información mediante los procesos de capacitación.

## **b) Nivel de Comunicación**

**Tabla 8. Distribución Porcentual de La Dimensión Comunicación**

Indicador	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
	16-20	11-15	06-10	00-05
	%	%	%	%
05. Nivel de Atención	0.00	2.22	43.89	53.89
06. Nivel de Transparencia	0.00	0.00	13.89	86.11
Promedio	0.00	1.11	28.89	70.00

Fuente: Encuesta aplicada el 20.10.16



**Figura N. 8: Distribución de la Dimensión Comunicación**

Fuente: Encuesta aplicada el 20.10.16

Los resultados expresados en la figura N. 08 de la dimensión comunicación de la Variable Recaudación del Impuesto Predial nos da un 98.89% de calificación como *no aceptable*, registrando el 28.89% como regular y el 70.00% como deficiente. Solo el 1.11% lo califica como aceptable.

Esto obedece a las Carencias, Deficiencias, Limitaciones y Distorsiones que se tiene sobre los medios de comunicación como la Telefonía, Correo Electrónico, Chat, y el Portal de la Web de la Municipalidad, para transmitir las campañas del inicio del impuesto predial, la rapidez de atención, la relación con los contribuyentes y la falta de estímulos para el buen pagador ; así como la transparencias del uso de los fondos del Impuesto Predial, los derechos que debe conocer el contribuyente, la atención de sus quejas de manera rápida, la entrega oportuna de sus estados de cuenta corriente , la orientación que se le brindar y el uso adecuado de ambientes.

De acuerdo Archundia (2009), añade que para lograr la excelencia del SAT se tiene que establecer paquetes de comunicación empleando la herramienta de capacitación.

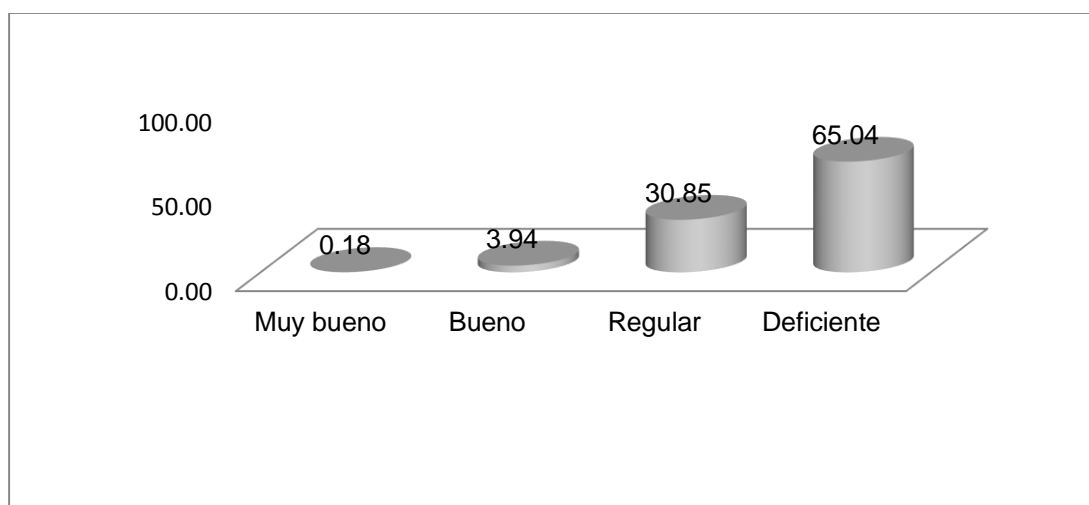
### **3.1.1.3 A Nivel de Variable**

#### **a) Dependiente**

**Tabla 9. Distribución Porcentual de La Variable Recaudación del Impuesto Predial**

Dimensión	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
	16-20	11-15	06-10	00-05
	%	%	%	%
1.-Conocimiento	0.35	6.77	32.81	60.07
2.-Comunicación	0.00	1.11	28.89	70.00
Promedio	0.18	3.94	30.85	65.04

Fuente: Encuesta aplicada el 20.10.16



**Figura N. 9: Distribución de la Variables Recaudación del Impuesto Predial**

Fuente: Encuesta aplicada el 20.10.16

De acuerdo a la figura N. 09: Nivel de Calificación de la Variable Recaudación del Impuesto Predial, las dos dimensiones antes descrita nos arroja un promedio de 95.89% como *no aceptable*, con 30.85% como regular y un 65.04% como deficiente.

El diagnóstico de la variable recaudación del Impuesto Predial se registra como deficiente con el 65.04%. Dicha calificación se relaciona con lo que precisa (Canto, 2009) al señalar que solo utilizando estrategias y el uso de tecnología de punta permitirá revertir los bajos niveles de esta variable.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

No se aplica la contrastación por no considerar hipótesis la presente Tesis.



## **IV.- DISCUSSION**

#### 4.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados referentes a la variable Recaudación del Impuesto Predial expresados en la Tabla N. 09, indican que 92.88%, tienen poco conocimiento del impuesto predial. Calificándolo como regular con un 32.81% en el rango de 6 a 10 y, con un 60.07% como deficiente, con un rango de 0 a 5. En tanto la calificación de bueno es 6.77% en un rango del 11-15 y finalmente el muy bueno es 0.35% en un rango del 16-20. Esto demuestra la falta de conocimientos de los diferentes componentes de esta variable.

En la dimensión comunicación, se estableció un registro promedio de 70% como deficiente en el rango de 00 a 05. Le sigue el regular con 28.89% en el rango de 6 a 10, en tanto el bueno lo mide con el 1.11% en un rango de 11 a 15 y finalmente el muy bueno con 0.00, con un rango de 16 a 20. Esto obedece a la falta del uso de los medios tecnológicos como el teléfono, correo electrónico, whatsapp, chats y portal de la Web de la Municipalidad.

En la cual la variable Recaudación del Impuesto Predial señala la homogeneidad encuentra se dentro del segmento de deficiente. Según Archundia( 2009), dicho resultado “obedece por la falta de un servicio adecuado de la administración tributaria que utiliza estrategias, solo así mejorará su recaudación” (p. 273).

De las dos dimensiones que forman parte de la variable dependiente Recaudación del impuesto predial se desprende la falta de cultura tributaria y una adecuada comunicación con los contribuyentes. Fortaleciendo ambos dimensiones permitirá mejorar sus logros. *Dichos resultados concuerdan con lo expresado por* (Cantos, 2014).

Por otro lado se observó la carencia de datos confiables en los predios así como en la actualización de datos, que coincide con lo expresado por Cantos (2014). Con la nueva propuesta se pretende corregir un mayor número de contribuyentes y su actualización permanente, que llevará a mejorar los

registros prediales que corresponden al primer Indicador denominado Registro de la Dimensión conocimiento.

Se observó que no funciona la fiscalización , cobranza coactiva, la transparencia de los fondos del impuesto predial , facilidades de pago por falta de convenios con instituciones públicas, la carencia de sistemas informaticos de punta, implementación técnica a los servidores publicos e indicadores de desempeño, son causas que repercuten en su baja recaudación.

La ausencia de una política adecuada para desarrollar los estímulos a los contribuyentes constituyen un factor importante para promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias (Canto, 2009).

Tomando en cuenta que el SAT Lima cuenta con una escuela de preparación de servidores públicos en materia de impuesto predial, se debe aprovechar para capacitar al personal de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Para mejorar la recaudación del impuesto predial se hace necesario proponer las experiencias exitosas de las diferentes Municipalidades como la del SAT Lima Metropolitana , que ha servido como referente para que conjuntamente con la oficina de Cooperación Alemana GIZ hayan brindado capacitación a las Municipalidades de Guatemala, que coincide con lo expresado por (Canto, 2009) .

Finalmente los resultados de las encuestas aplicadas a los servidores públicos del grupo de estudio, determinan que la variable recaudación del impuesto predial tiene una calificación de deficiente, lo cual demuestra los bajos niveles de captación de los tributos prediales en el Gobierno local Provincial de Cutervo que coincide con el Ratio N. 01 del Impuesto Predial de 0.83717%.

En lo que respeta a los resultados de la Validación de la Propuesta, esto fue revisado por cinco expertos en materia tributaria de gobierno local. El consolidado nos arroja un resultado de 0.9177 ubicándose en el segmento de muy adecuado, lo que se considera como viable su propuesta.

## **V.- CONCLUSION**

## Conclusiones

Los servidores públicos que laboran en la oficina de rentas tienen **carencias, distorsiones y limitaciones** sobre el **conocimiento** del contenido del Decreto Legislativo 776 Ley de Tributación Municipal y el Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo N. 133-2013-EF en los procesos de inscripción y actualización; notificaciones de órdenes de pagos, resoluciones de determinación, de multa y de ejecución de cobranza coactiva; emisiones de órdenes de pago, resoluciones de determinación de multa y de cobranza coactiva; cálculo del impuesto predial del servidor público; de atención de pago del impuesto predial en un solo punto de atención; fiscalización a los contribuyentes por parte de la Municipalidad; ejecución de sanciones a los contribuyentes por el incumplimiento del pago del impuesto predial; ejecución de medidas cautelares por la falta de voluntad de pago de los sujetos obligados al Tributo predial y las facilidades que da la municipalidad para el pago del impuesto predial .

Los servidores públicos que laboran en la oficina de rentas tienen **deficiencias, distorsiones, carencias y limitaciones** sobre la **comunicación** del contenido del Decreto Legislativo 776 Ley de Tributación Municipal y el Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo N. 133-2013-EF por la falta de medios tecnológicos en los procesos de Inicio no adecuado por la Campaña de la Declaraciones del Autovalúo predial por parte del Gobierno Local Provincial de Cutervo; ambientes adecuados para atender a los contribuyentes ;la rapidez de la atención de los servidores públicos de la Municipalidad a los contribuyentes; relación entre el contribuyente y la municipalidad ; estímulo al buen pagador que da la municipalidad a los contribuyentes ; del uso de los fondos del impuesto predial en la ejecución de obras; derechos que tiene el contribuyente, seguimiento de quejas y reclamos de los contribuyentes hasta asegurarse que la misma fue solucionado ; emisión de los estados de cuenta para controlar las deudas tributarias y

reducido nivel de orientación que le brinda la Municipalidad a los contribuyentes sobre el impuesto predial.

La variable dependiente de recaudación del impuesto predial tiene una distribución porcentual predominante del 65% en los niveles de deficiente (00-05),

El **Sistema de Organización** de la Municipalidad Provincial **es deficiente**, por no contar con una infraestructura adecuada, así tenemos que su organigrama no ha sido actualizado de acuerdo a los nuevos diseños de la arquitectura organizacional. Ni menos le brinda facilidad al contribuyente con la creación de nuevas oficinas que se encuentren más cerca del usuario y el uso de herramientas tecnológicas para facilitar su proceso de recaudación.

**No utiliza estrategias adecuadas** para incrementar la recaudación, al no contar con mecanismos de convenios con el sector público, como si lo hacen las instituciones financieras con respecto a los créditos que otorgan bajo la modalidad de descuentos por planillas. De igual manera podemos señalar con las instituciones financieras para que los contribuyentes paguen por internet. Debemos mencionar que no se cuenta con un padrón actualizado y que los domicilios de los contribuyentes no cuentan con numeración de placas.

Con respecto a la **validación de la propuesta** efectuado por cinco expertos, ellos calificaron en el instrumento de validación, el mismo que fue consolidado en el resumen, en la que coincidieron como muy adecuado su aplicación. Dichos resultados coinciden con lo expresado con los diversos autores tratados que aportaron con sus trabajos de investigación que constituyeron en insumos para nuestro proceso de investigación.

No se han tomado en cuenta las experiencias exitosas de otras Municipalidades tanto en el plano internacional como en el nacional, con respecto a las buenas prácticas de atención al contribuyente.

## **VI.- RECOMENDACIONES**

## **Recomendaciones**

**Aplicar una política de capacitación al servidor público**, mediante metodología de entrenamiento en las pasantías:

1. Sobre la interpretación del Código Tributario y la Ley de tributación Municipal para implementar los procesos de:

Inscripción del contribuyente y su predio con la correspondiente actualización.

Notificaciones de los valores y diversas resoluciones, de acuerdo al Código Tributario.

Emisiones de órdenes pago, resolución determinación, de multa y de cobranza coactiva

Cálculo del impuesto predial por parte del servidor público

Fiscalización a los contribuyentes por parte de la Municipalidad.

Ejecución de sanciones a los contribuyentes por el incumplimiento del pago del impuesto predial.

Ejecución de medidas cautelares por la falta de voluntad de pago predial.

Comunicación para uso de los fondos del impuesto predial en la ejecución de obras.

2. Uso de la tecnología de punta de herramientas informáticas
3. Manejo de integración de personal con la participación de un profesional que maneja la parte mental en temas organizativos, para mejorar las relaciones.
4. Mejorar el nivel de orientación a los contribuyentes utilizando el teléfono, Whatsapp, Correos Electrónicos y Portal de Internet

**Desarrollar capacitación On Line personaliza y vía web** orientados a los contribuyentes, para que conozcan el cálculo del impuesto predial, sus



derechos y los diferentes procesos de reclamaciones mediante el portal de Internet.

**Establecer convenios con las Entidades Públicas** para efectuar descuentos en planillas para cancelar el impuesto predial de los servidores públicos que laboran en el ámbito de la provincia de Cutervo.

**Establecer alianzas con las instituciones financieras** para que la cancelación de los impuestos se efectúe por internet o en las oficinas de los bancos de la localidad.

Implementar ambientes adecuados para atender a los contribuyentes con la **creación de dos oficinas una en Santa Celia y otra en Nuevo Oriente**

**Fomentar el Estímulo al buen pagador** que da la municipalidad a los contribuyentes.

**Fomentar el estímulo al Servidor Público**, que cumple con las metas

**Crear la oficina de defensoría del Contribuyente.**

**Implementar un Sistema Informático** que permita emitir estados de cuenta corriente para controlar las deudas tributarias.

**Fortalecer el inicio de la campaña** del impuesto predial en sus diferentes modalidades.

Desarrollar un **censo predial**, para garantizar su actualización.

Implementar la **colocación de placas** de numeración a los predios

Solicitar a la Secretaria de la PCM la aplicación del Art. 2 del D.L. 1246.

**Proponer el SAT** con autonomía Política, Económica, Financiera y Administrativa.

## **VII.- PROPUESTA**

## **I. Presentación**

Los nuevos retos nos conducen a modificar los modelos de gestión efectuando una ruptura de lo tradicional para dar paso a un nuevo enfoque de uso de las estrategias, que busca darle mayor dinamismo en los procesos, desempeño, resultados, de los servicios de la institución.

En la actualidad La interacción de la empresa con los usuarios hace que toda economía en crecimiento dentro de un mercado globalizado por las estrategias, debe permitir una mejor relación con sus actores prestando su acompañamiento mediante el uso de la tecnología (Pacífico, 2013, p.14).

Nuestra propuesta busca la excelencia del servicio a los contribuyentes requiriéndose su implementación y entrenamiento a los diferentes actores que participan en la recaudación del tributo predial con el uso de estrategias dentro del contexto de Gobierno Electrónico.

## **II.- Justificación**

La Política de Modernización del estado surge como consecuencia de las deficiencias de la Gestión tales como:

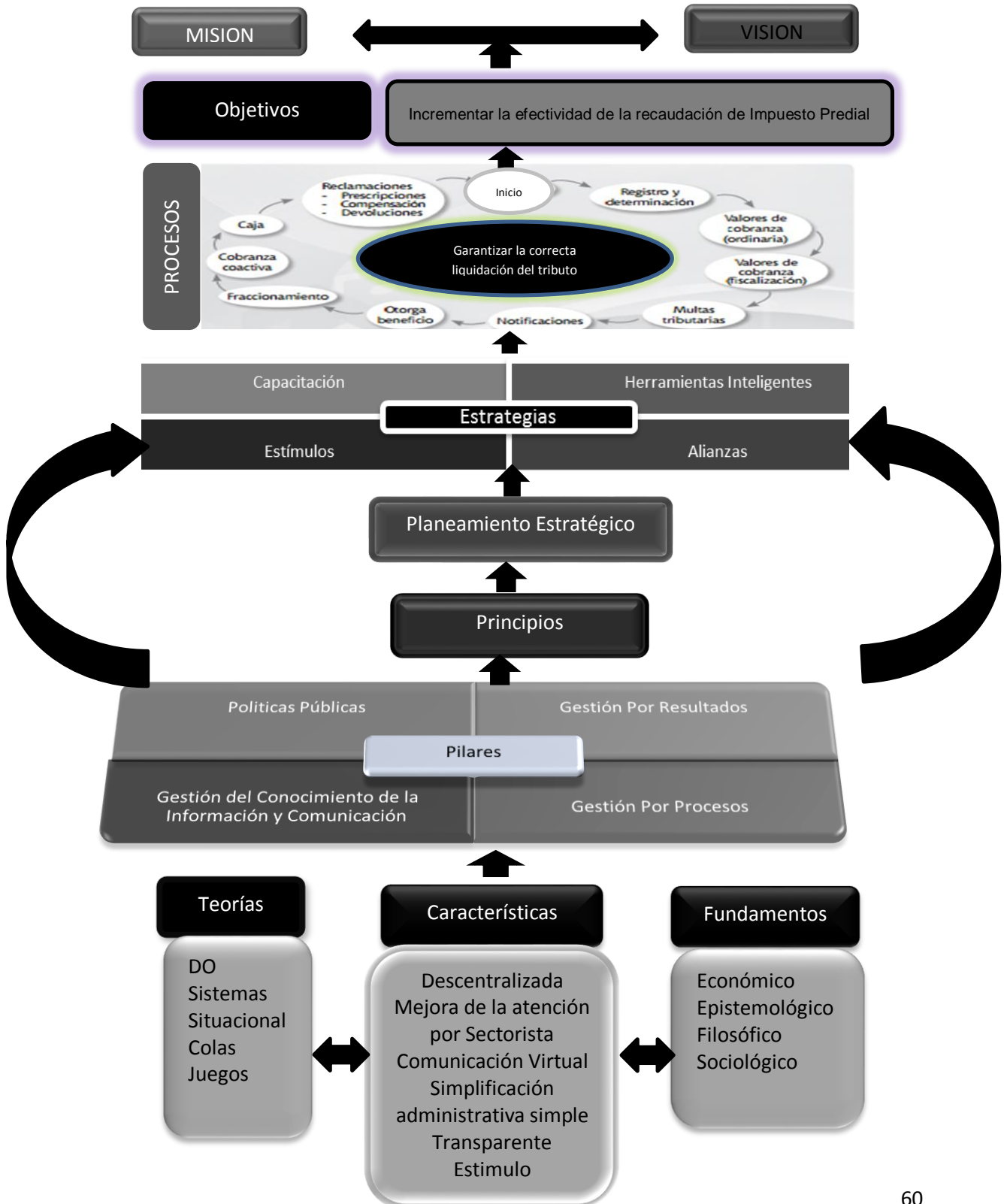
- Insuficiencia de un diseño de la Arquitectura Organizacional.
- Déficit de la implementación de la gestión del conocimiento y de la Información, en materia del tributo municipal y de los servicios al sujeto.

Para desarrollar la Modernización del Estado, el gobierno ha formulado un conjunto de herramientas de carácter legal, asistencia técnica y gobierno electrónico con el objetivo de mejorar los indicadores de pobreza hacia el 2021, todo ello se encuentra regulado en el Plan Bicentenario.

Recogiendo las experiencias exitosas de otras municipalidades del país, es que surge esta propuesta del SAT, para impulsar la Gestión de Captación del tributo Predial en el Gobierno Local Provincial de Cutervo, mediante uso de estrategias corrigiendo las Distorsiones, Deficiencias, Limitaciones y Carencias encontradas sobre el marco normativo.

. III.- Representación Gráfica de la Propuesta.

1.-EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO



#### **IV.- Finalidad.**

Efectivizar el principio de igualdad tributaria y coadyuvar la construcción de las formalidades.

Álvarez (2016), manifiesta que los componentes de la gestión pública estratégica son: “Misión, Visión, Planes Operativas, Objetivos Definidos, Estrategias a desarrollar y los indicadores de medición a Implementar” (p.251).

#### **4.1.- Misión y Visión**

##### **4.1.1- Misión**

Recaudar tributariamente facilitando al sujeto de los instrumentos necesarios para el pago voluntario, acompañándolo permanentemente, conforme al mandato de la ley.

##### **4.1.2.-Visión**

Mirarse como entidad moderna y líder comprometida con la prestación de servicios mediante procedimientos sencillos.

#### **4.2.- Objetivos**

##### **4.2.1.- General**

Mejorar la eficiencia en la ejecución de la recaudación de Impuesto Predial

##### **4.2.2.- Específico**

- a) Incrementar número de contribuyentes del Impuesto Predial de datos.
- b) Mejorar la Gestión de los datos relacionados al ciudadano.
- c) Implementar estrategias de cobros.
- d) Implementar la Gestión de Fiscalización
- e) Implementar la Gestión de Cobranza Coactiva

#### **4.3. Principios**

##### **4.3.1. Equidad.**

La prestación de los servicios al sujeto deudor se desarrolla bajo parámetro de igualdad para todos, sin distinción, garantizando que los mismos serán tratados con imparcialidad, sin marginación por causas tales como edad, el género, nivel económico, ideología, raza, religión, situación social o localización geográfica.

#### **4.3.2. Ética Pública (Honestidad)**

Esta referida “a la atención del servicio al público, la misma que se desarrollará con honradez, probidad, respeto y solidaridad a las personas” (PCM, 2009, p.76).

#### **4.3.3.-Transparencia**

“Es la relación de comunicación sobre la ejecución de las obras con los fondos de la recaudación” (PCM, 2009, p.114).

#### **4.3.4.-Eficacia**

“Es la obtención de resultados destinados a la satisfacción de necesidades del ciudadano” (PCM, 2009, p.77).

#### **4.3.5.-Eficiencia**

“Es la perfección de los resultados logrados por la Entidad de Gobierno Local en concordancia con el uso de los fondos colocados en su alcance” (PCM, 2009, p.77).

#### **4.3.6.-Economía**

“Es la utilización justa de los recursos públicos para el cumplimiento de las metas” (PCM, 2009, p.77).

#### **4.3.7.-De Responsabilización**

Lo relaciona con la “rendición de cuentas por el cargo de las autoridades frente a los ciudadanos, que constituyen el control social sobre la gestión pública” (PCM, 2009, p.77).

#### **4.3.8.-Evaluación Permanente y Mejora Continua**

Su importancia radica en la “identificación de oportunidades en prestación de servicios al ciudadano, brindando insumos para la rendición de cuentas” (PCM, 2009, p. 77).

### **V.- Fundamentación**

#### **5.1. Económico.**

Mediante la captación de mayores tributos municipales nos orientamos a ser menos dependientes de los traspasos de fondo del poder ejecutivo nacional. Con la implantación del Servicio de la Administración Tributaria **se busca proteger no el interés del capital, sino el verdadero fin de la realidad económica que es el bienestar humano.**

#### **5.2. Epistemológico**

La Epistemología, estudia el Conocimiento Científico de la Gestión del Impuesto Predial, analiza su concepto, determina sus características, construye términos teóricos y finalmente la crisis hace renacer la Epistemología, que plantea nuevos paradigmas.

El paradigma está conformado por supuestos teóricos, leyes y técnicas de manejo adentro de una sociedad científica. **Consecuentemente nuestra propuesta contribuye a brindar atención a los problemas que no permitían solucionarse con la estructura paradigmática preliminar,** con una nueva arquitectura y mejora de estrategias (Caballero, 2011, p. 180).

#### **5.3. Filosófico**

La Filosofía de la Gestión de captación de los tributos municipales, estudia la realidad de los tributos municipales en la Gestión como un todo, es decir como el Eidos, que orientan la acción en la Recaudación del Impuesto Predial.

**Ontología**, estudia cuál es el ser de la Gestión de la Recaudación, más acá de los propósitos especiales que se siguen en el desarrollo de Recaudación.

**Axiología**, investiga la valoración y los objetivos en la misión a lograrse.

**La Antropología** explica la limitación del servidor público y el mérito de la valoración de la misión a ser logrado.

El Planteamiento teórico de nuestra tesis, se basa justamente en recopilar esas experiencias que dan lugar a las teorías del Desarrollo Organizacional, Sistémica, Situacional, de los Juegos y de las Colas. **Dichas Teorías, contribuyen en mejorar la recaudación del impuesto predial, utilizando estrategias, reduciendo los procesos de atención al contribuyente.**

#### **5.4.- Sociológico.**

El fin supremo según nuestra constitución es la atención al ser humano. Por ende la importancia de la propuesta es contribuir a reducir la brecha de las desigualdades de los servicios básicos, que se logrará con mayores niveles de recaudación permitiendo corregir esas diferencias para el bienestar humano.

### **VI.- Pilares**

#### **6.1. Políticas Públicas en Gestión del Servicio de Administración Tributaria**

Las Políticas Públicas **nos permiten fortalecer la gestión** de las municipalidades, al ofrecerles los instrumentos de carácter administrativo y financiero acompañado con el soporte técnico, como parte del papel que les toca para disminuir las diferencias actuales en los resultados de gobierno local.

Para la implantación de la calidad en los servicios públicos, en nuestro caso el SAT, “se hace necesario un ordenamiento en la determinación de la voluntad política, que se desarrolla de manera sistémica y compartida en la visión de prestación de servicios que se orienten a la satisfacción del ciudadano” (PCM, 2009,p.80).



### **6.1.1.- Política Tributaria**

Política tributaria se le define como un conjunto de acciones que tiene como objetivo aumentar la captación de los ingresos de manera progresiva y permanente, en un sector de la población, para nuestro caso el impuesto predial en la provincia de Cutervo, que se plantea ampliar la base tributaria, con el incremento de contribuyentes, actualizando los predios, efectuar fiscalizaciones y persuadirlos de los riesgos que corren si no pagan los impuestos, con comunicación a las centrales de riesgo. Para lograrlos “se requiere el fortalecimiento de la Administración Tributaria” (Arias, 2011, p.11).

### **6.1.2.- Política de Fortalecimiento de Capacidades**

El fortalecimiento del desarrollo de capacidades en el gobierno local, “nos permite lograr un mejor y mayor desarrollo de las competencias de las instituciones que se ven reflejado en una atención eficaz de los servicios del ciudadano” (Pacífico I. , 2015, p.3).

### **6.1.3.- Política de Estímulos.**

Los premios son herramientas meritorios de incentivo para el progreso de la, educación y reconocimiento de la buena gestión, considerándose de gran beneficio para la permuta y comunicación de las mejores prácticas (PCM, 2009, p.86).

### **6.1.4.- Política de Transparencias.**

Es el derecho que tiene todo ciudadano de ser informado con respecto a la captación de los impuestos y el destino que se le da en la ejecución de las obras, con ello se pretende garantizar su participación en la gestión pública (PCM, 2009,p.113).

## **6.2. Gestión por Resultados**

Es la Gerencia por objetivos, bajo una óptica de gestión que se orienta a cumplimiento de las metas, nos encontramos en la figura que el servidor

público tenga mayor compromiso con los servicios que presta y la transparencia en sus accionar.

El pilar mide la acción que se traslada a las diferentes actividades de la gestión tributaria que son medibles en metas, diseñados en el Planeamiento Estratégico, permitiéndonos evaluar las políticas públicas, gestión y resultados de la entidad, desempeño individual y el logro de los resultados .

### **6.3. Gestión por Procesos**

Para mejorar los procesos se deben desarrollarse en función a la misión utilizando las estrategias que nos permiten reducir tiempo en la atención de los contribuyentes, resaltándose el seguimiento y monitoreo, que tiene como propósito producir productos y atender mejor al ciudadano (Álvarez, 2016, p.331)

### **6.4. Gestión del Conocimiento de la Información y Comunicación.**

Hoy en día la herramienta más importante en el desarrollo de la Gestión Gubernamental en sus tres niveles, son los TIC. En muchas entidades públicas han logrado mejores indicadores de recaudación del impuesto predial, producto de la constante capacitación del marco normativo, procesos y uso adecuado de las tecnologías

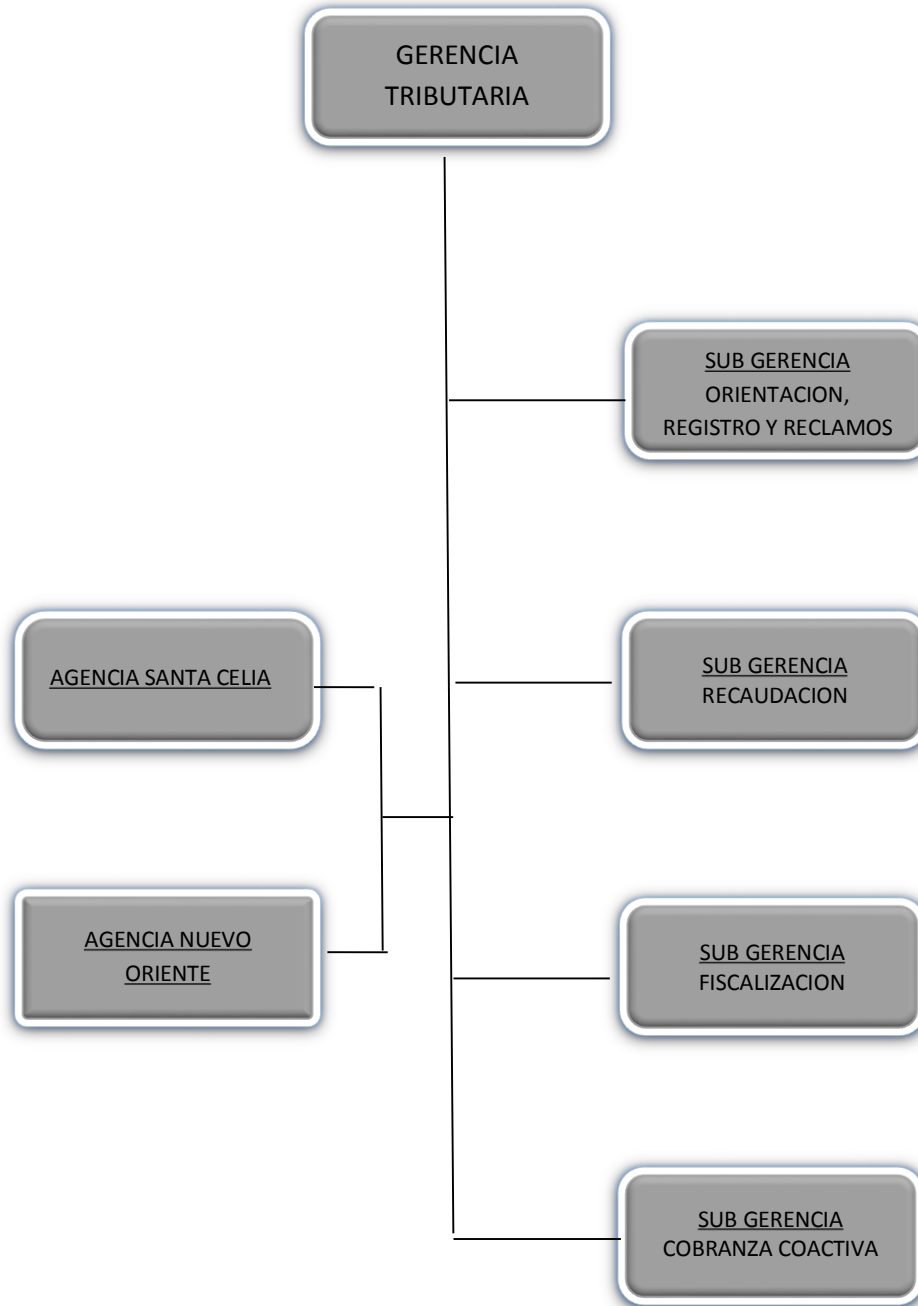
## **VII.- Descripción de la propuesta**

### **7.1.- Estructura Orgánica del Servicio de Administración Tributaria.**

Con la aplicación de la Política de fortalecimiento de capacidades, buscamos desarrollar mejores prácticas en los servicios, aperturando nuevas oficinas para dar facilidades. Tres plazas se mantendrán en la oficina principal y los cuatros restantes se distribuirán entre las dos dependencias (Álvarez, 2016, p.251).

Al primer año se le asignará 400 contribuyentes a cada sectoristas, posteriormente tendrán a su cargo 500 usuarios. Debiendo captar dos contribuyentes en la mañana, así como desarrollar la labor de fiscalización de un sujeto que pertenezca a otros sectores. A partir del 2019 se contratarán dos

## ORGANIGRAMA DEL SAT MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO



Fuente: Elaboración Propia

sectoristas por año hasta el 2021 para cumplir con la meta. El 50% de su tiempo harán labores de oficina y el otro 50% labores de campo pudiendo atender consultas a través del portal en sus respectivas laptops.

Al Término del primer semestre se evaluarán los resultados obtenidos en las metas, que nos permitirá implementar la Sub Gerencia de Fiscalización para el primer periodo, así como la Sub Gerencia de Cobranza Coactiva para el segundo período

## **7.2.- Procesos de Recaudación**

Parafraseando a lo descrito por Vera (2011) hemos llegado a presentar los seis procedimientos que se detallan a continuación:

### **7.2.1. Registro y Actualizaciones**

- a) En esta área se registran los apellidos y nombres, DNI, domicilio, teléfono, correo electrónico, y otros datos del sujeto obligado llamado contribuyente.
- b) Se detallan las dimensiones del inmueble, registrándole un código al predio.
- c) Se ingresan los valores arancelarios de los terrenos y construcciones de acuerdo a la Resolución del Ministerio y Vivienda.
- d) Se Prepara la Declaración Jurada del Impuesto Predial
- e) Se determinar y liquida los impuestos, arbitrios y multas
- f) Se efectúa la emisión masiva de actualización de valores de la declaración jurada Auto valuó para su cobranza ordinaria a los correos de los contribuyentes.
- g) Se determinan los Beneficios Tributarios
- h) Se emite los estados de cuenta corriente.

### **7.2.2. Cobranza**

- a) Se emite en forma individual o masiva valores de cobranza al correo electrónico del contribuyente.
- b) Se notifica a los contribuyentes las deudas vencidas virtualmente.

- c) Se emite requerimientos, controla y transferirlos al área de cobranza coactiva electrónicamente.
- d) Los documentos de cobranza pendientes de cancelación por parte de los deudores tributarios pasarán a cobranza coactiva electrónicamente.
- e) Se atienden las prescripciones de deuda virtualmente.
- f) Para cancelar los tributos prediales, se les brindará el pago fácil por internet, ingresando a su correo, visualizando un link que al darle un clic lo traslado a un portal en la que ingresará su clave y presionará la tecla en la que se visualiza el banco por la cual cancelará de manera virtual.

### **7.2.3. Fiscalización**

Las funciones que más destacan son:

- a) La emisión del requerimiento electrónico de verificación del predio
- b) Registro de la información detectada en campo.
- c) Incorpora los formatos de papeles de trabajo para el impuesto predial y arbitrios, los cuales comparan con lo que tiene la declaración jurada registrada en el sistema.
- d) Emisión de las Resoluciones de Determinación por los tributos municipales de manera electrónica.
- e) Resolución de multa y modificación de la liquidación de tributos hasta su envío a cobranza coactiva.
- f) Prepara RDT y RDM; Acta de Inspección ocular la cual incluye todos los parámetros necesarios para determinar tanto el impuesto predial como los arbitrios municipales virtualmente.

### **7.2.4. Fraccionamiento**

- a) Acompaña al contribuyente a elaborar los formatos que regulan el fraccionamiento, estableciendo convenios con instituciones de la localidad.
- b) Prepara las Resoluciones de Fraccionamiento de ser el caso.
- c) Elabora la Resolución de Pérdida de Fraccionamiento Tributario.
- d) Prepara la cobranza para remisión a Cobranza Coactiva.

### **7.2.5. Cobranza Coactiva**

- a) Reciben los diferentes Valores de Cobranza, a partir de aquí, tendrá a su cargo la cobranza.
- b) Desarrollan la distribución de documentos para su calificación y apertura de expedientes.
- c) Emiten los documentos respectivos que permitirán efectivizar la cobranza de deudas tributarias morosas a través de un proceso coercitivo, tales comunicados de Cobranza de Resolución de Ejecución Coactiva, Resolución de Suspensión de Cobranza Coactiva, Resolución de Embargo de Retención y Embargo por Inscripción.
- d) Levantan las medidas cautelares cuando se hayan pagado las deudas tributarias.
- e) Comunicación a las centrales de riesgo de los contribuyentes morosos.

### **7.2.6. Reclamaciones.**

En esta área se atenderán los procedimientos tributarios no contenciosos tales como Prescripciones, Devoluciones y Compensaciones (Vera, 2014, p. XI-2, XI-3).

## **7.3.- Estrategias**

### **7.3.1.- Implementación de la Herramienta de Capacitación**

#### **7.3.1.1. Pasantías con SAT Lima para los trabajadores, para la profesionalización del servidor público:**

El SAT Lima es un modelo exitoso de Gestión de la Recaudación, por cuanto ha desarrollado programas de entrenamiento a su personal. Esta institución pública cuenta con un Instituto de formación para el servidor público en materia tributaria, habiendo prestado servicios de fortalecimiento institucional al SAT de Guatemala en convenio con la ONG GIZ (PCM, 2009)

Esta estrategia está relacionada con la Política de Fortalecimiento de las Capacidades de los gobiernos locales. Para ello consideramos que se deben implementar las siguientes actividades:

- a) Desarrollar Pasantías de capacitación para mejora de la atención al público y reclamos.
- b) Desarrollar Pasantías de capacitación al servidor público sobre el Código Tributario y la Tributación Municipal

#### **7.3.1.2. Capacitación a los contribuyentes.**

Con el fortalecimiento de la Cultura Tributaria, permitirá mejorar la concientización en el cumplimiento de sus obligaciones por parte de los contribuyentes, para ello planteamos desarrollar lo siguiente:

- a) Capacitar a los contribuyentes On Line en el portal de Internet sobre el cálculo del impuesto predial, con diez horas según turnos
- b) Capacitar a los contribuyentes On Line en el portal de Internet sobre los Recursos no contenciosos, con diez horas según turnos
- c) Capacitar a los contribuyentes On Line en el portal de Internet sobre Cobranza Coactiva, con diez horas según turnos
- d) Capacitar a los contribuyentes On Line en el portal de Internet sobre los Recursos Impugnatorios, con diez horas según turnos.

#### **7.3.2.- Implementación De Herramientas Inteligentes.**

La Carta Iberoamérica recomienda que los servicios que prestan los diferentes instituciones de la administración a los ciudadanos deben utilizar el uso de software, internet, los mensajes SMS en teléfonos celulares, correos electrónicos, chatsat, entre otros, con ello se logrará mejorar la atención y relación de manera electrónica, permitiendo una mayor transparencia del Gobierno Local para nuestro caso (PCM, 2009).

#### **7.3.3.- Implementación de la Política de Estímulos**

Es importante desarrollar ésta política, que se viene empleando en otras Municipalidades, por lo cual se hace necesaria su implementación, para lograr incrementar la recaudación del tributo predial. Por un lado premiando a los buenos contribuyentes y a los servidores públicos por cumplimiento de metas.

#### **7.3.4- Implementación De Alianzas Estratégicas**

##### **7.3.4.1. Descuentos por Planillas en Instituciones Públicas y Privadas**

En la actualidad el sistema financiero, viene otorgando créditos a los trabajadores de los sectores Públicos y Privados bajo la modalidad de descuentos por planillas. Esta misma estrategia se debe emplear para el caso de los contribuyentes que laboran en dichas instituciones.

##### **7.3.4.2. Reporte de los Morosos a las Centrales de Riesgos**

Empleando la política de persuasión que hace el sistema financiero con los morosos, al trasladar su historial a la central de riesgo. Con esta misma acción aplicado a los contribuyentes morosos, se logrará que estos cancelen sus deudas, sino no serían sujetos de créditos en el sistema financiero.

##### **7.3.4.3. Pagos mediante las Instituciones Financieras.**

Es importante resaltar que hoy en día los usuarios de los diferentes bancos desarrollan sus actividades de transferencias y pago *de* servicios a través de internet y el uso de aplicativos en sus celulares. Esta misma experiencia se debe replicar para la cancelación de los tributos municipales.

##### **7.3.4.4. Reporte de las Escrituras Públicas de las Notarías de Cutervo**

En la ciudad de Cutervo se cuenta con una sola Notaría Pública. El objetivo del convenio es recibir copia de las escrituras emitidas en el día vía internet para el registro y actualización de datos del contribuyente y los predios en el SAT, no inscriptas en Registros Públicos.

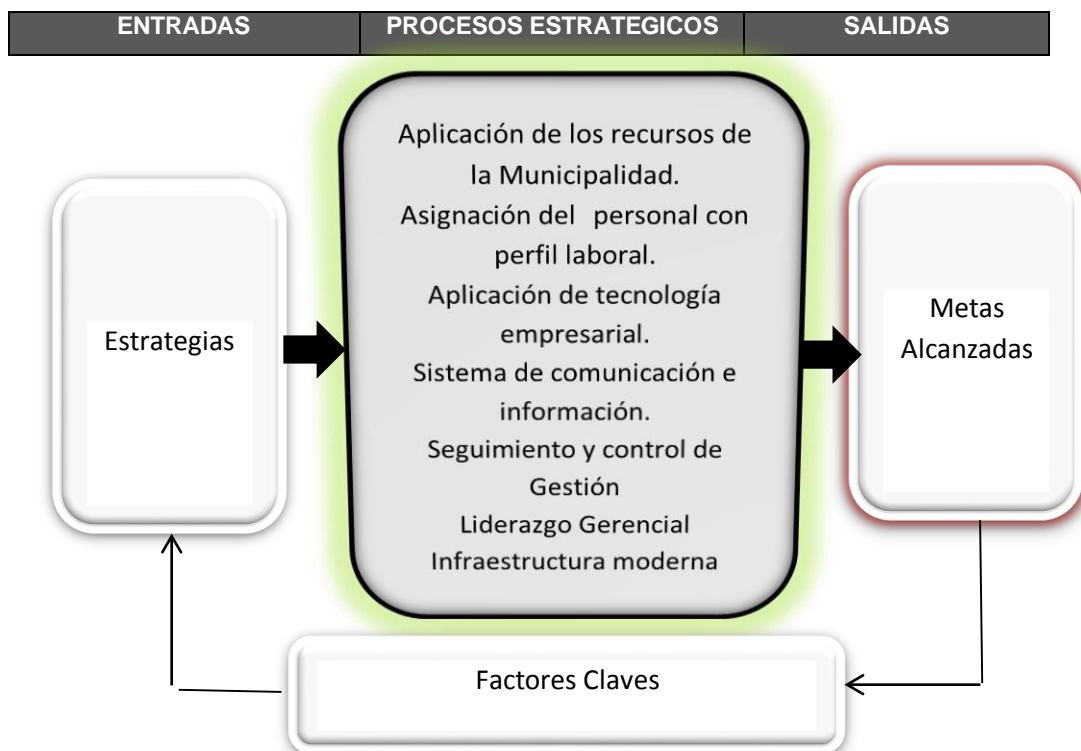
#### **7.4.- Planeamiento Y Presupuesto Estratégico**

##### **7.4.1. Planeamiento Estratégico.**



(Chambergó, 2016), lo conceptualiza como “Un conjunto de procesos sistemáticos de desarrollo e implementación de los planes que se proyecta para lograr sus metas, propósitos y objetivos estratégicos .Su implementación requiere alinear y medir la eficiencia de los procesos” (p. IV3). (Ver grafica N. 02)

**Gráfica N. 02: Planificación Estratégica**



Fuente: Actualidad Empresarial N. 363 Pág. IV-3

**7.4.1.1. Cronograma de Actividades**

**A.- Planeamiento de Capacitaciones**

**a) Al Servidor Público.**

**Cuadro N. 01**

**Cronograma de Capacitaciones del Servidor Publico**

Año	Trimestre			
	I	II	III	IV
<b>Ejecución</b>				
2017	01 Trabajador Orientación	01 Trabajador Recaudación	01 Trabajador Fiscalización	01 Trabajador Cob. Coactiva

Fuente : Autor

Los servidores Públicos que asistan a las pasantías, desarrollarán a su retorno las réplicas correspondientes al resto de los trabajadores del SAT

## b) Al Contribuyente

**Cuadro N. 02**  
**Cronograma de Capacitaciones del Contribuyente**

Año	Trimestre			
	I	II	III	IV
Ejecución	01	01	01	01
2017	Capacitación	Capacitación	Capacitación	Capacitación
	On Line	On Line	On Line	On Line
Responsable	Orientación	Reclamos	Orientación	Reclamos
Tema	Impuesto Predial	Procedimientos No Contenciosos	Cobranza Coactiva	Recursos Impugnatorios
Medio	Portal	Portal	Portal	Portal

Fuente : Autor

## B.- Planeamiento de Herramientas Inteligentes:

**Cuadro N. 03**  
**Cronograma de Implementación Herramientas Inteligentes**

Oficina		Año Ejecución				
		2017	2018	2019	2020	2021
Principal	Internet	1				
	Portal	1				
	Teléfono	1				
	Computadoras	3	2	2		
	Impresoras	3	2	2		
	Celulares	4		2		
Agencia N 01	Internet	1		-		
	Portal			-		
	Teléfono	1		-		
	Computadoras				2	
	Impresoras	2			2	
	Celulares	2			2	
Agencia N 02	Internet	1				
	Portal					
	Teléfono	1				
	Computadoras					2
	Impresoras	2				2
	Celulares	2				2

Fuente : Autor

## **C.- Planeamiento de Estímulos.**

### **a) Al Servidor Público**

Al Servidor Público que cumpla con las metas asignadas se le otorgará al final de cada semestre una bonificación del 50% de S/3000.00 y al gerente se le abonará el 100%., esto bajo la modalidad del Sistema "A". Hemos considerado otro sistema denominado el "B" modalidad de ranking de mejor recaudación y menor mora. Sólo recibirán los que se encuentren dentro de los cuatro primeros, asignándoles la suma de S/1,500 para el primero, S/750.00 para el segundo, S/500.00 para el tercero y S/250.00 para el cuarto.

### **b) Al Contribuyente**

Al buen pagador se le entregará cupones para entrar al sorteo que se desarrollara al finalizar de cada trimestre.

A la sección de un colegio cuyos padres de familia que cumplan con pagar el impuesto predial se le otorgará una Computadora.

## **D.- Planeamiento de Alianzas Estratégicas**

### **a) Convenios con Instituciones Públicas y Privadas para los descuentos por planillas**

- Con la UGEL, DISA, GERENCIA SUB REGIONAL, AGRICULTURA Y ESSALUD, se firmará en la segunda quincena de Enero 2017.
- Con el Sector Privado se suscribirá el convenio en la segunda semana de Enero del 2017.

### **b) Convenios con las Centrales de Riesgos**

El registro del contrato se desarrollará en la primera semana de Febrero del 2017.

### **c) Convenios con las Instituciones Financieras.**

El registro del contrato se efectuara en la primera quincena de Marzo del 2017.

#### d) Convenios con las Notarias

La Suscripción del convenio se desarrollará en la segunda quincena de Marzo del 2017

#### 7.4.1.2.- Planeamiento de Metas

##### A.- De Contribuyentes

Línea Base: Población según Padrón de SEMAPA Cutervo 2016

**Tabla N. 10**  
**Distribución Porcentual Anual de Contribuyentes**

Año	Meta
Ejecución	Anualizada
2017	40%
2018	53%
2019	66%
2020	83%
2021	100%

Fuente : SEMAPA Cutervo

##### B.- Actualización de Predios

Línea Base: Población según Padrón de SEMAPA Cutervo 2016

**Tabla N. 11**  
**Distribución Porcentual Anual de Actualización de Predios**

Año	Meta
Ejecución	Anualizada
2017	20%
2018	27%
2019	33%
2020	42%
2021	50%

Fuente : SEMAPA Cutervo

##### C.- Recaudación.

Línea Base: Población según Padrón de SEMAPA Cutervo 2016

La primera acción del proceso de recaudación es que todos los trabajadores de la Municipalidad se alienen con sus deudas como una señal que primero ordenamos la casa y después empezamos con el entorno de la ciudad.

Para la elaboración de la Tabla N. 12, se ha tomado en cuenta que solo el 60 % de los Contribuyentes Tabla N. 10, más 60% de la Tabla N. 11 cancelan sus tributos. El 40% se obtiene vía acciones de Fraccionamiento con 40% y Ejecución de Cobranza Coactiva del 60%.

**Tabla N. 12**  
**Distribución Porcentual Anual de Recaudación**

Año	Meta
Ejecución	Anualizada
2017	60.00%
2018	79.50%
2019	99.00%
2020	124.50%
2021	150.00%

Fuente : SEMAPA Cutervo

#### **D.- Fiscalización**

**Línea Base:** Población según Padrón de SEMAPA Cutervo 2016

Para los procesos de fiscalización se plantea clasificar los predios de contribuyente por estratos que tienen como factor los que cuenta con el mayor número de pisos. Estas deberán ser intervenidas en un primer momento. Posteriormente los que cuentan con más extensión de área. La finalidad es recoger las actualizaciones a cargo de los verificadores de los bienes que tienen mayor incidencia en la recaudación del impuesto predial.

Hemos tomado para el presente caso, desarrollar acciones de fiscalizaciones al 50 % de contribuyentes como lo vemos en la tabla 13

**Tabla N. 13**

**Distribución Porcentual Anual de Fiscalización**

<b>Año</b>	<b>Meta</b>
<b>Ejecución</b>	<b>Anualizada</b>
2017	20.00%
2018	26.50%
2019	33.00%
2020	41.50%
2021	50.00%

Fuente : SEMAPA Cutervo

**E.- Cobranza Coactiva**

**Línea Base:** Población según Padrón de SEMAPA Cutervo 2016

Considerando los procesos de fiscalización en el rubro de actualización predial, se plantea que solo un 60% cancelarían los tributos, el otro 40% se distribuye en un 40% se acoge al fraccionamiento y el 60% pasa al área Cobranza Coactiva. Hay que tomar en cuenta que Área de Registro y control de Deudas también reportan los contribuyentes con morosidad que representan el 40%.

Nos encontramos con un segmento duro para cancelar las deudas, que requiere el trabajo de persuasión, mediante la participación de los Ejecutores de Cobranza Coactiva, y su transmisión de los reportes a la central de riesgo. Las acciones de ejecución harán que se conviertan en dinero bajo la modalidad de embargos de bienes e inmuebles.

**Tabla N. 14**

**Distribución Porcentual Anual de Cobranza Coactiva**

<b>Año</b>	<b>Meta</b>
<b>Ejecución</b>	<b>Anualizada</b>
2017	20.00%
2018	26.50%
2019	33.00%
2020	41.50%
2021	50.00%

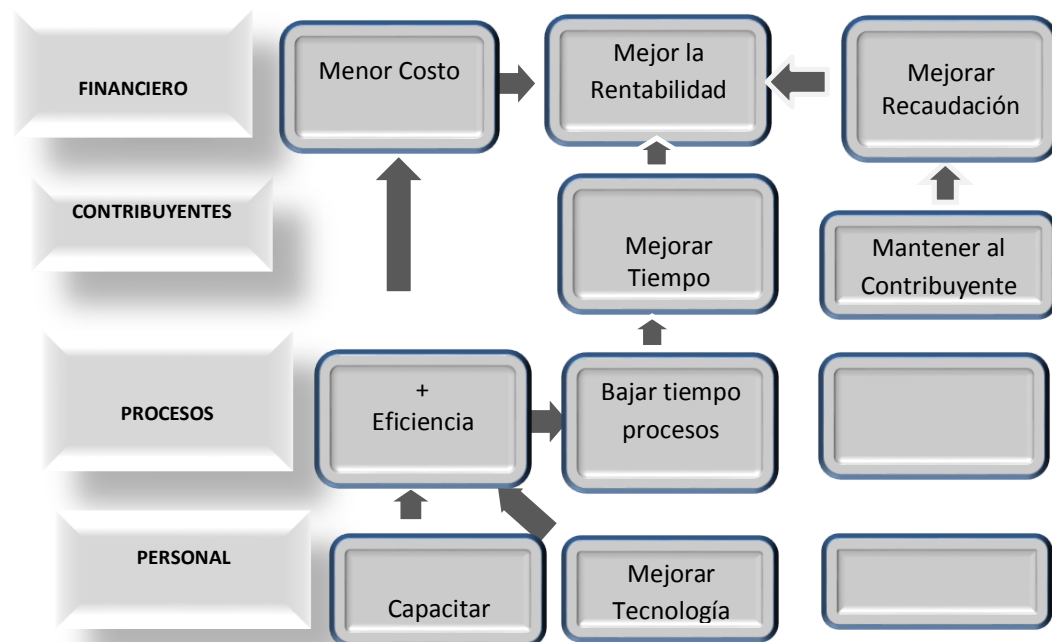
Fuente : SEMAPA Cutervo

**7.4.2. Mapeo Estratégico**

En la Gráfica N. 3 expresa que entrenar al personal y mejorar la tecnología implica incrementar la eficiencia y reducir el costo y el tiempo de los procesos, es decir, disminuir el tiempo de espera para mejorar la rentabilidad y mantener al contribuyente(Chamberg,2016).

Este mapa estratégico se construye de arriba abajo y se lee de abajo arriba.

**Gráfica N. 3: Mapeo Estratégico.**



Fuente: Actualidad Empresarial N. 363 Pág. IV-3 Tomado de Iván Martínez Lima Ver <https://www.youtube.com/watch?v=pKAOiwxmaD0>

### 7.4.3. Presupuesto Estratégico

Para desarrollar el Planeamiento Estratégico dentro de la Gestión Tributaria requiere de un Presupuesto Estratégico Tabla N. 15, cuya finalidad es hacer una distribución de los recursos físicos, financieros y humanos multidisciplinares, que nos permitan lograr el cumplimiento de las metas (Chamberg, 2016).

El presupuesto estratégico está orientado a generar valor público. Reduciendo los costos lo cual determina una relación entre la capacitación del personal y el trabajo de gestión de costos.

**Tabla N. 15**  
**Presupuesto Estratégico de Ingresos y Gastos por Años**

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>1.-Ingresos Tributarios</b>	<b>720000.00</b>	<b>900000.00</b>	<b>1200000.00</b>	<b>1500000.00</b>	<b>1800000.00</b>
N. Contribuyentes	400.00	500.00	500.00	500.00	500.00
N. Predios Actualizados	200.00	250.00	250.00	250.00	250.00
Promedio de Cobro x Contribuyente	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00
N. de Sectoristas	6	6	8	10	12
<b>2.-Gastos de Operación</b>	<b>521841.64</b>	<b>451921.64</b>	<b>546462.92</b>	<b>633684.20</b>	<b>720905.48</b>
Sueldos	375424.44	381424.44	464846.52	548268.6	631690.68
N. Trabajadores	8	9	11	13	15
Suministros duraderos	25920.00	0.00	7320.00	7320.00	7320.00
Computadoras	7	0	2	2	2
Impresoras	7	0	2	2	2
Teléfono + Internet	3	0	0	0	0
Celulares	7	0	2	2	2
Consumo de Suministros	6997.20	6997.20	8996.40	10995.60	12994.80
Servicios	83500.00	33500.00	35300.00	37100.00	38900.00
Premios	30000.00	30000.00	30000.00	30000.00	30000.00
<b>3.-Superavit/Déficit de Operación[1-2]</b>	<b>198158.36</b>	<b>448078.36</b>	<b>653537.08</b>	<b>866315.80</b>	<b>1079094.52</b>
4.-Coeficiente de Superávit:: Ingresos Tributarios/Gastos de Operación	0.38	0.99	1.20	1.37	1.50

Fuente: Del Autor



## VIII.-Contenidos a Desarrollar

Las actividades planificadas para efectivizar las capacitaciones durante el año 2017 están detalladas en el cuadro N. 4

**Cuadro N. 04**  
**Contenidos a Desarrollar en las Capacitaciones On Line**

<b>Actividad Capacitación</b>	<b>Objetivo de la Actividad</b>	<b>Estrategia a Desarrollar</b>	<b>Recursos y Materiales</b>	<b>Responsables</b>	<b>Instrumentos Evaluación</b>
Determinación del Impuesto Predial	Calcular el Impuesto Predial	Exposición Virtual de Casos	Videos On Line Descarga de Vídeos	Área de Orientación	Cuestionario Virtual
Recursos No Contenciosos	Conocer Solicitudes de Prescripción, Devolución y Compensación	Exposición Virtual de Casos	Videos On Line Descarga de Vídeos	Área de Reclamo	Cuestionario Virtual
Cobranza Coactiva	Identificar las medidas de embargo	Exposición Virtual de Casos	Videos On Line Descarga de Vídeos	Área de Orientación	Cuestionario Virtual
Recursos Impugnatorios	Conocer los Recursos de Reconsideración, Reclamación, Apelación y Queja	Exposición Virtual de Casos	Videos On Line Descarga de Vídeos	Área de Orientación	Cuestionario Virtual
Fuente	Del autor				

## IX.- Evaluación y Compensación.

### 9.1.- Evaluación del Rendimiento

La evaluación como parte del proceso de la mejora continua es permanente en toda institución pública para ello debe acceder a la comprensión de los factores que repercuten en el logro de los objetivos, que permitan la satisfacción del ciudadano de los servicios prestados por los servidores públicos (PCM, 2009, p.89).

La evaluación para nuestro caso se basa en los resultados establecidos en los logros del cumplimiento de las metas que se encuentran previamente establecidos bajo parámetros de estandarización.

## **9.2. Compensación**

Para aumentar la captación de los tributos municipales, se requiere mejorar el rendimiento de los Servidores Públicos, para eso se utiliza un conjunto de estrategias, uno de ellos son los estímulos (PCM, 2009,p.33) .

## **X. Vigencia de la propuesta**

De acuerdo al planeamiento estratégico, su aplicabilidad abarca desde enero 2017 a diciembre del 2021 , debiendo participar de la interoperabilidad de la data conjuntamente con el resto de las instituciones públicas, recientemente formulado con el Decreto Legislativo 1246, artículo 2.

## **XI. Retos**

Los resultados que esperamos alcanzar, se encuentran determinadas dentro del Planeamiento Estratégico a nivel de metas, esperando cerrar al 2021 con 6000 contribuyentes sobre la Línea de Base del SEMAPA 2016.

## **XII.- Reflexiones**

La ruptura de la gestión tradicional de administrar el impuesto predial es el fin de un mundo y no el fin del mundo, porque nace un nuevo paradigma el SAT, en la que se le da valor agregado al capital humano en busca de resultados satisfactorios para los actores.

Con la sostenibilidad de las cuatros políticas en la Gestión Tributaria nos permiten desarrollar un conjunto de acciones a cargo del servidor público que se rigen por ocho principios que conjugados con las cuatro estrategias nos hacen revertir la gestión tradicional por un nuevo paradigma que es el SAT.

## Referencias Bibliográficas

- Álvarez, J. (2016). Manual de Procedimientos Administrativos. En Á. I. Juan, *Manual de Procedimientos Administraivos* (pág. 251). Lima: Pacifico Editores SAC.
- Arias, L. A. (2011). *Política Tributaria para 2011-*. Lima: CIES.
- Caballero, A. (2011). *Metodología Integral Innovadora para Planes y tesis*. Lima: Empresa Editora el Comercio S.A.
- Chambergó. (2016). El Balanced Scorecard y la Planificación Estratégica en la Gestión de Costos de las Pequeñas y Medianas Empresas. *Actualidad Empresarial N. 363*, IV-3.
- Pacífico, I. (2013). *Plan Bicentenario el Perú hacia el 2021*.
- Pacífico, I. (2015). *Desarrollo de Capacidades en el Sector Público*. Lima: Instituto Pacífico
- PCM. (2009). *Referencias Básicas para la Mejora de la Administración Pública*. Lima: Graphicmedia.
- Vera , M. (2014). Estrategia Escencial para Incrementar los Ingresos Municipales . *Actualidad Gubernamental*, XI-2, XI-3.

XIII.- Anexos:

13.1. Portal SAT Cutervo

Inicio Portal de datos abiertas Transparencia Iniciar Sesión

**SAT** Servicio de Administración Tributaria de Cutervo

Buscar

SOBRE EL SAT TRIBUTOS Y MULTAS TRAMITES SERVICIOS PROGRAMAS CONTACTANOS

# IMPUESTO PREDIAL

EL SAT PREMIA SU PUNTUALIDAD

Bases del sorteo

## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO

**Actualiza tus datos**

**Como y Donde Paga**

**Cronograma de Pagos**

Vencimientos

- Del 29 FEBRERO al 31 MAYO
- Del 30 NOVIEMBRE al 31 ABRIL

**Beneficios del pago**

**Servicios**

- Agencia Santa Celia
- Agencia Nuevo Oriente
- Alo SAT 074437073
- Chat SAT Electrónico
- Correo SAT Electrónico

**Videos On Line**

- Cálculo del Impuesto Predial
- Recursos No Contenciosos
- Cobranza Coactiva
- Recursns Contenciosns

**Pague por convenio**

- UGEL
- DISA
- GERENCIA
- CPC
- AGRARIA

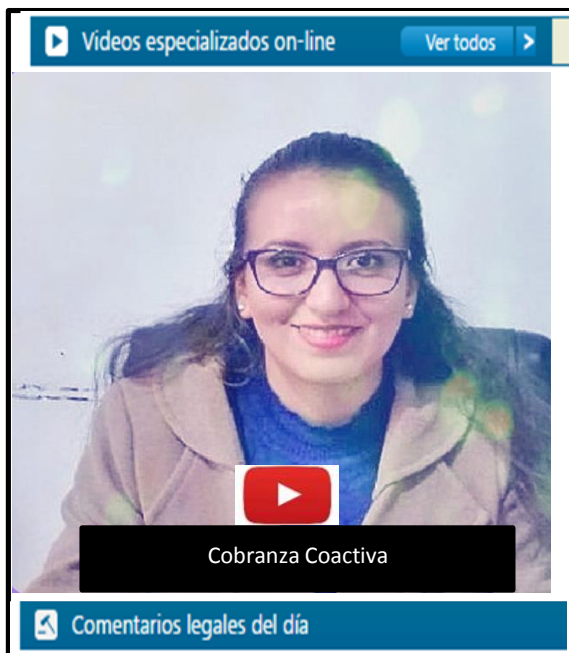
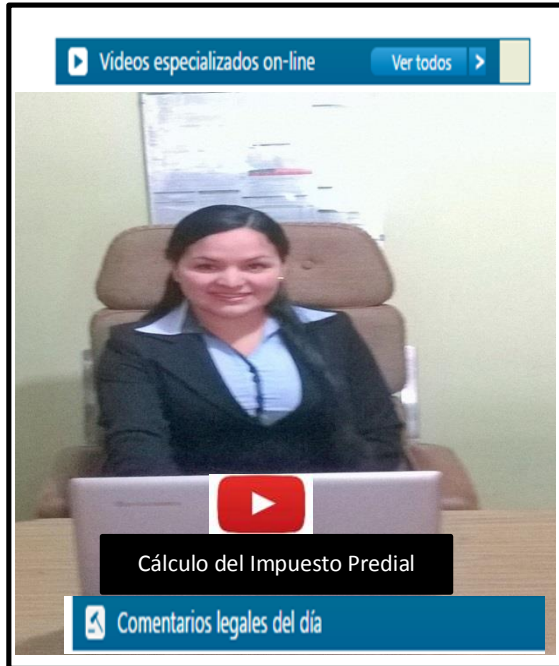
**Fraccionamiento**

**Transparencia**

Construcción Tribuna Oriente Estadio Juan Maldonado

**Libro de Reclamaciones**

## 13.2. Videos On Line



## Referencia Bibliográfica

- Archundia, E. (2009). *EL Impacto Tributario de la Economía Informal en México, en busca de una Propuesta Estructural*. México, D.F.: Universidad de Guanajuato /Instituto de Especialización para Ejecutivos.
- Astudillo, M. Z. (06 de 2012). *Inceptum*. Obtenido de Algunas Consideraciones Sobre el Impuesto Predial. Una Referencia del Caso Mexicano: <http://inceptum.umich.mx/index.php/inceptum/article/viewFile/163/145>
- Caballero, A. (2011). *Metodología Integral Innovadora para Planes y tesis*. Lima: Empresa Editora el Comercio S.A.
- Canto, C. (2009). *Dirección de Finanzas y Tesorería de Mérida-Venezuela*. Obtenido de Recaudación sin precedente del Impuesto Predial Artículo 7-#40: <https://sites.google.com/a/coinsuy.com/a7n40/impuesto-predial>
- Cantos, M. (2014). *Modelo de Administración Tributaria Para Mejorar la Recaudación de los Ingresos del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal Del Cantón Jipijapa*. Trujillo-Peru: Universidad Privada Antenor Orrrego.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría de la Administración*. México: McGrawhill.
- Chiriboga, R. (2014). *Equidad y enequidad del pago del impuesto predial en el año 2012-2013 en los barrios La Victoria y Chaupi estancia el Canton Quito, parroquia Yauqui*. Quito, Ecuador: Universidad Nacional de Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5301/1/T-UCE-0013-Ab-371.pdf>
- D.S. 156-2014 EF. (15 de 11 de 2014). Tuo Ley de Tributación Municipal. *Normas Legales*, pág. 280367.
- De la Torre, J. (2013). *Reforma Municipal y Capacidad de Gestión de los Gobiernos Municipales en México:Un Estudio Comparado en seis Municipios del Estado de San Luis de Potosí, México (1983-2000)*. Madrid: Universidad Complutense en Madrid.
- Decreto Legislativo 771. (30 de 12 de 1993). Sistema Tributario Nacional. *Normas Legales del Peruano*, pág. 119987.
- Decreto Supremo N: 133-2013 EF. (22 de Junio de 2013). Texto Único Ordenado del Código Tributario. *Normas Legales*, pág. 497747.

- Diaz, V. (2009). *Análisis de datos de encuestas*. Barcelona: UOC.
- Gaitan, D. S. (28 de febrero de 2011). *Teorías Sobre Impuestos*. Obtenido de Teoría de Eheberg: <http://smithwarl-culturatributaria.blogspot.pe/2012/04/teoria-de-la-disuasion.html>
- Garcia, J. (03 de MAYO de 2014). *Teoría General de la Tributación y de los Tributos*. Obtenido de [http://www.academia.edu/7224994/Teor%C3%ADa\\_de\\_la\\_tributaci%C3%B3n\\_Parte\\_I](http://www.academia.edu/7224994/Teor%C3%ADa_de_la_tributaci%C3%B3n_Parte_I)
- Garcia, T. (14 de Junio de 2014). *El Cuestionario como Instrumento de Investigación y Evaluación*. Obtenido de Instrumentos de Investigación: <http://instrumentoinvestigación.com/TomasGarcia>.
- Hernández, Fernandez y Baptista. (2014). *Mejoramiento de la investigación*. Mexico.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Guía Para la Comprensión Holpística de la Ciencia*. Ca: Fundación Sypal.
- Ibarra, E. (2002). *I Impuesto Predial y la Autonomia Municipal: El Caso de Zapopan, Jalisco*. México: Flacso.
- IDEA. (2009). *Estado y Gestión Pública*. Lima: Institute For Democracy And Electoral Assistance.
- Instituto Mexicano, P. I. (2010). *Finanzas Públicas Sanas y Tranparencias*. Obtenido de Elementos de la Competitividad Urbana: <http://imco.org.mx/ciudades2010/PDFS/SeccionII-Finanzaspublicassanasytransparencia.pdf>
- Iregui, A. L. (Octubre de 2014). *Banco de la República/Sub Gerencia de Estudios Económicos*. Obtenido de El Impuesto Predial en Colombia : Factores explicativos del Recaudo: <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra319.pdf>
- Larios, M. (2009). I Congreso Nacional e Internacional de Catastro y II Encuentro Provincial de Catastro-Cordova 2009". "*I Congreso Nacional e Internacional de Catastro y II Encuentro Provincial de Catastro -Cordova 2009*". Cordova.

- Ley 27972. (27 de Mayo de 2003). Ley Orgánica de Municipalidades. *Normas Legales el Peruano*, págs. 244884-244885.
- Ley 28411. (8 de 12 de 2004). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=section&id=31&Itemid=100751&lang=es](https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=section&id=31&Itemid=100751&lang=es)
- Ley 28708. (12 de Abril de 2006). Sistema Nacional de Contabilidad Pública. *Normas Legales del Peruano.*, pág. 316581.
- Ley 29158. (20 de 12 de 2007). Ley del Poder Ejecutivo. *Normas Legales*, pág. 360404.
- Marshall, B. M. (1966). *Teoría das Filas*. San Paulo: Edgard Blicher.
- MEF. (16 de 08 de 2016). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de Presupuesto: [http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_glossary&Itemid=100297&task=list&glossid=6&letter=All&page=2&lang=es](http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_glossary&Itemid=100297&task=list&glossid=6&letter=All&page=2&lang=es)
- Morales, A. (2009). *Los Impuestos Locales en el Perú: Aspectos Institucionales y Desempeño del Impuesto Predial*. Arequipa: CIES-Universidad Nacional San Agustín.
- Moreno, J. (2014). *La Recaudación del Impuesto Predial Para el Desarrollo Sostenible de la Provincia del Santa Chimbote 2012*. Chimbote: Uladech.
- Reategui, J. (9 de abril de 2012). *Teoría de la Disuación*. Obtenido de Cultura Tributaria: <http://www.raco.cat/index.php/revistacidob/article/viewFile/27870/57242>
- Roccia, I. (29 de Noviembre de 2007). *Dirección Catastro de la Provincia de Buenos Aires*. Obtenido de Seminario El Catastro Como Herramienta de Cohesión Social en Latinoamérica y Europa: <http://docplayer.es/4653880-Seminario-el-catastro-como-herramienta-de-cohesion-social-en-latinoamerica-y-en-europa.html>
- Rodriguez, A. (2010). *Propuesta Gerencial para Mejora la Recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano en el Casco Central del Municipio Libertador del Estado de Mérida Período :1996-2009*. Mérida-Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Rueda, M. (2014). *La Gestión del Conocimiento y la Ciencia de la Información:Relaciones Disciplinarias y Profesionales*. Getafe: Universidad Carlos III-Madrid.



- Saéz, S. y. (2007). *Sistema de Mejora Continua de la Calida*. Madrid: Univesidad de Valencia.
- Salas, E. (2012). *Mejoramiento de la Recaudación del Impuesto Predial mediante la Implementación del Siaf-Rentas-GL En la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Satipo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro.
- Sanchez y Reyes. (2000). *Diseño de Investigación* . Lima-Peru.
- Sánchez, C. (2014). *Caracterización del Proceso de Recaudo del Impuesto Predial Unificado en el Municipio de Ocaña*. OCAÑA: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Sarabia, F. (2013). *Métodos de Investigación Social y de la Empresa*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Segura-Chavez, M. (2014). *Factores Que Influyen en la Morosidad del impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Moyobamba*. Obtenido de [http://conacin.upeu.edu.pe/wp-content/uploads/2014/10/CEm\\_3038.pdf](http://conacin.upeu.edu.pe/wp-content/uploads/2014/10/CEm_3038.pdf)
- Ursua, F. E. (1982). *Filosofía de la Ciencia y Metodología crítica*. Barcelona-España: Fontamara.

## **VIII.- REFERENCIAS**

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

### I. Cuestionario

**Objetivo** : Recabar información para una Tesis Doctoral denominada “Propuesta del SAT para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016.

**Instrucción:** Marcar con una “X” la respuesta que usted crea por conveniente

**Fecha** :

ITEMS/PREGUNTAS/REACTIVO	OPCIONES DE RESPUESTAS			
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
01. Cómo Califica el proceso de inscripción .				
02. Cómo evalúa el proceso de notificaciones de las órdenes de pago, resoluciones de determinación, de multa y de ejecución de cobranza coactiva.				
03. Cómo evalúa el proceso de emisión de órdenes de pago, resolución de determinación, de multa y de cobranza coactiva.				
04. Cómo evalúa las amnistías otorgadas por la Municipalidad Provincial de Cutervo.				
05. Cómo califica el conocimiento que tiene sobre el cálculo del impuesto predial por parte del servidor público.				
06. Cómo califica la atención de pago del impuesto predial en un solo punto.				
07. Cómo evalúa el proceso de fiscalización a los contribuyentes por parte de la Municipalidad.				
08. Cómo evalúa la ejecución de sanciones a los contribuyentes por el incumplimiento del pago del impuesto predial.				
09. Cómo califica la ejecución de medidas cautelares (Embargos) por el incumplimiento del impuesto predial.				
10. Cómo evalúa las facilidades que da la Municipalidad para el pago del impuesto predial				
11. Cómo califica la campaña del inicio del pago del impuesto predial por parte de la Municipalidad.				

12. Cómo evalúa los ambientes utilizados para atender a los contribuyentes son los adecuados				
13. Cómo evalúa la rapidez de la atención de los servidores públicos de la Municipalidad a los contribuyentes.				
14. Cómo evalúa la relación entre el contribuyente y la Municipalidad.				
15. Cómo evalúa el estímulo que le da la municipalidad al buen pagador como contribuyente.				
16. Cómo califica la comunicación del uso de los fondos del impuesto predial en la ejecución de obras.				
17. Cómo califica la comunicación que le da la Municipalidad sobre sus derechos que tiene el contribuyente.				
18. Cómo califica el seguimiento de quejas y reclamos de los contribuyentes hasta asegurarse que la misma fue solucionado.				
19. Cómo califica la emisión de los estados de cuenta para controlar sus deudas tributarias.				
20. Cómo evalúa el nivel de orientación que le brinda la Municipalidad a los contribuyentes sobre el impuesto predial.				

**ANEXO 02**

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**I. TÍTULO DEL PROYECTO.**

Propuesta de SAT para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016.

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. Nombre del experto         | : Dr. Francisco Custodio Vargas Vargas  |
| 2. Nombre del Instrumento     | : Encuesta.   |
| 3. Propósito                  | : Recoger información de los contribuyentes para describir la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016 |
| 4. Unidades de análisis       | : Contribuyentes de Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo  |
| 5. Duración                   | : 25 minutos.   |
| 6. Muestra                    | : Comprende 36 Trabajadores Nombrados   |
| 7. Descripción de instrumento | : Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad de describir el nivel de conocimientos del Impuesto Predial de los contribuyentes.    |
| 8. Responsable                | : Mg. Víctor Manuel Cárdenas Figueroa.  |

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - Redacción clara y precisa.
  - Coherencia con indicador, dimensión y variable.
- Se anotarán las observaciones/sugerencias en los ítems respectivos.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS / PREGUNTAS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA				VALORACION								OBSERVACIONES
				Muy Buena	Buena	Regular	Deficiente	Redaccion clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con la dimensión		Tiene coherencia con el indicador		
								SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
				Recaudación del Impuesto Predial	Registro	01. Cómo Califica el proceso de inscripción					x		x		x	
02. Cómo evalúa el proceso de notificaciones de las órdenes de pago, resoluciones de determinación, de multa y de ejecución de cobranza coactiva.							x		x		x		x			
03. Cómo evalúa el proceso de emisión de órdenes de pago, resolución de determinación, de multa y de cobranza coactiva.							x		x		x		x			
04. Cómo evalúa las amnistías otorgadas por la Municipalidad Provincial de Cutervo.							x		x		x		x			
Conocimiento	Recaudación	05. Cómo califica el conocimiento que tiene sobre el cálculo del impuesto predial por parte del servidor público.						x		x		x		x		
	06. Cómo califica la atención de pago del impuesto predial en un solo punto.						x		x		x		x			

	Fiscalización	07. Cómo evalúa el proceso de fiscalización a los contribuyentes por parte de la Municipalidad.					x		x		x		x	
		08. Cómo evalúa la ejecución de sanciones a los contribuyentes por el incumplimiento del pago del impuesto predial.					x		x		x		x	
		09. Cómo califica la ejecución de medidas cautelares (Embargos) por el incumplimiento del impuesto predial.					x		x		x		x	
		10. Cómo evalúa las facilidades que da la Municipalidad para el pago del impuesto predial					x		x		x		x	
	Nivel de Atención	11. Cómo califica la campaña del inicio del pago del impuesto predial por parte de la Municipalidad.					x		x		x		x	
		12. Cómo evalúa los ambientes utilizados para atender a los contribuyentes son los adecuados					x		x			x	x	
		13. Cómo evalúa la rapidez de la atención de los servidores públicos de la Municipalidad a los contribuyentes.					x		x		x		x	
		14. Cómo evalúa la relación entre el contribuyente y la Municipalidad.					x		x		x		x	
		15. Cómo evalúa el estímulo que le da la municipalidad al buen pagador como contribuyente.					x		x		x		x	



		Nivel de transparencia	16. Cómo califica la comunicación del uso de los fondos del impuesto predial en la ejecución de obras.					x		x		x		x			
			17. Cómo califica la comunicación que le da la Municipalidad sobre sus derechos que tiene el contribuyente.					x		x		x		x			
			18. Cómo califica el seguimiento de quejas y reclamos de los contribuyentes hasta asegurarse que la misma fue solucionado.					x		x		x		x			
			19. Cómo califica la emisión de los estados de cuenta para controlar sus deudas tributarias.					x		x		x		x			
			20. Cómo evalúa el nivel de orientación que le brinda la Municipalidad a los contribuyentes sobre el impuesto predial.					x		x		x		x			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

LOS INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACION SON VALIDOS Y APLICABLES  
AL OBJETO DE INVESTIGACION

Chiclayo, 31, AGOSTO de 2016

F. VARGAS

Firma

DNI: 27280737

**ANEXO 02**

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**I. TÍTULO DEL PROYECTO.**

Propuesta de SAT para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016.

1. Nombre del experto : Dr. Lenin Stalin Guevara Caruajulca
2. Nombre del Instrumento : Encuesta.
3. Propósito : Recoger información de los contribuyentes para describir la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016
4. Unidades de análisis : Contribuyentes de Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo
5. Duración : 25 minutos.
6. Muestra : Comprende 36 Trabajadores Nombrados
7. Descripción de instrumento: Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad de describir el nivel de conocimientos del Impuesto Predial de los contribuyentes.
8. Responsable : Mg. Víctor Manuel Cárdenas Figueroa.

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - Redacción clara y precisa.
  - Coherencia con indicador, dimensión y variable.
- Se anotarán las observaciones/sugerencias en los ítems respectivos.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS / PREGUNTAS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA				VALORACION								OBSERVACIONES
				Muy Buena	Buena	Regular	Deficiente	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con la dimensión		Tiene coherencia con el indicador		
								SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
Recaudación del Impuesto Predial	Conocimiento	Registro	01. Cómo Califica el proceso de inscripción					x		x		x		x		
			02. Cómo evalúa el proceso de notificaciones de las órdenes de pago, resoluciones de determinación, de multa y de ejecución de cobranza coactiva.					x		x		x		x		
			03. Cómo evalúa el proceso de emisión de órdenes de pago, resolución de determinación, de multa y de cobranza coactiva.					x		x		x		x		
			04. Cómo evalúa las amnistías otorgadas por la Municipalidad Provincial de Cutervo.					x		x		x		x		
	Recaudación	05. Cómo califica el conocimiento que tiene sobre el cálculo del impuesto predial por parte del servidor público.					x		x		x		x			
		06. Cómo califica la atención de pago del impuesto predial en un solo punto.					x		x		x		x			

	Fiscalización	07. Cómo evalúa el proceso de fiscalización a los contribuyentes por parte de la Municipalidad.						x		x		x		x			
		08. Cómo evalúa la ejecución de sanciones a los contribuyentes por el incumplimiento del pago del impuesto predial.						x		x		x		x			
		Cobranza Coactiva	09. Cómo califica la ejecución de medidas cautelares (Embargos) por el incumplimiento del impuesto predial.						x		x		x		x		
			10. Cómo evalúa las facilidades que da la Municipalidad para el pago del impuesto predial						x		x		x		x		
	Nivel de Atención	11. Cómo califica la campaña del inicio del pago del impuesto predial por parte de la Municipalidad.						x		x		x		x			
		12. Cómo evalúa los ambientes utilizados para atender a los contribuyentes son los adecuados						x		x		x		x			
		13. Cómo evalúa la rapidez de la atención de los servidores públicos de la Municipalidad a los contribuyentes.						x		x		x		x			
		14. Cómo evalúa la relación entre el contribuyente y la Municipalidad.						x		x		x		x			
		15. Cómo evalúa el estímulo que le da la municipalidad al buen pagador como contribuyente.						x		x			x		x		

		Nivel de transparencia	16. Cómo califica la comunicación del uso de los fondos del impuesto predial en la ejecución de obras.					x		x		x		x			
			17. Cómo califica la comunicación que le da la Municipalidad sobre sus derechos que tiene el contribuyente.					x		x		x		x			
			18. Cómo califica el seguimiento de quejas y reclamos de los contribuyentes hasta asegurarse que la misma fue solucionado.					x		x		x		x			
			19. Cómo califica la emisión de los estados de cuenta para controlar sus deudas tributarias.					x		x		x		x			
			20. Cómo evalúa el nivel de orientación que le brinda la Municipalidad a los contribuyentes sobre el impuesto predial.					x		x		x		x			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

*Se aplica el instrumento de recibo de informacion  
previsto, es valida para la investigacion propuesta.*

Chiclayo, 31, Agosto de 2016

  
Firma

DNI: 27242591.....



**ANEXO 02**

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**I. TÍTULO DEL PROYECTO.**

Propuesta de SAT para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016.

1. Nombre del experto : Dr. Oscar Eduardo Peralta Arbaiza
2. Nombre del Instrumento : Encuesta.
3. Propósito :Recoger información de los contribuyentes para describir la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016
4. Unidades de análisis : Contribuyentes de Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo
5. Duración : 25 minutos.
6. Muestra :Comprende 36 Trabajadores Nombrados
7. Descripción de instrumento: Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad de describir el nivel de conocimientos del Impuesto Predial de los contribuyentes.
8. Responsable : Mg. Víctor Manuel Cárdenas Figueroa.

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - Redacción clara y precisa.
  - Coherencia con indicador, dimensión y variable.
- Se anotarán las observaciones/sugerencias en los ítems respectivos.



VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS / PREGUNTAS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA				VALORACION								OBSERVACIONES
				Muy Buena	Buena	Regular	Deficiente	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con la dimensión		Tiene coherencia con el indicador		
								SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
Recaudación del Impuesto Predial	Conocimiento	Registro	01. Cómo Califica el proceso de inscripción					x		x		x		x		
			02. Cómo evalúa el proceso de notificaciones de las órdenes de pago, resoluciones de determinación, de multa y de ejecución de cobranza coactiva.					x		x		x		x		
			03. Cómo evalúa el proceso de emisión de órdenes de pago, resolución de determinación, de multa y de cobranza coactiva.					x		x		x		x		
			04. Cómo evalúa las amnistías otorgadas por la Municipalidad Provincial de Cutervo.					x		x		x		x		
	Conocimiento	Recaudación	05. Cómo califica el conocimiento que tiene sobre el cálculo del impuesto predial por parte del servidor público.					x		x		x		x		
			06. Cómo califica la atención de pago del impuesto predial en un solo punto.					x		x		x		x		

	Fiscalización	07. Cómo evalúa el proceso de fiscalización a los contribuyentes por parte de la Municipalidad.						x		x		x		x			
		08. Cómo evalúa la ejecución de sanciones a los contribuyentes por el incumplimiento del pago del impuesto predial.						x		x		x		x			
		09. Cómo califica la ejecución de medidas cautelares (Embargos) por el incumplimiento del impuesto predial.						x		x		x		x			
		10. Cómo evalúa las facilidades que da la Municipalidad para el pago del impuesto predial						x		x		x		x			
	Cobranza Coactiva	Nivel de Atención	11. Cómo califica la campaña del inicio del pago del impuesto predial por parte de la Municipalidad.						x		x			x		x	
			12. Cómo evalúa los ambientes utilizados para atender a los contribuyentes son los adecuados						x		x		x		x		
			13. Cómo evalúa la rapidez de la atención de los servidores públicos de la Municipalidad a los contribuyentes.						x		x		x		x		
			14. Cómo evalúa la relación entre el contribuyente y la Municipalidad.						x		x			x		x	
			15. Cómo evalúa el estímulo que le da la municipalidad al buen pagador como contribuyente.						x		x		x		x		

		Nivel de transparencia	16. Cómo califica la comunicación del uso de los fondos del impuesto predial en la ejecución de obras.					x		x		x		x	
			17. Cómo califica la comunicación que le da la Municipalidad sobre sus derechos que tiene el contribuyente.					x		x		x		x	
			18. Cómo califica el seguimiento de quejas y reclamos de los contribuyentes hasta asegurarse que la misma fue solucionado.					x		x		x		x	
			19. Cómo califica la emisión de los estados de cuenta para controlar sus deudas tributarias.					x		x		x		x	
			20. Cómo evalúa el nivel de orientación que le brinda la Municipalidad a los contribuyentes sobre el impuesto predial.					x		x		x		x	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

EL INSTRUMENTO ES VALIDO Y APLICABLE A LA INVESTIGACION

Chiclayo, 31, AGOSTO de 2016

  
Firma

DNI: 16526789.....

### CONSOLIDADO JUICIO DE EXPERTOS

	VARGAS VARGAS FRANCISCO CUSTODIO					GUEVARA CARUAJULCA LENIN STALIN					PERALTA ARBAIZA OSCAR EDUARDO				
	4	3	2	1	0	4	3	2	1	0	4	3	2	1	0
p1	x					x					x				
p2	x					x					x				
p3	x					x					x				
p4	x					x					x				
p5	x					x					x				
p6	x					x					x				
p7	x					x					x				
p8	x					x					x				
p9	x					x					x				
p10	x					x					x				
p11	x					x						x			
p12		x				x					x				
p13	x					x					x				
p14	x					x					x				
p15	x						x				x				
p16	x					x					x				
p17	x					x					x				
p18	x					x					x				
p19	x					x					x				
p20	x					x					x				

TOTAL

76 3

76 3

76 3

PUNTAJE

0.9875

0.9875

0.9875

RAIZ CUBICA DEL PRODUCTO DE L PUNTAJE DE LOS  
TRES EXPERTOS

0.9875

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado: **Mg. CPC. ELMER BARTUREN ALTAMIRANO**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de la Propuesta de SAT para incrementar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016; que se le presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

**MA** : Muy adecuado.

**BA** : Bastante adecuado.

**A** : Adecuado

**PA** : Poco adecuado

**NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción Científica</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica		X			
<b>II.</b>	<b>Lógica de la Investigación</b>					
<b>2.1</b>	<b>Problema de Estudio</b>					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica		X			
<b>2.2</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	X				
<b>2.3</b>	<b>Previsiones metodológicas</b>					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes		X			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	X				

2.3.3	La selección de la muestra se enmarca dentro de los cánones de la investigación cuantitativa.	X				
2.3.4	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
2.3.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación cuantitativa		X			
<b>2.4</b>	<b>Fundamentación teórica y epistemológica</b>					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	X				
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación	X				
<b>2.5</b>	<b>Bibliografía</b>					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación con correcto y completo asiento de la investigación	X				
<b>2.6</b>	<b>Anexos</b>					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación		X			
<b>III</b>	<b>Fundamentación y viabilidad del Modelo</b>					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.		X			
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	X				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	X				
<b>IV</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos</b>					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	X				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.		X			
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	X				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Experto: Elmer Barturén Altamirano  
Profesión: Gestador Público Colegiado  
Maestría: Gestión Pública  
Tiempo de Experiencia: 07 años desde el 2010  
Cargo Actual: Administrador de UGEL - CUTERVO  
Fecha: 16-02-2017

  
DNI: 41082390



CRITERIO DE EXPERTO

Estimada: **Mg. CPC. MARIA TERESA BOCANEGRA HORNA**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de la Propuesta de SAT para incrementar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016; que se le presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

**MA** : Muy adecuado.

**BA** : Bastante adecuado.

**A** : Adecuado

**PA** : Poco adecuado

**NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción Científica</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X				
<b>II.</b>	<b>Lógica de la Investigación</b>					
<b>2.1</b>	<b>Problema de Estudio</b>					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica		X			
<b>2.2</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	X				
<b>2.3</b>	<b>Previsiones metodológicas</b>					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes		X			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	X				

2.3.3	La selección de la muestra se enmarca dentro de los cánones de la investigación cuantitativa.	X				
2.3.4	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
2.3.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación cuantitativa		X			
<b>2.4</b>	<b>Fundamentación teórica y epistemológica</b>					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	X				
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación	X				
<b>2.5</b>	<b>Bibliografía</b>					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación con correcto y completo asiento de la investigación	X				
<b>2.6</b>	<b>Anexos</b>					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación	X				
<b>III</b>	<b>Fundamentación y viabilidad del Modelo</b>					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.		X			
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	X				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	X				
<b>IV</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos</b>					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	X				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	X				
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	X				

:

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Experto: MARÍA TERESA BOCANEGRA HORNA

Profesión: CONTADOR PÚBLICO

Maestría: EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

Tiempo de Experiencia: 32 AÑOS

Cargo Actual: FUNCIONARIA EN UGEL - CUTERVO

Fecha: .....



DNI: 27289965

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado: **CPC. ALBERTO FAÑAÑAN BAZALAR**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de la Propuesta de SAT para incrementar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016; que se le presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

**MA** : Muy adecuado.

**BA** : Bastante adecuado.

**A** : Adecuado

**PA** : Poco adecuado

**NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción Científica</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica		X			
<b>II.</b>	<b>Lógica de la Investigación</b>					
<b>2.1</b>	<b>Problema de Estudio</b>					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada		X			
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica		X			
<b>2.2</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	X				
<b>2.3</b>	<b>Previsiones metodológicas</b>					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes		X			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación		X			

2.3.3	La selección de la muestra se enmarca dentro de los cánones de la investigación cuantitativa.		X			
2.3.4	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
2.3.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación cuantitativa		X			
<b>2.4</b>	<b>Fundamentación teórica y epistemológica</b>					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.		X			
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación		X			
<b>2.5</b>	<b>Bibliografía</b>					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación con correcto y completo asiento de la investigación	X				
<b>2.6</b>	<b>Anexos</b>					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación	X				
<b>III</b>	<b>Fundamentación y viabilidad del Modelo</b>					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.	X				
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	X				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	X				
<b>IV</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos</b>					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	X				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.		X			
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	X				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Experto: ALBERTO FANANAN BAZALAR


Profesión: CONTADOR PUBLICO

Maestría: .....

Tiempo de Experiencia: VEINTIDOS AÑOS EN GESTION PUBLICO

Cargo Actual: GERENTE MUNICIPAL DISTRITO SOCOTA

Fecha: 16-02-2017 .....



CPC ALBERTO FANANAN BAZALAR  
DNI: .../7.52.1.031.....

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado: **Mg. Lic. MÁXIMO RIMARACHIN CASTRO**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de la Propuesta de SAT para incrementar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016; que se le presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

**MA** : Muy adecuado.

**BA** : Bastante adecuado.

**A** : Adecuado

**PA** : Poco adecuado

**NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción Científica</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X				
<b>II.</b>	<b>Lógica de la Investigación</b>					
<b>2.1</b>	<b>Problema de Estudio</b>					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica		X			
<b>2.2</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	X				
<b>2.3</b>	<b>Previsiones metodológicas</b>					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes		X			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	X				

2.3.3	La selección de la muestra se enmarca dentro de los cánones de la investigación cuantitativa.		X			
2.3.4	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
2.3.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación cuantitativa		X			
<b>2.4</b>	<b>Fundamentación teórica y epistemológica</b>					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	X				
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación		X			
<b>2.5</b>	<b>Bibliografía</b>					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación con correcto y completo asiento de la investigación		X			
<b>2.6</b>	<b>Anexos</b>					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación		X			
<b>III</b>	<b>Fundamentación y viabilidad del Modelo</b>					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.		X			
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	X				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	X				
<b>IV</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos</b>					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	X				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	X				
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.		X			



Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de las variables, por lo tanto la investigación es muy importante para su aplicación en la institución, y en otras similares.
---

Validado por el Experto: Mg. Lic. Máximo Romarochín Castro  
Profesión: Licenciado en Administración  
Maestría: en Administración de la Educación (U. Cesar Vallejo)  
Tiempo de Experiencia: 12 años en el sector público y privado  
Cargo Actual: Docente en el I.S.T.P. - Cutervo  
Fecha: 16-02-2017



DNI: 27295234

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado: **Mg. CPC. LUIS JAVIER SÚMARY TABOADA**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicio de la Propuesta de SAT para incrementar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2016; que se le presenta. Para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto (a) en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

**MA** : Muy adecuado.

**BA** : Bastante adecuado.

**A** : Adecuado

**PA** : Poco adecuado

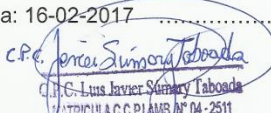
**NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción Científica</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisas, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica		X			
<b>II.</b>	<b>Lógica de la Investigación</b>					
<b>2.1</b>	<b>Problema de Estudio</b>					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada		X			
2.2.2	El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica		X			
<b>2.2</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>					
2.2.1	Expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
2.2.2	Guardan coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados.	X				
<b>2.3</b>	<b>Previsiones metodológicas</b>					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes		X			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados	X				

	son apropiados para los propósitos de la investigación					
2.3.3	La selección de la muestra se enmarca dentro de los cánones de la investigación cuantitativa.		X			
2.3.4	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos		X			
2.3.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación cuantitativa		X			
<b>2.4</b>	<b>Fundamentación teórica y epistemológica</b>					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	X				
2.4.2	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas, sistematizadas en función de los objetivos de la investigación	X				
<b>2.5</b>	<b>Bibliografía</b>					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema y la correspondiente a la metodología a la investigación con correcto y completo asiento de la investigación	X				
<b>2.6</b>	<b>Anexos</b>					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación		X			
<b>III</b>	<b>Fundamentación y viabilidad del Modelo</b>					
3.1.	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia.		X			
3.2.	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	X				
3.3.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	X				
<b>IV</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de los Instrumentos</b>					
4.1.	La fundamentación teórica guarda relación con la operacionalización de la variable a evaluar.	X				
4.2.	Los instrumentos son coherentes a la operacionalización de variables.	X				
4.3.	Los instrumentos propuestos son factibles de aplicarse a otras organizaciones, grupos o instituciones de similares características de su población de estudio.	X				

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

EN MI OPINIÓN, EL MODELO PROPUESTO ES CONSISTENTE, FACTIBLE Y TRASCENDENTE.

Validado por el Experto: Mg. C.P.C. LUIS JAVIER SUMARY TABOADA  
Profesión: CONTADOR PÚBLICO  
Maestría: EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN (LI. CÉSAR VALLEJO)  
Tiempo de Experiencia: 38 años en los Sectores Público y Privado  
Cargo Actual: AUNTOR - SERVICIOS PROFESIONALES EN EL GOS. REG. DE SAN MARTÍN  
Fecha: 16-02-2017  
  
C.P.C. Luis Javier Sumary Taboada  
MATRÍCULA C.C. PLAMB. N° 04-2511  
DNI: 25489000

**CONSOLIDADO JUICIO DE EXPERTOS DE LA PROPUESTA**

	BARTUREN ALTAMIRANO ELMER					BOCANEGRA HORNA MARIA TERESA					FAÑAÑAN BAZALAR ALBERTO					RIMARACHIN CASTRO MAXIMO					SUMARY TABOADA JAVIER								
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
p1	x					x						x					x					x							
p2		x				x						x					x					x							
p3	x					x						x					x					x							
p4		x					x					x					x					x							
p5		x				x					x					x					x								
p6	x					x					x					x					x								
p7		x					x					x					x					x							
p8	x					x						x				x					x								
p9	x					x						x					x					x							
p10	x					x						x					x					x							
p11		x					x					x					x					x							
p12	x					x						x					x					x							
p13	x					x						x					x					x							
p14	x					x						x					x					x							
p15		x				x						x					x					x							
p16		x					x					x					x					x							
p17	x					x						x					x					x							
p18	x					x						x					x					x							
p19	x					x						x					x					x							
p20		x				x						x					x					x							
p21	x					x						x					x					x							
TOTAL	65	32				85	16				50	44				55	40				55	40							
PUNTAJE	0.9238					0.9619					0.8952					0.9048					0.9048								
PROMEDIO GENERAL DEL INSTRUM =	$^5\sqrt{E_1 * E_2 * E_3 * E_4 * E_5} = ^5\sqrt{0.65121} =$																									0.9177			

**INSTRUMENTO DE VALIDACION COMBRACH**

SUJETOS	ITEMS																				SUMATORIA ITEMS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	26
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	26
3	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	1	1	1	2	34
4	4	2	1	2	2	4	2	1	1	1	2	2	1	4	2	1	2	1	1	1	37
5	2	1	1	3	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	34
6	2	2	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	30
7	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	31
8	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	27
9	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	25
10	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	32
11	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	27
12	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
13	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	26
14	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	27
15	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
VARIANZA	0.73	0.22	0	0.37	0.25	0.65	0.2	0.06	0	0.52	0.38	0.24	0.25	0.69	0.22	0	0.12	0	0	0.2	18.50666667
SUMATORIA VARIANZA DE ITEMS																					5.093333333

COEFICIENTE DE COMBRACH  $(K/K-1) (1 - \sum Si^2 / ST^2)$

REEMPLAZANDO =  $[(20)/(20-1)][1-5.0933333/18.50666667]$   
 =  $[1.05][0.72]$

COEFICIENTE DE COMBRACH = 0.76

COMENTARIO Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 esté el alfa, más alto es el grado de confiabilidad. En este caso el resultado nos da un valor de 0.76, valorado como fuerte entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un aceptable grado de confiabilidad

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO	INSTRUMENTOS
Formulación del Problema. ¿Es posible que la propuesta del SAT en la Municipalidad Provincial de Cutervo, contribuya en la mejora de la recaudación de Impuesto Predial?	<p><b>General:</b> Diseñar la propuesta de SAT para incrementar la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo</p> <p><b>Específico:</b> Diagnosticar el proceso actual de recaudación de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2016. Elaborar la Propuesta del SAT para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2016. Validar la propuesta del SAT para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2016</p>	N.A	Servicio de Administración Tributaria	Gestión Tributaria	Instrumentos de Gestión	G.E. 01 P 02 GE Grupo de Estudio 01 Servicio de Administración Tributaria P Propuesta 02 Mejorar Recaudación del Impuesto Predial.	
				Estrategias	Herramientas		
					Estímulos		
					Capacitación		
			Conocimiento	Alianzas			
				Registro			
				Recaudación			
			Recaudación del Impuesto a la Renta	Fiscalización			
				Cobranza Coactiva			
				Nivel de Atención			
Comunicación	Nivel de Transparencia						

**Ratio 01 : Porcentaje de ejecución del impuesto predial/total de ejecución de ingresos por toda fuente**

**Año de Ejecución: 2016**

TOTAL	52,835,367,526	69,745,284,325	84,499,869,952
Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES	14,269,909,830	26,219,723,811	24,094,154,653
Gob.Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES	14,269,909,830	26,196,775,308	24,072,230,535
Departamento 06: CAJAMARCA	674,244,763	1,499,424,726	1,323,595,854
Provincia 0606: CUTERVO	60,002,467	159,033,728	126,928,915
Municipalidad 060601-300605: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO	26,714,370	46,996,206	43,743,666
Rubro 08: IMPUESTOS MUNICIPALES	207,000	680,460	682,697
Tipo de Recurso 1: IMPUESTOS MUNICIPALES	0	0	520,561
Fuente de Financiamiento 5: RECURSOS DETERMINADOS	0	0	520,561
Genérica 1: IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS	0	0	472,973
Sub-Genérica 2: IMPUESTO A LA PROPIEDAD	0	0	472,973
Detalle Sub-Genérica 1: IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE	0	0	472,368
Específica 1: PREDIAL	0	0	366,211
<b>Detalle Específica</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>	<b>Recaudado</b>
1: PREDIAL	0	0	366,211

Ratio del Impuesto Predial	=	Ejecución Presupuestal de Ingresos Predial
Ratio del Impuesto Predial	=	Ejecución Presupuestal de Ingresos x toda fuente
Ratio del Impuesto Predial	=	366,211
Ratio del Impuesto Predial	=	43,743,666
Ratio del Impuesto Predial	=	0.0083717
Ratio del Impuesto Predial	=	0.83717%

Fuente : Consultas Amigables del MEF