



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Estrategias de cobranza y su incidencia en la recaudación del
impuesto predial en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión año
2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Ortiz Asto, Alejandro Javier (ORCID: 0000-0001-7380-8041)

ASESOR:

Dr. González González, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A DIOS

Por no desampararme,
brindándome fortaleza y mucha
sabiduría, gracias a su voluntad de
hacerme una persona correcta
preocupada por su sociedad y del
bienestar de mi familia.

A MI MADRECITA

Augusta Barrueto Llajaruna por su
preocupación, entrega y cuidado. Siempre
dándome todo su apoyo y sirviendo de
ejemplo de cómo debe ser un buen
ciudadano. Esto es por ti madre.

Alejandro Javier Ortiz Asto

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme una vida llena de alegría, batallas, tristezas y sobre todo por darme salud. Su protección durante todo mi camino y dándome fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

Agradecimiento especial a mis padres por enseñarme a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A los profesores de la UCV por brindar sus conocimientos y poder cumplir con mi objetivo.

Alejandro Javier Ortiz Asto

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables de operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos:	19
3.7 Aspectos éticos:.....	19
IV. RESULTADOS: Tablas	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar las estrategias de cobranza como incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión año 2019. Utilizando un tipo de Investigación descriptiva, nivel de investigación cuantitativa diseño de investigación es No experimental.

Y con la población investigada es conformada por todos los contribuyentes registrados en la municipalidad provincial Sánchez Carrión año 2019 y el personal de la administración tributaria. Siendo un total de 39000 contribuyentes y 15 de parte del personal administrativo. De la conformidad del investigador está representada por 40 personas tanto de contribuyentes como de personal administrativo.

Así mismo el resultado más relevante es que el 76% de contribuyentes encuestados señala que las medidas y estrategias de recaudación de impuesto predial, utilizadas por la administración tributaria es deficiente, por lo cual, se concluye que sin la aplicación de estrategias de cobranza debidas la recaudación es deficiente ya que incide significativamente.

Por lo cual se contrasto la hipótesis formulada: Las estrategias de cobranza inciden significativamente en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial Sánchez Carrión año 2019.

A lo cual se recomendó a la Gerencia de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión, mejorar las estrategias de recaudación, así como implementar la cultura tributaria y mantener informado al contribuyente.

Palabras clave: estrategias, recaudación, administración y contribuyentes.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the collection strategies as an incidence in the collection of property tax in the provincial municipality of Sánchez Carrión in 2019. Using a type of descriptive research, the level of quantitative research research design is Non-experimental.

And with the investigated population it is made up of all the taxpayers registered in the Sánchez Carrión provincial municipality in 2019 and the staff of the tax administration. Being a total of 39,000 taxpayers and 15 from administrative staff. The researcher's agreement is represented by 40 people, both taxpayers and administrative staff.

Likewise, the most relevant result is that 76% of taxpayers surveyed indicate that the property tax collection measures and strategies used by the tax administration are deficient, therefore, it is concluded that without the application of collection strategies due to the collection is poor since it has a significant impact.

Therefore, the hypothesis formulated was contrasted: Collection strategies have a significant impact on the collection of property tax in the Sánchez Carrión provincial municipality in 2019.

To which the Tax Administration Management of the Sánchez Carrión provincial municipality was recommended to improve the collection strategies, as well as implement the tax culture and keep the taxpayer informed.

Keywords: strategies, collection, administration and taxpayers.

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional en Sudamérica las recaudaciones de impuestos son inciertos debido a las diferentes formas de gobernar de parte de los gobernantes. El concepto de una buena economía que utilizan algunos países de Sudamérica acarrea protestas, exigiendo una mejor repartición de las riquezas, por lo que no es extraño que se realicen estas actividades por parte de la población siempre y cuando el gobierno decida incrementar el valor de los impuestos con la finalidad de incrementar la recaudación.

Según Barría (2019) "Para algunos países tener los impuestos altos significa subvencionar increíbles costas sociales, de forma que no se puede hablar de lo mismo para todos, aun así, los países más desarrollados sostienen esta idea y les ha funcionado muy bien".

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), por ejemplo, entre los países con impuestos más altos son Islandia, Dinamarca, Francia, Bélgica, Suecia, Finlandia, y "**están entre los más competitivos del mundo**". (Barría, 2019, p.1)

Existe un reporte elaborado por la OCDE en el año 2016 que corresponden a gobiernos que están considerados como los menos recaudadores de impuestos, los cuales son los siguientes respecto de su PBI: Guatemala con 12.6%, Perú con el 16.1%, República Dominicana 13.7%.

En base a este enfoque los impuestos municipales son determinantes para elevar este porcentaje. Es así que, de acuerdo Camacho S. (2019), el Perú recauda el 0.60% respecto del Producto Bruto Interno logrando el registro más bajo en comparación con los países como Colombia con el 0.79% y Chile con el 0.68%.

En el Perú, los ingresos por impuestos municipales es actividad de los gobiernos locales. Con una buena recaudación de los impuestos implica buenos proyectos en beneficio de la sociedad. De modo que la recaudación está enmarcada de acuerdo a los Programas de Incentivos implementada y verificada con el Ministerio de Economía y Fianzas a través de cumplimiento de meta "Fortalecimiento de la administración y gestión del Impuesto Predial"

la cual es necesario mencionar que, de 730 municipalidades registradas para el logro de la meta, solo 155 lo lograron y 575 no cumplieron. (Camacho, 2019)

A nivel nacional los gobiernos necesitan alcanzar mayores estándares de ingresos por concepto de impuestos por lo cual las municipalidades han utilizado diferentes medios para llegar a los contribuyentes ya sea con incentivos o sorteo de premios al mejor contribuyente. no siendo suficiente ya que aún siguen dependiendo de fuentes de financiamiento del gobierno central, acostumbrados a estos recursos la recaudación municipal logra a ser un tema secundario y no genera la importancia adecuada que debería tener.

El impuesto predial tiene por finalidad que las municipalidades no solo dependan de fuentes de financiamientos externas sino genera una propia y lograr ser permanente y en incremento. Del mismo modo, no es aconsejable descuidar la percepción de las personas sobre la recaudación de impuestos ya que es muy determinante para aumentar sus niveles de ingresos.

La Normativa N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, incorporo un reglamento en el entorno de gobierno local en lo que refiere a su planificación, autonomía, competencia y función.

Según la Norma IV del D. S. N° 133-2013-EF, TUO del Código Tributario, establece que: “Los gobiernos locales tienen la capacidad de, determinar, recaudar, sancionar y fiscalizar.

Es así que en el ámbito local la municipalidad provincial Sánchez Carrión en el distrito de Huamachuco tiene un nivel de recaudación de impuestos muy bajo debido a la, evasión de impuestos, morosidad, desconfían de los contribuyentes. Así como también es una de las municipalidades que no logro el cumplimiento de meta.

Por lo tanto, debido al poco nivel de recaudación la municipalidad no podría realizar obras de bienestar social, ni mucho menos cubrir sus gastos corrientes manteniendo una dependencia de otras fuentes de financiamiento.

Por lo que enmarcada en la línea de investigación de políticas públicas son muy importantes en la administración de los gobiernos locales. Guardando

una importancia muy relevante en el marco de la gestión pública y como base para la creación de policías públicas y mejorar los procedimientos administrativos

Por lo tanto, planteo el siguiente problema: ¿Cómo las estrategias de cobranza inciden en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión año 2019?

Con respecto a la justificación teórica se justifica teóricamente ya que su propósito del estudio es generar reflexión confrontar teorías que serán de base para mejorar o complementar investigaciones que tengan similitud con las variables, así como también sobre los procedimientos de los funcionarios de la entidad.

Respecto de la justificación metodológica: En aplicación del método científico utilizando la encuesta y la entrevista, lo que me permitirá obtener información más exacta. Se pretende que contrastando esta misma y los datos existentes pueda servir como ejemplo para otros ámbitos de estudio.

Así como también su justificación social refiere a que el presente estudio contiene elementos sociales, ya que, al cambiar la participación tributaria de las personas, favorece a la realización o logro de meta de acuerdo al plan de incentivos. Así la institución obtendrá más recursos para solventar el gasto corriente. De esta manera se estará contribuyendo con el cuidado, mantenimiento y otras actividades sociales en bien de una población.

De tal manera que el estudio plantea los siguientes objetivos:

Objetivo general

Determinar las estrategias de cobranza como incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión año 2019.

Objetivo específicos

- Determinar que la cultura tributaria en las personas incentiva al pago de impuestos.
- Determinar que con el conocimiento adecuado y el brindar información al contribuyente se disminuirá la morosidad.
- Determinar si la recaudación del impuesto predial tiene el procedimiento adecuado en la municipalidad provincia Sánchez Carrión.

Del mismo modo se plantean la siguiente hipótesis

Hipótesis general: Las estrategias de cobranza inciden significativamente en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial Sánchez Carrión año 2019.

II. MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

En la revisión de estudios científicos se encontraron los siguientes antecedentes:

Duran V. & Parra O. (2018) en su tesis “La cultura de no pago en los contribuyentes del impuesto predial en el municipio de san José de Cúcuta en los años 2016- 2017”. Universidad Libre Seccional Cúcuta Facultad de Derecho, Ciencia Política Y Sociales, Colombia.

Utilizando un diseño descriptivo los investigadores concluyen que el poco conocimiento e información que poseen las personas sobre impuestos es notable al momento de ejercer la actividad recaudadora, así como también la aplicación de los incentivos a los contribuyentes que mantienen una morosidad nula o mínima guarda un efecto diferente. Siendo una conclusión importante señalar que la información es parte determinante para la recaudación de impuestos. (Duran V. & Parra O. 2018)

Jacome J. (2013) en su tesis “Capacidad recaudatoria del impuesto predial en Cuenca”, facultad latinoamericana. Ecuador.

En su investigación recomienda añadir herramientas de gestión con la finalidad de obtener buena recaudación entre ellas transparentar el procedimiento de cobranza y la deducción del tributo con la finalidad de poder cambiar la percepción de las personas.

Hernández K. (2015) en su tesis “Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del municipio de San Diego” Universidad de Carabobo, facultad de ciencias económicas sociales. Venezuela.

En este estudio no experimental el investigador determino que la aplicación de estrategias incrementa los pagos del impuesto predial. Entre ellas presenta a la actualización de información por contribuyente, el incremento de fiscalizaciones, campañas informativas y brindar capacitaciones. De

modo que para cambiar los comportamientos hay que cambiar las percepciones más profundas que tiene los ciudadanos respecto de pagar los tributos, el cambiar las percepciones implica entender cuál es el uso que hace el gobierno de los recursos públicos. (Hernández K. 2015)

Bahl y Martinez V (2007, 2008) en su libro “El impuesto a la propiedad en los países en desarrollo: práctica actual y perspectivas.”

Concluye que existen factores que afectan el impuesto predial en países subdesarrollados, así como los obstáculos administrativos, costos y percepciones de ciudadanos referente a los impuestos viene a ser desafíos esenciales que dificultan el aumento de la recaudación tributaria. La baja productividad del impuesto no viene a ser ajeno, de igual forma los efectos de las implicaciones político-electorales de un impuesto suele ser de un tema poco popular.

Carhuatanta, V & Vásquez, B. (2019) en su tesis “Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016”. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú.

En su estudio, el investigador concluye en que la planificación de nuevas formas de cobranza sea la causa del aumento de la recaudación sincerando la deuda y generar un ambiente de confianza. Por lo tanto, esta estrategia está enmarcada en generar una buena información al contribuyente. (Carhuatanta, V & Vásquez, B. 2019)

Cajusol y Cerna (2017) en su tesis “Administración tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial municipalidad distrital de Independencia 2015 - 2016” Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz, Perú.

En su diseño de su estudio descriptivo concluye que las gerencias de administración tributaria deben elaborar políticas tributarias manteniendo como objetivo el cumplimiento de las normas y así lograr disminuir los casos

de procedimientos legales en contra de los contribuyentes. De modo que el apoyo a que las normas se cumplan contempla los lineamientos de un buen gobierno municipal.

Toro A. & Cacho O. (2016) en su tesis “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en el pago de impuesto predial en la municipalidad provincial de Jaén año 2015” Universidad Señor de Sipan. Pimentel, Perú.

Utilizando un diseño de investigación descriptiva el investigador concluye en que la administración tributaria debe elaborar programas generales de acción, manteniendo la finalidad de promover el pago de impuestos y una dirección hacia la reducción de la morosidad. Siempre y cuando el conjunto de actividades tenga una programación, la recaudación será planificada y continua. (Toro A. & Cacho O. 2016)

Quispe N. (2018) en su tesis “La recaudación de impuesto predial y su incidencia en el financiamiento del presupuesto público de la municipalidad provincia de Trujillo en el periodo 2012-2016”. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

Utilizando métodos no experimental y descriptivo concluye que la concientización de las personas afectas al impuesto predial, las medidas de cobranza y amnistías tributarias forman un conjunto de estrategias para incrementar la recaudación y consigo atraer mejoras a los sectores sociales y a la gestión pública. Con una diversidad de estrategias orientadas al buen servicio al contribuyente los resultados son muy benéficos para la municipalidad. (Quispe N. 2018)

Garrido R. (2019) en su tesis “Diseño e implantación de la estrategia que contribuya a incrementar la recaudación tributaria del servicio de administración tributaria de Trujillo-SATT 2015-2018”. Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas. Trujillo, Perú.

Concluye en que la estrategia a utilizar para incrementar los recursos que perciben a través de impuesto predial es incentivar la cultura tributaria de las personas con el objetivo de mejorar el procedimiento de pago, así como mejorar la imagen institucional. De manera que un contribuyente con cultura tributaria tendría una participación activa y demostrar el respeto por las normas con responsabilidad. (Garrido R. 2019)

Cárdenas P. & Córdoba P. (2015) en su tesis “Análisis de las estrategias de comunicación para el incremento de la recaudación tributaria del impuesto predial de la municipalidad distrital de Moche - 2014” Universidad privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas. Trujillo, Perú.

En su estudio con diseño cuasi-experimental los investigadores determina el dominio que guarda la estrategia de comunicación en la recaudación tributaria utilizando los medios como perifoneo, charlas, medios audiovisuales e incentivos tributarios. (Cárdenas P. & Córdoba P. 2015)

Así como también las siguientes teorías relacionadas con el tema de investigación

Según Rivera R. & Malaver R. (2011) “La estrategia refleja en la actividad de elaborar una planificación de trabajo conjunto con una sola dirección, ejerciendo la autoridad para ser vigilantes en la distribución de medios y conseguir más lugares con ventaja excepcional y sin dificultad poder convencer a otra persona utilizando nuevos recursos”. (Rivera R. & Malaver R. (2011 p. 6)

Según Alejandria T. & Oliva C. (2016) Estrategia de Cobranza: “Es poner en práctica las actividades y medidas inteligentes con el fin de llegar hacer que las personas paguen sus obligaciones. Todo esto sin dejar de lado los diferentes factores como el trato, ambiente de su cualidad y la transición de lo que quiere uno decir”. (Alejandria T. & Oliva C. 2016 p. 60)

Levy (2009) refiere que: Estrategias de Cobranza “Es el proceso mediante el cual una organización sostiene el objetivo de recobrar deudas corrientes y no corrientes. Como lo primordial en su generación es no descuidar el estado del mercado, como son: su finalidad, sus similares y los diferentes tipos de deudores que posee la organización”. (Levy, 2009 p. 43).

Recaudación de impuesto predial

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2016) “Es el cobro de impuesto predial, a través de actividades que realizan las municipalidades con la finalidad de recaudar. Esta comienza con el registro de sus propiedades en las oficinas de la administración tributaria y termina con el pago del impuesto. Tiene como finalidad mantener alto y constante la recaudación y entender la percepción de las personas ante comportamientos como el de no tributar y, sobre todo de promover la responsabilidad tributaria”. (MEF, 2016 p. 3-4).

Según Effio (2008) la recaudación tributaria es “La tributación municipal es una actividad que corresponde a los gobiernos locales y significa en percibir los tributos. A tal echo que podría contar con la contratación de terceros como de empresas bancarias”. (Effio, 2008 p. 12).

Cultura tributaria.

Según Roca. (2011) “Es un grupo de información y el nivel de intelecto que una nación sostiene sobre los tributos, así como las diferentes maneras de pensar, conceptos, hábitos y posturas que su entorno conserva referente a tributación”.

Impuesto predial

- Ley del impuesto predial: mediante el decreto legislativo N° 776 (publicado el 31 de diciembre del 1993) decreto que establece la ley de tributación municipal y el decreto supremo N° 156-2004-EF (publicado

el 15 de noviembre del 2004) decreto que aprueba el texto único ordenado de la ley de tributación municipal.

- Las leyes de la tributación municipal, los impuestos prediales consigan el valor de cada predio rural y urbano. Se denomina predio a cada terreno, donde incluye también los ganados al mar, ríos y otros espejos de agua y a edificaciones e instalaciones fijas que son parte de los terrenos.
- De acuerdo al artículo 9 del decreto legislativo 776 ley de tributación municipal Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.

Procedimiento de la determinación del impuesto predial

Se determina tomando al valor del autovaluo del total acumulado de los predios que pueda tener un contribuyente ubicados en un mismo distrito, para luego aplicar la siguiente escala progresiva.

TABLA N° 01

TRAMO DE AUTOVALUO	ALÍCUOTA
Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%

De acuerdo al artículo 13 del TUO de la ley de tributación municipal, aprobado mediante D.S. N° 154-2004-EF

Administración Tributaria Municipal

En el TUO del código tributario, establece que:

Las municipalidades están a cargo de planificar, organizar, dirigir y controlar los impuestos que fueron asignados por el texto único Ordenado de la ley de tributación municipal.

Marco conceptual

Tributo

Según B. Villegas (1992) “Es el cobro de efectivo que el gobierno demanda en función de su potestad de poder central, encima del soporte de su suficiencia arancelaria en poder de una ley, y para solventar costas que requiera la culminación de necesidades”. (B. Villegas 1992 p. 1)

De acuerdo al Código Tributario establece que el término TRIBUTO comprende impuestos, contribuciones y tasas.

- **Impuesto**

Es el tributo cuyo pago no origina por parte del Estado una contraprestación directa en favor del contribuyente. Tal es el caso del Impuesto a la Renta.

Contribuyente

Según Quispe N. (2018) “son aquellos que elaboran, de acuerdo a lo cual se producen los actos generadores de las obligaciones tributarias”.

III. METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Investigación descriptiva, nivel de investigación cuantitativa; ya que se utilizó encuestas

La investigación es de tipo descriptiva, ya que detalla las manifestaciones, contextos y sucesos; se describen cómo se manifiestan los hechos tal y conforme ocurrieron en la realidad.

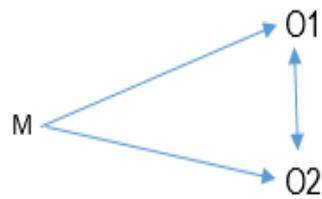
De conformidad con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92).
“La investigación descriptiva buscó caracterizar a grupos de personas en otras palabras se aspira lograr conseguir datos de forma general sobre los significados de las variables”.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación es No experimental, transversal descriptivo, esto significa no se han manipulado las variables, solo se ha observado las manifestaciones así justamente en un entorno natural”,

La información se obtuvo en una sola ocasión, en un tiempo determinado de corte específico; es descriptivo porque ayuda a determinar que estrategias se deben aplicar para influir significativamente en la cobranza del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión (MPSC).

Esquema



Donde:

M: Muestra

O1: Estrategias de cobranza

O2: Recaudación del impuesto predial

3.2 Variables de operacionalización

- Variable independiente: Estrategias de cobranza

Dimensiones

- Cultura tributaria:
- Comunicación:
- Objetivos:
- Relaciones públicas:

- Variable dependiente: Recaudación del impuesto predial

Dimensiones

- Procedimientos de la Gerencia de Administración Tributaria (GAT).
- Recaudación del impuesto predial
- Contribuyentes

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

3.3.1 Población

La población investigada es conformada por todos los contribuyentes registrados en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión año 2019 y el personal de la administración tributaria. Siendo un total de 39000 contribuyentes y 15 de parte del personal administrativo.

Criterios de inclusión

- Personas que mantienen la categoría de habido.
- Personas que mantienen una participación activa del pago de impuestos.

Criterios de exclusión

- Personas que no muestran registro de actividad o actualización de información personal.

3.3.2 Muestra

De la conformidad del investigador está representada por 40 personas tanto de contribuyentes como de personal administrativo.

3.3.3 Muestreo

La técnica utilizada para obtener la muestra fue no probabilística.

3.3.4 Unidad de análisis

Cada persona registrada en el módulo de predios del sistema de la GAT y trabajadores de la misma.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para las variables dependiente e independiente se te utilizaron las técnicas e instrumentos que se señalan

Técnicas:

Encuestas: es un estudio que está compuesta por la participación de un segmento representativo de una colectividad aplicando unas preguntas con medidas éticas con el objetivo de obtener un sondeo numérico de unas amplias propiedades, rasgos o características.

Observación de las variables: es llamada también exploración ya que se realiza en el campo del estudio, del cual se obtiene comportamientos y hecho realizados en el momento.

Entrevista: es el coloquio entre dos personas del cual se espera obtener información del entrevistado para un estudio. Técnica aplicada solo a la variable independiente.

Instrumentos

Cuestionario. Mediante este instrumento se aplicó un cuestionario cerrado a trabajadores de la GAT y a las personas afectas del impuesto predial, se sometieron a un interrogatorio con la finalidad de analizar las variables y poder contrastar los objetivos plantados, así como la hipótesis. instrumento que se aplica a las dos variables.

Guía de entrevista: Instrumento que solo se aplicara al gerente de la GAT de la entidad en estudio.

Guía de observación: La guía de observación se obtuvo las actividades, hechos y acontecimientos tomando información para su posterior análisis.

3.5 Procedimientos

La información será recolectada mediante la encuesta, análisis de datos entrevista y la observación. De parte de la población de contribuyentes y del personal de la administración tributaria. Así como también se solicitó información a la mencionada de acuerdo a la ley N 27806 sobre facilidad de información pública, sobre los ingresos del impuesto predial, puesto que posteriormente fue analizada de manera mensual.

3.6 Método de análisis de datos:

a) Estadística descriptiva

- La matriz de base de datos con información de los cuestionarios de la variable independiente y dependiente.
- La elaboración de cuadros estadísticos con la distribución de frecuencias para las variables y sus respectivas dimensiones.
- Elaboración de figuras estadísticas

b) Estadística inferencial

- Usando la herramienta del Excel se realizó el análisis de la información para luego contrastar la hipótesis.

3.7 Aspectos éticos:

La confiabilidad del presente estudio recae sobre la ética en un contexto de reflexión y al proceder profesional la cual permite comprender en un entorno en donde no solamente le atañe realizar, de igual forma brindar posiciones para comprender con su similar. De otra forma un comportamiento ético implica tener el consentimiento de la información obtenida considerando sus derechos, responsabilidades y su confidencialidad. Del mismo modo a la responsabilidad ética hacia las consecuencias, por lo tanto, en la presente investigación no se manipularon los resultados, ni mucho menos se incito a responder algo que el entrevistado no quería decir. Se procedió con justicia y transparencia.

IV. RESULTADOS

IV. RESULTADOS: Tablas

4.1 Producto de la encuesta de la variable “Estrategias de cobranza”

- Para determinar el cumplimiento del primer objetivo “Determinar que la cultura tributaria en las personas incentiva al pago de impuestos”.

¿Cómo evalúa la cultura tributaria de las personas afectas al impuesto predial?

Tabla N° 02

NIVELES	N°	PORCENTAJE
BUENA	1	7%
REGULAR	2	13%
DEFICIENTE	12	80%
TOTAL	15	100%

Fuente elaboración propia

Según la encuesta realizada al personal de la GAT se demuestra que el 80% consideran deficiente, un 13% regular y un 7% buena. Con lo cual se determina que el nivel de cultura tributaria es deficiente.

¿Cómo califica el conocimiento que tiene los contribuyentes sobre el impuesto predial?

Tabla N° 03

NIVELES	N°	PORCENTAJE
BUENA	0	0%
REGULAR	5	33%
DEFICIENTE	10	67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia

Según la encuesta realizada al personal de la GAT se demuestra que el 67% consideran deficiente, un 33% regular y un 0% buena. Con lo cual se determina que el conocimiento de los contribuyentes es deficiente.

¿Cómo califica la promoción de servicios y publicidad que realiza la gerencia de administración tributaria en la ciudad de Huamachuco?

Tabla N° 04

NIVELES	N°	PORCENTAJE
BUENA	0	0%
REGULAR	12	48%
DEFICIENTE	13	52%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Según la encuesta realizada a los contribuyentes se demuestra que el 52% califica como deficiente, un 48% regular y un 0% buena. Con lo cual se determina que la promoción de servicios es deficiente.

¿Cómo califica su nivel de conocimiento respecto al impuesto predial?

Tabla N° 05

NIVELES	N°	PORCENTAJE
BUENA	3	12%
REGULAR	10	40%
DEFICIENTE	12	48%
TOTAL	25	100%

Fuente: elaboración propia

De acuerdo al resultado obtenidos el 48% de contribuyentes encuestados califica como deficiente, un 40% regular y un 12% buena. Con lo cual se determina que el nivel de conocimiento es deficiente.

- **Para determinar el cumplimiento del segundo objetivo “Determinar que con el conocimiento adecuado y el brindar información al contribuyente se disminuirá la morosidad respecto del impuesto predial”.**

¿Cómo califica la información que brinda la GAT respecto del impuesto predial?

Tabla N° 06

NIVELES	N°	PORCENTAJE
BUENA	0	0%
REGULAR	8	32%
DEFICIENTE	17	68%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la información que arrojo la encuesta a los contribuyentes se demuestra que el 68% es deficiente, un 32% regular y un 0% buena. Con lo cual se determina que la información brindada a los contribuyentes es deficiente.

4.2 Producto de la encuesta de la variable “recaudación del impuesto predial”

¿Cómo califica las medidas y estrategias realizadas por la GAT tomadas para incentivar la recaudación del impuesto predial?

Tabla N° 07

NIVELES	N°	PORCENTAJE
BUENA	0	0%
REGULAR	6	24%
DEFICIENTE	19	76%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al resultado obtenidos de la encuesta se demuestra que el 76% califica como deficiente, un 24% regular y un 0% buena. Con lo cual se determina que las medidas y estrategias que utiliza la administración tributaria es deficiente.

- **Para determinar el cumplimiento del tercer objetivo. “Determinar si la recaudación del impuesto predial tiene el procedimiento adecuado en la MPSC”.**

¿Cómo califica el procedimiento que realiza la GAT para la cobranza del impuesto predial?

Tabla N° 08

NIVELES	N°	PORCENTAJE
BUENA	0	0%
REGULAR	5	20%
DEFICIENTE	20	80%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al resultado obtenidos de la encuesta a los contribuyentes se demuestra que el 80% califica como deficiente, un 20% regular y un 0% buena. Con lo cual se determina que el procedimiento que utiliza es deficiente.

¿Cómo calificas tu nivel de pago oportuno del impuesto predial?

Tabla N° 09

NIVELES	N°	PORCENTAJE
BUENA	2	8%
REGULAR	19	76%
DEFICIENTE	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al resultado obtenidos de la encuesta se demuestra que el 76% califica como es regular, un 16% deficiente y un 8% buena. Con lo cual se determina que el nivel de pago oportuno es ligeramente deficiente.

¿Cómo califica la participación de las personas en la tributación municipal en la ciudad de Huamachuco?

Tabla N° 10

NIVELES	N°	PORCENTAJE
BUENA	0	0%
REGULAR	13	87%
DEFICIENTE	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia

Según la encuesta realizada al personal de la GAT se demuestra que el 87% consideran como regular, un 13% deficiente y un 0% buena. Con lo cual se determina que la participación del ciudadano es regular.

¿Cómo califica la recaudación del impuesto predial?

Tabla N° 11

NIVELES	N°	PORCENTAJE
BUENA	0	0%
REGULAR	6	40%
DEFICIENTE	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia

Según la encuesta realizada al personal se demuestra que el 60% califica como deficiente, un 40% regular y un 0% buena. Con lo cual se determina que la recaudación del impuesto predial es deficiente.

V. DISCUSIÓN

V. Discusión

- Duran V. & Parra O. (2018) nos dicen que la poca información y conocimiento en las personas es relevante para percibir el impuesto predial, así como también los incentivos a los contribuyentes que mantiene una morosidad nula o mínima. Con la cual se concuerda ya que, de acuerdo a la tabla N° 06 el 68% de contribuyentes encuestados cree que la información brindada por parte de la administración tributaria es deficiente ocasionado el incremento de la morosidad y demás actos que ocasiona el no pago.
- La participación de los contribuyentes depende mucho de los incentivos y estrategias que la entidad implemente con la finalidad de incrementar su recaudación. De acuerdo a Hernández K. (2015) en su tesis concluye que la aplicación de estrategias incrementa los pagos del impuesto predial. Entre ellas presenta a la actualización de información por contribuyente, el incremento de fiscalizaciones, campañas informativas y brindar capacitaciones. Tal y como se visualiza en las tablas N° 10, y 07 la participación de contribuyentes es regular con un 87% y las estrategias desarrolladas para la recaudación es deficiente.
- De acuerdo a la tabla N° 08 el 80% de los contribuyentes creen que el procedimiento que utiliza la gerencia de administración tributaria es deficiente. Se concuerda con Toro. A. & Cacho O. (2016) en su investigación donde menciona que la administración tributaria debe elaborar procedimientos generales de acción con el objetivo de recaudar el impuesto predial, manteniendo una dirección hacia la reducción de la morosidad, siempre y cuando el procedimiento tenga una planificación la recaudación será continua.

- Se coincide con la investigación Garrido R. (2019) en que la estrategia para incrementar los recursos que perciben a través de impuesto predial es el de promover la cultura tributaria de sus contribuyentes con el objetivo de mejorar el procedimiento de pago, así como mejorar la imagen institucional.
- De acuerdo con la tabla N° 04 tiene un 52% de nivel regular la promoción de servicios y publicidad que realiza la gerencia de administración tributaria por lo que se concuerda con Cárdenas P. & Córdoba P. (2015) al determinar que el dominio que guarda la estrategia de comunicación en la recaudación tributaria utilizando los medios como perifoneo, charlas, medios audiovisuales e incentivos tributarios es efectiva.
- De acuerdo al análisis realizado a los resultados de la hipótesis formulada: Las estrategias de cobranza inciden significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión año 2019. Si es acogida ya que por intermedio de las estrategias de cobranza van a permite mantener un plan consistente en generar cultura tributaria, contribuyentes informados y mejorar los procedimientos de cobranza incidiendo en la recaudación de impuesto predial.

VI. CONCLUSIONES

VI. Conclusiones

1. Se determina que sin la aplicación de las estrategias de cobranza debidas la recaudación es deficiente ya que incide significativamente.
2. Se determina que las personas con cultura tributaria incentiva al pago de impuestos.
3. Se determina que el conocimiento y la información en el contribuyente reduce la morosidad.
4. Se determina que la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión no tiene el procedimiento de recaudación del impuesto predial adecuado.
5. Las personas contribuyentes tienen un nivel de cultura tributaria deficiente.
6. La hipótesis fue contrastada demostrando que las estrategias de cobranza inciden significativamente en la recaudación del impuesto predial.
7. La gerencia de administración tributaria no realiza la promoción de servicios o publicidad de imagen institucional.
8. Los contribuyentes no realizan un pago oportuno debido a la desinformación.

VII. RECOMENDACIONES

VII. Recomendaciones

- Se recomienda a la GAT mejorar las estrategias de recaudación, así como implementar la cultura tributaria y mantener informado al contribuyente.
- Se recomienda a la GAT mejorar la imagen institucional e incrementar la publicidad por los diferentes medios de comunicación.
- Se recomienda a la GAT que concienticen a las personas afectas al impuesto predial con capacitaciones, información necesaria con la finalidad de cambiar la percepción que tiene el contribuyente.
- Se recomienda a las personas deudores del impuesto predial participar más de la tributación municipal.

REFERENCIAS

- Barría, C. (2019). Los países de América Latina donde se pagan más y menos impuestos. BBC News Mundo. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47572413>
- Cajusol, O. y Cerna, R. (2017). Administración tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial municipalidad distrital de independencia 2015 – 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional “Santiago Antúñez de Mayolo”, Huaraz, Perú.
- Cárdenas, J. y Cordova Z. (2015). Análisis de las estrategias de comunicación para el incremento de la recaudación tributaria del impuesto predial de la municipalidad distrital de Moche – 2014. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Camacho, S. (2019). Diagnóstico del impuesto predial. Ministerio de economía y finanzas (MEF). (1), 5, 16. Recuperado de: https://apps4.mineco.gob.pe/simgf/SIMGF_files/MICROBD/Dia_1S01_1_1_Marco_CAMACHO.pdf
- Carhuatanta, J. y Vásquez, E. (2019). Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Duran, K. y Parra, W. (2018). La cultura de no pago en los contribuyentes del impuesto predial en el municipio de San José de Cúcuta en los años 2016-2017. (Tesis de pregrado). Universidad Libre de Colombia, Colombia.
- Effio, F. (2008). Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, Editora y Distribidora Real SRL. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Hernández, D. (2015). Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del municipio San Diego. (Tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.

- Garrido, A. (2019). Diseño e implantación de la estrategia que contribuya a incrementar la recaudación tributaria del servicio de administración tributaria de Trujillo-SATT 2015-2018. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Jácome, A. (2013). Capacidad recaudatoria del impuesto predial en cuenca. (Tesis de post grado). Universidad Latinoamericana de Postgrado, Quito, Ecuador.
- Levy, L. (2009). Planeación financiera en la empresa moderna. México DF, México: Editorial Fiscales ISEF. (1), 43.
- Ministerio de economía y finanzas (MEF). (2003). Ley Orgánica de Municipalidades. (27972). Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Ministerio de economía y finanzas (MEF). (2004). Ley de Tributación Municipal. Decreto legislativo. (776). Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)
- Ministerio de economía y finanzas (MEF). (2013). Texto único ordenado del código tributario. Decreto supremo (133). Recuperado de: <http://www.muniferrenafe.gob.pe/anuncios/tributosmunicipales/2018/ds-133-2013-ef.pdf>
- Ministerio de economía y finanzas (MEF). Glosario de términos tributarios. Defensoría del contribuyentes y usuario aduaneros. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario_tributario.pdf
- Ministerio de economía y finanzas (MEF). (2016). Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual N°4: cobranza, (24), 3-11. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf

- Quispe, C. (2018). La recaudación de impuesto predial y su incidencia en el financiamiento del presupuesto público de la municipalidad provincia de Trujillo en el periodo 2012-2016. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Rivera, H. y Malaver, M. (2011). ¿Que estudia la estrategia? Documentó de investigación (99), 6.
- Roca, C. (2011). Estrategias para la formación de la cultura tributaria – Asamblea General del CIAT N°42. Serie Temática Tributaria N°15 Setiembre 2011 asistencia al Contribuyente. Guatemala.
- Villegas, H. (1992). Curso de finanzas, derecho financiero y tributario. Buenos Aires, Argentina: Editorial Depalma. (1), 1.
- Toro, J y Cacho, A. (2016). Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en el pago del impuesto predial en la municipalidad provincial de Jaén, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES, TÍTULO: Estrategias de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial Sánchez Carrión año 2019.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Estrategias de cobranza	Según Toro A. & Cacho O. (2016) Estrategia de Cobranza: "Es poner en práctica las actividades y medidas inteligentes con el fin de llegar hacer que las personas paguen sus obligaciones. Todo esto sin dejar de lado los diferentes factores como el trato, ambiente de su cualidad y la transición del mensaje	Utilizando el tipo de escala Likert se realizó el nivel de medición de los 8 ítem y sus cuatro dimensiones: Cultura tributaria, comunicación, relaciones públicas y los objetivos.	Cultura tributaria	Nivel de cultura tributaria	Ordinal (bueno muy bueno malo)
				Conocimiento del impuesto predial	
				Opinión crítica	
			Comunicación	Promoción de servicios y publicidad	
				Atención y amabilidad	
			Relaciones publicas	Información proporcionada al contribuyente	
				Imagen institucional	
Objetivos	Objetivos estratégicos				
variable dependiente: Recaudación del impuesto predial	De acuerdo al ministerio de economía y finanzas MEF Es el cobro obligatorio que se realiza a todas las personas que son propietarias de un predio tienen que cumplir con el pago del impuesto predial. Los predios son las edificaciones, casas o edificios y también los terrenos.	Utilizando el tipo de escala Likert se realizó el nivel de medición de los 6 ítem y sus tres dimensiones: Procedimientos, recaudación y contribuyentes	Procedimientos	Medidas y estrategias para la recaudación	Ordinal (bueno Regular deficiente)
				Procedimiento de la GAT	
			Recaudación	Cumplimiento de meta	
				Pago oportuno	
				Capacidad recaudatoria	
			Contribuyentes	Participación activa	

VALIDEZ DE INSTRUMENTO – VARIABLE 1: ESTRATEGIAS DE COBRANZA

TÍTULO: Estrategias de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial Sánchez Carrión año 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Bueno	Regular	Deficiente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
					1	2	3	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: Estrategias de cobranza	Cultura tributaria	Nivel de cultura tributaria	1	Evalúa la cultura tributaria de las personas afectas al impuesto predial			X	X		X		X		X		
		Conocimiento del impuesto predial	2	Califica el conocimiento que tiene los contribuyentes sobre el impuesto predial			X	X		X		X		X		
		Opinión crítica	3	Califica su nivel de conocimiento respecto al impuesto predial			X	X		X		X		X		
	Comunicación	Promoción de servicios y publicidad	4	Califica la promoción de servicios y publicidad que realiza la gerencia de administración tributaria en la ciudad de Huamachuco			X	X		X		X		X		
		Atención y amabilidad	5	califica la atención y amabilidad en el trato con los contribuyentes de parte del personal de la gerencia de administración tributaria	X			X		X		X		X		
	Relaciones públicas	Información proporcionada al contribuyente	6	Calificación de la información proporcionada al contribuyente respecto de impuestos municipales			X	X		X		X		X		
		Imagen institucional	7	Califique la percepción de la imagen que guarda la MPSC.		X		X		X		X		X		
	Objetivos	Objetivos estratégicos	8	Califique el nivel de objetivos estratégicos	X			X		X		X		X		

VALIDEZ DE INSTRUMENTO – VARIABLE 2: RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

TÍTULO: Estrategias de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial Sánchez Carrión año 2019.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Bueno	Regular	Deficiente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA RESPUESTA			
								1	2	3	SI	NO	SI	NO	SI		NO
VARIABLE 2: RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL	Procedimientos	Medidas y estrategias para la recaudación	1	Califica las medidas y estrategias realizadas por la GAT tomadas para incentivar la recaudación del impuesto predial.			x	x		x		x		x			
		Procedimiento de la GAT	2	Califica el procedimiento que realiza la GAT para la cobranza de impuesto predial.			x	x		x		x		x			
	Recaudación	Cumplimiento de meta	3	Califique el cumplimiento de meta.			x	x		x		x		x			
		Pago oportuno	4	Califique su nivel de pago oportuno del impuesto predial		x		x		x		x		x			
		Capacidad recaudatoria	5	Califica la recaudación del impuesto predial			x	x		x		x		x			
	contribuye	Participación activa	6	Califica la participación de las personas en la tributación municipal en la ciudad de Huamachuco		x		x		x		x		x			


Pedro Otoniel Morales Salazar


Víctor Iván Pereda Guanilo


DOCTOR GERARDO GONZÁLEZ G.
 DNI: 17899722

Instrumento

ENCUESTA

Señor (a) funcionarios de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión, y contribuyentes del impuesto predial de la ciudad de Huamachuco, esta es una encuesta que tiene por finalidad conocer su opinión para un estudio de investigación:

I. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL PERSONAL

- 1.1. Sexo: a) Masculino (), b) femenino ().
- 1.2. Edad: entre 24 y 50 años
- 1.3. Qué tiempo de viene desempeñando su función años.
promedio
- 1.4. Grado de Instrucción: a) Secundaria () b) Superior No Universitaria () c) Superior universitaria () d) Postgrado ()

II. INFORMACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN

- 2.1. ¿Cómo evalúa la cultura tributaria de las personas afectas al impuesto predial?
 - a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()
- 2.2. ¿Cómo califica el conocimiento que tiene los contribuyentes sobre el impuesto predial?
 - a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()
- 2.3. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento respecto al impuesto predial?
 - a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()
- 2.4. ¿Cómo califica la promoción de servicios y publicidad que realiza la gerencia de administración tributaria en la ciudad de Huamachuco?
 - a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()
- 2.5. ¿Cómo califica la atención y amabilidad en el trato con los contribuyentes de parte del personal de la gerencia de administración tributaria?
 - a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()
- 2.6. ¿Cómo califica la información que brinda la Gerencia de Administración Tributaria respecto del impuesto predial?

a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()

2.7. ¿Califique la percepción de la imagen que guarda la MPSC?

a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()

2.8. ¿Califique el nivel de objetivos estratégicos?

a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()

III. INFORMACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

3.1. ¿Califica las medidas y estrategias realizadas por la GAT tomadas para incentivar la recaudación del impuesto predial?

a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()

3.2. ¿Califica el procedimiento que realiza la GAT para la cobranza de impuesto predial?

a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()

3.3. ¿Califique el cumplimiento de meta?

a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()

3.4. ¿Califique su nivel de pago oportuno del impuesto predial?

a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()

3.5. ¿Califica la recaudación del impuesto predial?

a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()

3.6. ¿Califica la participación de las personas en la tributación municipal en la ciudad de Huamachuco?

a) Buena () b) Regular () c) Deficiente ()