



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Reformas del proceso recaudatorio del impuesto predial en la  
Municipalidad Distrital de Pimentel Provincia de Chiclayo 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Vasquez del Canto, Juanluis Fernando (ORCID: 0000-0001-8411-3165)

**ASESOR:**

Dr. Sánchez Alvarado, Marco Antonio (ORCID: 0000-0003-4579-6543)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Para mi familia, por su comprensión, apoyo y soporte incondicional que me ha permitido llegar hasta aquí.

### **Agradecimiento**

A los vecinos de Pimentel que han participado generosamente del proceso de investigación.

A la Municipalidad de Pimentel, por brindarme todas las facilidades para realizar el presente trabajo.

Al doctor Marco Sánchez y a la doctora Rosa Villanueva por su dedicación, compromiso y apoyo brindado durante el desarrollo del presente.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	23
3.3 Escenario de estudio	24
3.4 Participantes	24
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6 Procedimiento	27
3.7 Rigor científico	29
3.8 Método de análisis de datos	31
3.9 Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	105
VI. RECOMENDACIONES	109
REFERENCIAS	111
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Alícuota conforme al autovalúo de propiedades	15
Tabla 2	Matriz de categorización	24
Tabla 3	Clasificación de los entrevistados	33
Tabla 4	Fuentes de Ingreso, años 2015-2019	40
Tabla 5	Ingresos por recursos determinados, años 2015-2019	40
Tabla 6	Recaudación impuesto predial, años 2015-2019	43
Tabla 7	Nivel de importancia del empadronamiento de los vecinos y actualización del catastro	79
Tabla 8	Nivel de importancia del mecanismo obras por impuestos	82
Tabla 9	Incremento de los medios virtuales de notificación al contribuyente	87
Tabla 10	Envío al usuario de boletines entregados en su puerta	88
Tabla 11	Envío al usuario de boletines por medios virtuales	89
Tabla 12	Sorteos trimestral de canastas de alimentos, electrodomésticos y otros	93
Tabla 13	Sorteos trimestrales de vales de consumo	94
Tabla 14	Beneficios y descuentos en negocios de la localidad	95
Tabla 15	Concursos de mejoramiento de localidad	96
Tabla 16	Implementar módulos estratégicos en el distrito	100
Tabla 17	Incrementar y desarrollar canales de pago	101
Tabla 18	Incrementar horario de atención para pago del impuesto	102

## Índice de figuras

Figura 1	Nivel de importancia del empadronamiento de los vecinos y actualización del catastro	80
Figura 2	Nivel de importancia del mecanismo obras por impuestos	82
Figura 3	Incremento de los medios virtuales de notificación al contribuyente	87
Figura 4	Envío al usuario de boletines entregados en su puerta	88
Figura 5	Envío al usuario de boletines por medios virtuales	89
Figura 6	Sorteo trimestral de canastas de alimentos, electrodomésticos y otros	93
Figura 7	Sorteos trimestrales de vales de consumo	94
Figura 8	Beneficios y descuentos en negocios de la localidad	95
Figura 9	Concursos de mejoramiento de la localidad	96
Figura 10	Implementar módulos estratégicos en el distrito	100
Figura 11	Incrementar y desarrollar canales de pago	101
Figura 12	Incrementar horario de atención para pago del impuesto	102

## **Índice de abreviaturas**

CEPAL: Cooperación Económica Pacífico-América Latina

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas

OECD: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

SUNAT: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria

SIAF-MEF: Sistema Integrado de Administración Financiera del Ministerio de Economía y Finanzas

PBI: Producto Bruto Interno

IPU: Impuesto Predial Unificado

IAAO: International Association of Assessing Officers

IAT: Instituto Aduanero y Tributario

LOM: Ley Orgánica de Municipalidades

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

La metodología empleada comprende un enfoque cualitativo, con una investigación del tipo aplicada. El diseño utilizado en el desarrollo de la presente fue el de investigación-acción. El escenario de la investigación es la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Pimentel, y los instrumentos y participantes de la misma fueron estructurados de acuerdo a lo siguiente: para la aplicación de la guía de entrevista, los participantes fueron tres autoridades municipales, cuatro vecinos de diferentes zonas del distrito y cuatro vecinos propietarios de negocios locales; para la aplicación del cuestionario, se encuestó a 374 vecinos contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

Los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos indicaron que como reformas es conveniente la creación un programa de beneficios municipales para los contribuyentes del distrito al día en sus obligaciones, se requiere de la actualización del registro catastral, diseñar e implementar un programa de cultura tributaria, incrementar la difusión de aspectos tributarios en el distrito, potenciar los canales virtuales de pago del contribuyente y desarrollar el mecanismo de obras por impuestos.

*Palabras clave:* Cumplimiento tributario, gestión pública, impuesto predial, transparencia.



## **Abstract**

The objective of the research was to propose viable reforms to the property tax collection process of the District Municipality of Pimentel.

The methodology used comprises a qualitative approach, with an applied type of research. The design used in the development of this study was action research. The research scenario is the jurisdiction of the District Municipality of Pimentel, and the instruments and participants were structured according to the following: for the application of the interview guide, the participants were three municipal authorities, four neighbors from different areas of the district and four neighbors who are owners of local businesses; for the application of the questionnaire, 374 taxpaying neighbors of the District Municipality of Pimentel were surveyed.

The results obtained from the application of the instruments indicated that as reforms it is convenient to create a program of municipal benefits for taxpayers of the district up to date with their obligations, it is required to update the cadastral registry, design and implement a tax culture program, increase the dissemination of tax aspects in the district, strengthen the virtual channels for taxpayer payment and develop the mechanism of works for taxes.

Keywords: Tax compliance, public management, property tax, transparency.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel América Latina y Caribe, según cifras de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020), en los últimos años los ingresos tributarios se han ido incrementando hasta alcanzar en promedio el 23.1% del PBI al año 2018. No obstante, el promedio antes presentado sigue siendo inferior al de los países que conforman la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD), que para el año 2018 era en promedio de 34.1% (OECD, 2020), y actualmente se ve amenazado por la aparición de fenómenos extraordinarios como el causado por la pandemia del COVID-19 y las crisis económicas que genera.

Entre los principales impuestos recaudados por el Perú, tenemos a los relacionados con rentas y ganancias de capital, bienes y servicios y propiedad, siendo lo proyectado al año 2007, conforme al informe de Arias (2009) de 42%, 44% y 3% respectivamente. Dentro de este último rubro se encuentra el impuesto predial, cuya recaudación se encuentra concentrada en un número pequeño de municipalidades donde el 4.7% del total de municipalidades del país recaudan el 80.2% del impuesto predial total del país (Huanqui, 2019).

Conforme a la OECD, SUNAT y a data del SIAF-MEF, dentro de los impuestos locales que se encargan de recaudar las municipalidades, el impuesto predial es el de mayor recaudación, seguido por alcabala, patrimonio vehicular y selectivo. Sin embargo, al comparar lo recaudado por el Perú con otros países de América Latina por el concepto predial, el país presenta una recaudación más baja que el promedio, siendo (en porcentaje del PBI) del 0.33%, mientras que el promedio de América Latina es de 0.80%, siendo las cifras de países vecinos como Chile y Colombia superiores al 0.50% del PBI (Huanqui, 2019).

Las municipalidades a nivel nacional tienen como objetivo fomentar el desarrollo adecuado y bienestar de los pobladores que habitan los distintos espacios que conforman su jurisdicción y cumplir satisfactoriamente con la provisión de servicios básicos hacia estos; no obstante, los recursos con los que se cuenta son escasos, lo que origina que en ocasiones los servicios brindados no cuenten con la calidad y cantidad requerida por la población, por lo que

identificar reformas (estrategias) que permitan mejorar la recaudación de impuestos municipales es un factor clave de éxito para el desarrollo armónico de estas localidades.

Los factores condicionantes y determinantes que originan que la recaudación sea inadecuada son extensos. Según Ruiz (2017), en un estudio cuantitativo realizado a los habitantes del distrito de Lince en la ciudad de Lima, estos presentaban un bajo nivel de concientización tributaria producto de la poca difusión de información relacionada con los servicios brindados mediante el pago de impuestos municipales y la falta de una adecuada formación en vecindad de estos pobladores.

De acuerdo con Torres y Tamez (2011), las autoridades municipales evitan entrar en conflicto con los ciudadanos en la recaudación del impuesto predial debido a fines puramente políticos, puesto que adoptar una postura rígida en el pago implica que en futuras votaciones sus aspiraciones se vean gravemente afectadas, lo que redundaría en una cobranza de nivel coactivo prácticamente inexistente del impuesto.

Además, otro factor importante es la dependencia del presupuesto en lo brindado por el Gobierno Central. Conforme a un informe realizado en conjunto por el Instituto Peruano de Economía y el Diario El Comercio (2020), el 73% del gasto realizado por las municipalidades es provisto a través de financiación del Gobierno Central. Un estudio realizado para la CEPAL en el año 2017 concluyó que a mayores transferencias de recursos naturales brindadas por el Estado a las municipalidades para la ejecución de sus actividades se incrementaba la “pereza fiscal” de estos para la cobranza de impuestos como el predial (Yepes y de los Ríos, 2017).

La Municipalidad Distrital de Pimentel no es ajena a este problema de recaudación a nivel nacional. Durante los años 2016, 2017, 2018 y 2019 el porcentaje de cumplimiento de la meta relacionada con la recaudación de impuestos municipales es de 69.70%, 75.40%, 66.80% y 69.70% respectivamente. Cifras obtenidas del MEF (2018) para la recaudación efectiva (esfuerzo fiscal) del impuesto predial para los años 2015 y 2016 muestran un

cumplimiento en porcentaje del 35,90% y 36,20% respectivamente, cifras que evitan que la municipalidad pueda destinar mayores recursos a la provisión de servicios públicos que favorezcan al bienestar del ciudadano y al desarrollo de la comunidad. De acuerdo con Akanbi (2020), las mejoras en los mecanismos de recaudación de impuestos estimulan el crecimiento económico de los países, por lo que implementar nuevas herramientas en la recolección del impuesto predial resulta esencial para el desarrollo local.

En consideración de lo anterior, el presente trabajo de investigación pretende definir reformas en el proceso recaudatorio del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel, considerando la viabilidad en la implementación y ejecución de las reformas seleccionadas de acuerdo con el impacto esperado a generar en el contribuyente.

Conforme a la situación problemática definida anteriormente, la pregunta central de la investigación se centrará en la siguiente: ¿Qué reformas aplicar en el proceso recaudatorio del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel Provincia de Chiclayo?

Además, como problemas específicos de la investigación se han considerado los siguientes tres a continuación: ¿Qué factores condicionantes y determinantes influyen en el proceso de recaudación del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel?, ¿Cuáles son las principales fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas presentadas por la Municipalidad Distrital de Pimentel en la ejecución de acciones y estrategias relacionadas con el proceso recaudatorio del impuesto predial?, y ¿Cuál es la percepción del contribuyente en relación al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel?

En lo que respecta a la delimitación del problema, esta será realizada conforme a los siguientes criterios: criterio temático, reformas en el proceso recaudatorio del impuesto predial; criterio espacial, Municipalidad Distrital de Pimentel; y, criterio temporal, en el periodo del año 2021.

Con base en el problema general y los específicos planteados en torno al desarrollo del presente trabajo se determinaron los objetivos de la investigación a

continuación: objetivo general, plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pimentel; mientras que como objetivos específicos (conforme a su correspondiente problema específico) está el identificar los condicionantes y determinantes con influencia en el proceso recaudatorio del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel; analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las estrategias y acciones ejecutadas por la Municipalidad Distrital de Pimentel durante el proceso recaudatorio del impuesto predial; describir la percepción del contribuyente en relación al proceso recaudatorio del impuesto predial a ejecutar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

En lo que respecta a la justificación de la presente investigación, en el aspecto social, los vecinos del distrito de Pimentel, al igual que sus pares en los demás distritos del país, requieren de una adecuada prestación servicios y ejecución de obras por parte de las municipalidades que comprenden su zona de influencia. Estos servicios están relacionados con la seguridad ciudadana, mantenimiento de la infraestructura y ornato, conservación de áreas verdes, educación, salud, entre otros.

La investigación tiene como objetivo generar reformas en la recaudación del impuesto predial por parte de la Municipalidad Distrital de Pimentel. Reformas que tienen como objetivo cubrir con la meta planteada de recaudación para el periodo que permita financiar adecuadamente los distintos proyectos de inversión pública en beneficio de la comunidad planteados en el Plan Operativo Institucional elaborado por la Municipalidad. Un mayor gasto público de calidad se traduce en una mejor prestación de bienes y servicios a favor de los contribuyentes, determinándose de esta forma la importancia para la sociedad de una reforma en la recaudación que influya en la percepción del ciudadano y facilite la implementación de una cultura tributaria.

A continuación, en lo referente a la justificación teórica, la investigación es original, puesto que los estudios para la implementación de reformas en el proceso de recaudación del impuesto predial con base en la generación de una cultura tributaria son limitados en el contexto de la localidad seleccionada. De esta manera, el presente estudio contribuye a la reforma de la recaudación tributaria

en la Municipalidad Distrital de Pimentel al establecer una relación entre la percepción y el nivel de cultura tributaria de sus contribuyentes con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias por medio de la presente metodología planteada.

Finalmente, en lo relacionado con la justificación práctica, la recaudación de impuestos por las municipalidades es una actividad de relevante importancia al permitir incrementar el número y la calidad de las obras públicas que los municipios realizan en beneficio de sus contribuyentes (al incrementar la cantidad de recursos recaudados directamente), la prestación de servicios comunitarios requeridos, entre otras mejoras. En el caso de la Municipalidad Distrital de Pimentel, una recaudación menor a la esperada origina que servicios brindados como el de seguridad ciudadana presente limitaciones, con respecto a la implementación de equipamiento como la adquisición de cámaras de video vigilancia que se mencionó anteriormente y la inversión en obras públicas sea menor a la requerida por la población, originando malestar y desconfianza entre los contribuyentes.

Teniendo en consideración los beneficios comunitarios que se generan a partir la mejora en el sistema de recaudación del impuesto predial, en el presente trabajo de investigación se busca determinar las dificultades que atraviesa actualmente la Municipalidad Distrital de Pimentel para la recaudación de este impuesto, y en base a tales generar reformas que permitan que el proceso se realice de forma eficiente, eficaz y transparente, con énfasis en la modernización de la gestión pública y sus principios orientadores.

Además, las estrategias que sean planteadas tomarán en consideración la necesidad de generar una cultura tributaria en los contribuyentes, de modo que el impacto generado por estas sea perdurable en el tiempo. Generar confianza en el contribuyente respecto a las obras realizadas por la municipalidad mediante el cumplimiento de sus contribuciones requiere de transparencia y un sistema de fácil acceso al ciudadano para su seguimiento, por lo que las estrategias planteadas se encontrarán alineadas a las Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Conforme a lo anterior, las implicaciones prácticas de la presente investigación están dirigidas hacia la Municipalidad Distrital de Pimentel y sus contribuyentes, puesto que los resultados del estudio proveen de una base a la Municipalidad para comprender en qué forma percibe el ciudadano el accionar de la última, y así aplicar reformas en el proceso de recaudación destinadas a la formación de una cultura tributaria en los contribuyentes que permitan cubrir las metas de recaudación planteadas para la prestación de servicios adecuados en beneficio de la comunidad.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Entre los estudios a nivel internacional seleccionados, Unda (2018) analiza el efecto que tienen los factores políticos e institucionales con respecto a la recaudación del impuesto predial en México. Es una investigación de enfoque mixto, alcance explicativo. Los principales instrumentos utilizados para la realización de la investigación son entrevistas de tipo semiestructurado, destinadas hacia funcionarios municipales, siendo la muestra utilizada para el análisis seis municipios urbanos de los cincuenta más poblados a nivel nacional (México). El estudio concluye que la mejora de recursos tecnológicos, humanos y materiales incide en una mayor recaudación del impuesto predial. Además, dentro del factor político, los alcaldes deciden no mantener una postura rígida en el cobro de este tipo de impuesto debido al costo político que le represente en futuras elecciones.

Su relación con la presente investigación está relacionada con uno de los principales objetivos específicos definidos previamente, que consiste en determinar los factores que afectan la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel; por lo que los factores identificados por Unda serán abordados a lo largo del desarrollo de la presente investigación.

Camacho, Hurtado, Navarro, Hurtado y Nieves (2017) mediante su investigación identificaron qué elementos injieren el proceso de recaudación de Impuesto Predial Unificado (IPU) en el distrito de Barranquilla, Colombia. La investigación realizada es de enfoque cuantitativo, con alcance explicativo. Dentro de los instrumentos utilizados para el desarrollo de la investigación se emplea el

modelo matemático de series de regresión lineal para los periodos presupuestales que comprenden los años de 1990 al 2012 del distrito previamente mencionado. Entre sus principales conclusiones se determina que el recaudo del IPU se encuentra afectado por la generación de otros ingresos distintos al predial (menor presión fiscal), las actualizaciones catastrales, los cambios de gobierno local, entre otros.

Su relación con la presente investigación está dada por los factores que se han identificado como influyentes en la recaudación del tributo municipal, factores que deben ser analizados conforme a las variaciones contextuales que presenta el distrito de Pimentel, con la identificación del peso que tiene cada uno de estos dentro del proceso de recaudación, favoreciendo a la selección de estrategias más adecuadas.

Chávez y López (2019) mediante su estudio determinaron qué factores inciden en la baja recaudación del impuesto predial en México. El estudio realizado es de enfoque cuantitativo, con un alcance explicativo. El principal instrumento utilizado para el análisis fueron modelos matemáticos de regresión lineal, con datos en panel. Entre sus conclusiones, determinan que para impulsar la presión tributaria deben ser diversificados los puntos de cobro del impuesto, la actualización constante del sistema catastral y la difusión de las sanciones que se impondrán a los evasores de este impuesto. Además, las estrategias administrativas que se planteen deben separar las áreas urbanas de las rurales, puesto que su nivel de productividad varía conforme al lugar donde se pretenda implementar las medidas planteadas.

La relación de este trabajo con la presente investigación radica en que este primero ha logrado identificar cuáles son los factores que afectan a la recaudación del impuesto inmobiliario y cuál es el peso relativo de cada uno de estos factores mediante un sistema de regresión lineal. Condicionantes y determinantes que están relacionados directamente con uno de los objetivos específicos planteados anteriormente, y que influirán en el diseño de estrategias para la solución del problema formulado.



de Carvalho Junior (2017) por medio de su investigación indagó acerca del desempeño en la recolección del impuesto a las propiedades (impuesto predial) y el potencial de mejora mediante reformas en Brasil. El estudio realizado es de enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo. Dentro de la investigación, se utilizaron modelos de regresión lineal con la data recolectada de 47 municipios seleccionados del país, los cuales respondieron un cuestionario diseñado por el investigador al respecto. Una de las principales conclusiones alcanzadas producto de la investigación, determinó que en las zonas de municipios pequeños donde el impuesto a las propiedades presenta un menor nivel de aceptación, los contribuyentes deben ser conscientes (entender y aceptar) sobre las ramificaciones del pago que realizan: hacia la provisión de bienes y servicios públicos y en cuanto al sentido de ciudadanía.

En lo que respecta a la relación entre el trabajo anterior con la investigación, el primero se centra en analizar las condiciones de distintos municipios en Brasil con la finalidad de plantear posibles reformas al proceso de recolección del impuesto a las propiedades a fin de incrementar la recaudación (con relación al PBI del país). Reformas que, tras analizar las condiciones en la cual opera actualmente la Municipalidad Distrital de Pimentel por medio del presente, y de ser consideradas como viables, puedan ser trasladadas a la realidad local con un mayor o menor éxito conforme a las limitaciones que se puedan presentar en su adecuación.

Jashari (2020) por medio de su investigación realizó un estudio de la recolección del impuesto a las propiedades inamovibles en la República de Kosovo y los factores que influencia el proceso. La investigación realizada presenta un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo. Para el desarrollo y análisis de la presente se utilizó un método triangular que incluye una visión legal, el análisis descriptivo de las tasas (índices) de recolección del impuesto a las propiedades y un análisis cualitativo acerca de las fuentes de los índices de baja recolección anteriores, este último por medio de entrevistas semi-estructuradas (por medio de siete preguntas abiertas) y discusiones grupales con trabajadores municipales del departamento de impuesto a las propiedades de diversas municipalidades del país.

La tesis del autor concluye que los problemas relacionados con la recolección del impuesto a las propiedades son de naturaleza sistémica, lo cual incluye el diseño inapropiado de leyes, falta de capacidad institucional, injerencias políticas y una decreciente moral ciudadana para el cumplimiento de sus obligaciones.

En cuanto a la relación de la anterior investigación con el presente trabajo, los factores determinados mediante el análisis cualitativo realizado por el autor constituyen una base teórica (punto de partida) importante a considerar para la identificación de los principales causales que impiden que se cumplan con alcanzar la meta de recaudación directa por parte de la Municipalidad de Pimentel por el concepto de impuesto predial. Factores condicionantes y determinantes que constituyen uno de los objetivos específicos a lograr y que se encuentran directamente relacionados con el diseño y propuesta de reformas a la ejecución del proceso actual.

A nivel nacional, el estudio realizado por Esquivel (2018) analiza el proceso de recaudo del impuesto predial en las municipalidades de los distritos de Miraflores, San Martín de Porres y Villa María del Triunfo. Investigación de tipo cuantitativo con alcance descriptivo. Las principales herramientas utilizadas para el desarrollo de la investigación son cuestionarios estructurados, destinados para funcionarios públicos de estas entidades y para los contribuyentes que conforman a la misma, siendo la muestra de carácter probabilístico utilizada de 770 contribuyentes de estos distritos, distribuidos de la siguiente manera: 248 de Miraflores, 290 de San Martín de Porres y 232 de Villa María del Triunfo. Entre sus conclusiones destaca que en el distrito de Villa María del Triunfo la falta de recursos logísticos, así como la falta de apoyo político genera que la labor de recaudación sea ineficiente.

Su relación con la presente investigación está dada por el hecho que esta investigación analiza el proceso de recaudación del impuesto predial de tres de los principales distritos de Lima, determinando factores que contribuyen al éxito o a la ineficiencia en la gestión de este impuesto. Factores, que dada la cercanía cultural al ser habitantes de un mismo país, pueden verse reflejados en los

contribuyentes del distrito de Pimentel y que facilitarán la identificación de los mismos, conforme a la realidad local.

Ruiz (2017) analiza presencia de una cultura tributaria en los habitantes del distrito de Lince, en el departamento de Lima durante los años 2011-2014. Investigación de enfoque mixto, con alcance descriptivo y correlacional. Las herramientas utilizadas para el análisis son encuestas y recopilaciones documentales, siendo la muestra de carácter probabilístico utilizada de 298 sujetos de estudio. Entre sus conclusiones destaca el bajo nivel de conciencia tributaria hallado entre los habitantes de este distrito, que evidenciaron un escaso conocimiento respecto al tema tributario. La falta de difusión de información respecto a las obras y servicios provistos a través del pago de impuestos deriva en renuencia a cumplir con sus obligaciones tributarias.

Su relación con el presente trabajo de investigación radica en el hecho que esta investigación analiza la presencia de una cultura tributaria entre los habitantes del distrito seleccionado y logra determinar qué aspectos impiden que se forme la misma, factores a tomar en consideración al buscar generar estrategias que permitan la formación de este tipo de cultura en los contribuyentes del distrito de Pimentel, y cómo se debe desarrollar para que sea sostenible a largo plazo.

Páucar (2016) realizó el análisis factores que afectan a la recaudación del impuesto predial en el distrito de Florencia de Mora, departamento de La Libertad durante el año 2015. Investigación de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo. Las principales herramientas utilizadas para el desarrollo de la investigación fueron la entrevista, la encuesta y la observación directa de los fenómenos producidos por el objeto de estudio, siendo la muestra utilizada de 366 contribuyentes de este distrito. Su principal conclusión es que el no contar con determinados recursos logísticos, tecnológicos y estrategias para la recaudación del impuesto predial (calificados como factores explicativos) incide negativamente en el incremento de la morosidad por parte de los contribuyentes de este distrito, junto con una gestión de cobranza incipiente.

Se relaciona con el presente trabajo en el hecho que la investigación antes descrita determina cómo cada uno de los recursos detallados (tecnológicos, logísticos, entre otros) inciden en el proceso de recaudación del impuesto predial, y qué peso tienen estos factores con respecto al proceso de recaudación tributaria en este distrito.

Chujutalli y Ormeño (2020) realizan un análisis de estrategias que permiten incrementar la recaudación del impuesto predial en el distrito del Rímac, departamento de Lima. El estudio es de enfoque cualitativo, con alcance descriptivo mediante un proceso inductivo. Las herramientas utilizadas para el desarrollo de la investigación son el análisis documental y el diseño de cuestionarios, para una muestra probabilística de 389 hogares de este distrito. Entre sus conclusiones determinan que generar una cultura de pago entre los habitantes del distrito es de carácter indispensable, por lo que para generar este cambio en la percepción de los contribuyentes la aplicación de la economía del comportamiento es requerida.

Se relaciona con el presente trabajo en el hecho que durante el desarrollo de la investigación se determinan qué estrategias pueden plantearse al interior de la Municipalidad del Rímac para incrementar la recaudación del impuesto predial, junto con los mecanismos requeridos para implantar una cultura tributaria en los contribuyentes de este distrito. Mecanismos que, conforme al análisis de la situación económica-social de los habitantes del distrito de Pimentel, podrían ser factibles de ser considerados como parte de las estrategias a plantear.

Idrogo (2016) analizó el proceso de recaudación del impuesto predial por la Municipalidad Provincial de Chota durante el periodo 2011-2014, para, a continuación, formular estrategias con el objetivo de optimizar la recaudación del mismo. La investigación realizada presenta un enfoque cualitativo, con un alcance analítico propositivo. La muestra utilizada comprendió a 155 contribuyentes de la provincia, empleando como herramientas para la investigación fichas (de resumen, bibliográficas, textuales), una entrevista semi-estructurada con el Gerente de Administración Tributaria por medio de un cuestionario, encuesta para los contribuyentes de la muestra seleccionada. Entre las principales conclusiones derivadas del estudio determinó que la falta de políticas de orientación al

contribuyente en la Municipalidad genera que no se pueda implementar una cultura tributaria; además, la falta de actualización del plano catastral impide que se genere información contrastable sobre la zonificación y estado de los predios, siendo una limitación a subsanar para incrementar la recaudación predial.

La relación entre la investigación seleccionada y el presente trabajo se basa en que en el primero se han determinado estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial de acuerdo al análisis previo situacional realizado en la Municipalidad Provincial de Chota. De acuerdo con lo anterior, la investigación de Idrogo comprende las dos variables a ser desarrolladas por medio de la presente, considerando la factibilidad y pertinencia de las estrategias que propuso para la Municipalidad Provincial de Chota en su posible adecuación a la realidad local de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

En lo que respecta a las bases teóricas, se incluye lo referente al sistema tributario. A inicios de los años 1990, la economía del país se encontraba en un proceso hiperinflacionario producto de las decisiones económicas asumidas a finales de los años 80. Producto de la falta de ingresos del ciudadano dado el contexto recesivo, la presión tributaria del país se redujo hasta menos del 5% del PBI. Con el objetivo de salir de la situación existente, la política económica del país centró su atención en un objetivo intermedio: el incremento de los ingresos por conceptos tributarios, con la correspondiente modificación de los dispositivos legales en la materia.

Conforme a la reforma anterior, el sistema tributario peruano se encuentra conformado por una serie de normas de carácter jurídico, las cuales establecen cuáles son las obligaciones tributarias que deben cumplir los ciudadanos (denominados como contribuyentes) y, que paralelamente, regulan aquellos procedimientos que sean necesarios para incrementar la eficiencia en el flujo de tributos desde estos últimos hacia el Estado.

En ese sentido, el principal pilar del sistema se encuentra enmarcado conforme a la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional, promulgada por medio del Decreto Legislativo N° 771, con fecha 03 de Noviembre de 1993. Ley cuya finalidad hizo énfasis en incrementar los bajos niveles de recaudación existentes,

mediante una política de eficiencia en la recolección, y realizar una distribución equitativa de los ingresos recaudados producto de la labor municipal. Conforme a lo expuesto por medio de la Ley, se estableció el Código Tributario y se realizó la clasificación de los tributos de acuerdo a lo siguiente: para el gobierno central (renta, selectivo al consumo, general a las ventas, entre otros), para los gobiernos locales (conforme a lo dispuesto por medio de la Ley de Tributación Municipal) y otras contribuciones a nivel nacional (relacionadas con la Seguridad Social, Fondo Nacional de Vivienda o SENATI/SENCICO).

El Código Tributario es una norma de aplicación general para los distintos tipos de tributos, encargada de regir las relaciones jurídicas (entre el Estado y sus ciudadanos) que se ocasionasen en base a estos últimos. Una de las primeras distinciones por realizar se centra en el concepto genérico referente a tributo, el cual no fue propiamente definido por medio del Código.

Flores (2006) define al concepto de tributo como prestaciones en materia económica exigidos por el Estado, por medio de su poder, con la finalidad de recabar recursos para el ejercicio de sus fines. Según Ruiz de Castilla y Robles (2013), “el concepto constitucional de tributo nos hace pensar que se trata de un medio para mejorar la calidad de vida de la persona humana” (p. 277).

Otra definición de tributo es la realizada por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) por medio del Instituto Aduanero y Tributario (2020), que define al tributo como un pago de carácter obligatorio de un monto determinado de dinero, establecido según la legislación actual, a favor del Estado con el objetivo de cubrir los gastos en que este último incurre en el ejercicio de sus fines y funciones.

Tres conceptos de distinta construcción en lo referente a tributo, pero que convergen en un común denominador: el ejercicio de funciones del Estado (las cuales giran en torno a la provisión de bienes y servicios para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos).

Retornando al Código Tributario (DS 133-2013), en el mismo se hace distinción de los tributos, clasificándolos en contribución, tasa e impuesto:

El primero de los tributos es la contribución. Conforme con el Código Tributario antes mencionado, es un tributo cuyo cumplimiento deriva en beneficios hacia el ciudadano por medio de la realización de obras públicas o actividades estatales, como es el caso de SENATI.

A continuación, en lo referente a tasa, es una obligación que genera la prestación directa de un servicio público por parte del Estado (como en el caso de los arbitrios, derechos y licencias).

Finalmente, los impuestos son una de las formas de ingreso con mayor relevancia que presenta el Estado con el objetivo de promover el desarrollo socioeconómico del país. Algunas definiciones sobre lo que es un impuesto son las realizadas por los siguientes:

Una definición reciente es la articulada por medio del Código Tributario (2013), el cual define que un impuesto es el tributo cuyo cumplimiento no deriva en una contraprestación directa del Estado en favor del ciudadano (contribuyente).

Similar definición es la realizada por la OECD (2020), que define que un impuesto es el pago de carácter obligatorio realizado al Gobierno sin contraprestación alguna.

Uno de los impuestos más reconocidos es el impuesto predial, objeto de estudio de la presente investigación. De acuerdo con el Decreto Supremo N°156-2004-EF, se define al impuesto predial como aquel que grava el valor de los predios tanto urbanos como rústicos con una periodicidad de tipo anual, considerando como predios a los terrenos, edificaciones e instalaciones fijas y permanentes.

Con base en lo especificado en el Código Tributario, la recaudación del impuesto predial (además de otros impuestos como la alcabala, patrimonio vehicular, a las apuestas, a los juegos y a los espectáculos públicos no deportivos) es una función de las Municipalidades; no obstante, estas no son titulares absolutas del impuesto, competencia que le corresponde al Gobierno

Central, según lo dispuesto por medio de la Constitución Política del Perú de 1993 y la ley, cuya función es crear y regular impuestos.

Por medio del anterior decreto supremo además se normó el autovalúo al cual se encuentran sujetos los predios por tramos, conforme a la siguiente escala de carácter progresivo (ver tabla 1):

**Tabla 1**

*Alícuota conforme al autovalúo de propiedades*

Tramo de autovalúo	Alícuota
Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y menos de 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%

Fuente: Decreto Supremo N°156-2004-EF

En ese sentido, producto de la importancia que conlleva la recaudación del impuesto predial para el funcionamiento adecuado de los gobiernos locales, es fundamental realizar el análisis de los factores y determinantes que influyen en la correcta recaudación de impuestos a la Municipalidad Distrital de Pimentel. Con la finalidad de cumplir y dar soporte a lo anterior, el objetivo del presente trabajo se centra en definir cuáles estrategias le posibilitarían a la Municipalidad incrementar su recaudación del impuesto en el mediano y largo plazo (mediante medidas que sean sostenibles en el tiempo).

Continuando con el marco referencial, uno de las políticas más importantes que se vienen implementando en el país es la modernización de la gestión pública. En el país, esta última se inició en el año 2002, mediante la Ley N° 27658. Ley que tenía como intención integrar a la gestión pública prácticas en ese entonces utilizadas principalmente por el sector privado con el objetivo de generar una mayor eficiencia en el empleo de recursos públicos por las entidades estatales, en beneficio de la población.

Posteriormente, el proceso de modernización de la gestión pública fue reforzado mediante la aprobación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, a través del Decreto Supremo N° 004-2013; siendo considerada



como la principal herramienta de orientación de la modernización de la gestión pública, estableciendo líneas de acción que favorezcan a una actuación eficaz del sector público (gestión por resultados) y orientado hacia el ciudadano.

En ese sentido, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública establece como su ámbito de aplicación a las siguientes entidades: Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía y las mancomunidades municipales. Siendo el objetivo principal de esta política la modernización de la gestión pública con un enfoque hacia resultados que generen un impacto positivo en el desarrollo del país y el bienestar del ciudadano.

Conforme al contexto anterior, la Municipalidad Distrital de Pimentel realiza sus actividades (estratégicas y operativas) con énfasis en satisfacer las necesidades de sus habitantes y promover el desarrollo de las áreas que conforman su jurisprudencia. Actividades que ejecuta conforme a los principios orientadores considerados dentro de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, como la orientación al ciudadano, el aprovechamiento de nuevas tecnologías y la transparencia y rendición de cuentas. Principios que serán considerados en la selección de estrategias para el incremento de la recaudación del impuesto predial.

Otro aspecto fundamental a considerar en el proceso de modernización es la gestión por procesos. La modernización de la gestión pública en el país implica mejoras en los procesos realizados por las entidades públicas para la obtención de resultados. Mejoras que derivan en el empleo de sistemas de organización como es la gestión por procesos. Enfoque mediante el cual se identifica secuencialmente las etapas que atraviesan las entradas (insumos) hasta convertirse en salidas (productos finales), identificando a lo largo del proceso los responsables de cada etapa y qué aspectos requieren ser modificados. Conforme a lo enunciado por Mallar (2010), "la gestión basada en procesos se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de sus stakeholders en lugar de centrarse en aspectos estructurales" (p.1).

En ese sentido, la gestión por procesos requiere enfocarse en las actividades del proceso que le generan valor al mismo (conocidas como actividades core), derivando en el concepto cadena de valor.

De acuerdo con Quintero y Sánchez (2006), “las actividades de valor agregado real son aquellas que, vistas por el cliente final, son necesarias para proporcionar el output que el cliente está esperando” (p.380). La cadena de valor hace énfasis en aquellas actividades que incrementan el valor del servicio o producto que se brinda como resultado final, clasificando a las actividades bajo dos tipos: primarias o de apoyo. Las primarias son aquellas relacionada directamente con la creación del bien o servicio, mientras que las actividades de apoyo sirven como sustento a la realización de las actividades primarias.

Como la modernización de la gestión pública implica que las entidades que la conforman orienten su accionar hacia la obtención de resultados, y debido a que los recursos con los que se cuenta son limitados, el énfasis en aquellos elementos y actividades que generan valor en el producto final es primordial, por lo que el manejo de la cadena de valor en las acciones operativas realizadas por las municipalidades resulta indispensable. El gasto eficiente de los ingresos fiscales, de acuerdo con la percepción del contribuyente, por parte del gobierno (nacional o local) presenta un impacto positivo en el incumplimiento tributario (Alasfour, Samy y Bampton, 2016).

Bajo esta óptica, la Municipalidad Distrital de Pimentel requiere de estrategias de calidad para el incremento de la recaudación del impuesto predial que sean eficientes y eficaces en su implementación, orientadas hacia el cumplimiento de las metas de recaudación planteadas al menor coste posible y de forma transparente.

En ese sentido, es fundamental considerar en el marco referencial lo relacionado con transparencia. Uno de los principios orientadores de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública es la transparencia. Entiéndase por transparencia a la rendición de cuentas que realizan las autoridades locales a los ciudadanos respecto a la gestión realizada, que implica el acceso a la información de manera oportuna y comprensible a estos últimos.

Según la Secretaria de Gestión Pública (SGP, 2015), “la transparencia se debe entender como el ejercicio de poder estatal que permite profundizar la democracia, mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión de las políticas públicas y prevenir la corrupción” (p.19).

De acuerdo con Lachheb, Bouthanout y Bendriouch (2016), la transparencia es una actividad crítica en la recolección de impuestos locales puesto que si el contribuyente pierde confianza en el sistema, tiende a reaccionar de forma negativa a través de prácticas ilegales como la evasión de impuestos o el fraude. Según Hayashi (2014), uno de los potenciales beneficios de la gestión adecuada del impuesto a la propiedad es alcanzar la transparencia, por medio del reflejo claro de los costos y beneficios recibidos a través de los servicios locales.

Transparentar tiene como objetivo el incrementar la participación ciudadana y generar legitimidad política, al exponer los resultados obtenidos por la gestión a los ciudadanos, con intención de incrementar la eficiencia del gasto público y las inversiones realizadas mediante su constante supervisión. La confianza en las autoridades nacionales y locales, percibidas como entes promotores del bien común, es un elemento fundamental en el cumplimiento voluntario del pago de impuestos (Batrancea, y otros, 2019), (Mohd Faizal, Rizal Palil, Maelah y Ramli, 2017). Participación ciudadana que resulta un factor fundamental en la priorización de los problemas planteados en la agenda pública, y que permite dirigir los esfuerzos municipales hacia aquellos problemas que afecten en mayor magnitud a los ciudadanos.

En ese sentido, las estrategias a plantear para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel deben ser transparentes, de modo que las inversiones realizadas en diversos rubros puedan ser de conocimiento de los ciudadanos y así conozcan el impacto generado a través de la aplicación de estos nuevos mecanismos.

Que el contribuyente adquiera un mayor conocimiento sobre el rol que desempeña en la gestión municipal es esencial para alcanzar una cultura tributaria. La cultura tributaria consiste en concientizar a la población de la importancia que tiene el cumplimiento de sus deberes tributarios. De acuerdo con

Armas (2010), es cumplir voluntariamente con los deberes y obligaciones tributarias sin la coacción del temor a sanciones o presiones. Otra interpretación de cultura tributaria fue la realizada por Seliutina (2021), quien determinó a esta última como el nivel de conciencia de los ciudadanos sobre la importancia de los impuestos como fuente financiadora de la existencia del Estado y del desempeño de sus funciones.

En el Perú, la cultura tributaria aún es incipiente. Las municipalidades, con el fin de incrementar la recaudación de impuestos, basan sus estrategias en el fraccionamiento de deudas y la amnistía de intereses en distintos periodos, con resultados inmediatos que; sin embargo, no generan valores o creencias positivas en la población con respecto a la importancia de la tributación. De acuerdo con Atuguba (2021), entre los factores determinantes de la cultura fiscal se encuentra el grado de cumplimiento voluntario del pago de impuestos por parte del contribuyente, así como su percepción sobre la equidad de los sistemas fiscales y si el pago de este impuesto resulta rentable en términos de servicios sociales y bienes públicos que le son previstos (o valor público).

Cultura tributaria es un mecanismo totalmente opuesto a la presión fiscal. Es legitimar el accionar realizado por la gestión municipal en la provisión de obras y servicios que requiere el ciudadano, mediante la transparencia y difusión de la información. Lograr que el contribuyente valore positivamente los servicios recibidos (visto como un bien común) a través del pago de sus obligaciones genera una mayor confianza en la institucionalidad de las autoridades (Ramírez y Nolazco, 2020), siendo este uno de los primeros pasos requeridos para la formación de una cultura tributaria en la población.

Que el contribuyente perciba un uso adecuado de sus impuestos, por medio del gasto público juicioso por parte de sus autoridades, converge con el incremento en la confianza en estas últimas encontrada por Mas'ud, Abdul Manaf y Saad (2019) en su investigación. Un gasto público adecuado y de calidad deriva en una mejora en la percepción y experiencia de los contribuyentes con relación a la prestación de servicios estatales, siendo estos últimos más propensos al cumplimiento tributario como parte de su obligación ciudadana incondicional (Bodea y LeBas, 2016).

Además, de acuerdo con lo encontrado por Inasius (2019), factores como el conocimiento en materia fiscal (el cual es alcanzado por medio de la difusión) y la formación de una percepción de equidad e imparcialidad impactan significativamente en el nivel de cumplimiento del contribuyente. Un incremento en el cumplimiento voluntario (consciente) del contribuyente es fundamental para la formación de la cultura tributaria.

La cultura tributaria se encuentra directamente relacionada con el cumplimiento tributario. El cumplimiento tributario (conocido también como tax compliance), conforme al glosario del OECD, es el grado en que un contribuyente cumple (o incumple) con las normas fiscales existentes en su región, como es el pago de impuestos dentro de su debido plazo.

No obstante, el cumplimiento fiscal se ve afectado por distintos factores determinantes como el nivel de educación de los contribuyentes, la simpleza del sistema tributario, la actitud de los contribuyentes con respecto a los impuestos, la percepción sobre el gasto gubernamental efectuado y los incentivos destinados hacia los contribuyentes leales o al día (Assfaw y Sebhat, 2019). Otros factores considerados para el cumplimiento voluntario del contribuyente son la percepción de imparcialidad en el cobro de impuestos y la percepción positiva del gasto público efectuado por el gobierno (e Hassan, Naeem y Gulzar, 2021).

El incumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente deriva un término conocido como evasión tributaria. Evasión tributaria que es una consecuencia de la falta de cultura tributaria en el contribuyente (Quispe, Arellano, Negrete, Rodríguez y Vélez, 2020), (Petrişor, 2017). De acuerdo con Salé, Muharremi y Hoxhaj (2021), el mal empleo de los impuestos y la falta de aplicación de la ley afectan la evasión tributaria. La confianza en las autoridades y el poder que ejercen en la recaudación de impuestos afectan parcialmente el cumplimiento tributario de los contribuyentes (Woro Damayanti y Martono, 2018).

En ese sentido, la percepción de los contribuyentes que se están destinando inadecuadamente los impuestos recaudados por la autoridad local acentúa el nivel de evasión y reduce el nivel de cumplimiento voluntario de las

obligaciones, configurándose como hechos que dificultan la conformación de una cultura tributaria en la población.

Conforme al contexto anterior, dentro de las estrategias a desarrollar para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel, es requerido establecer medidas a implementar con la intención de incrementar el cumplimiento tributario por parte de los contribuyentes y generar una cultura tributaria en la población en el mediano y largo plazo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

El objetivo principal de la investigación se centró en plantear reformas viables al proceso recaudatorio del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel. Conforme a las características de la investigación realizada, el estudio presentó un enfoque cualitativo. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014):

La inmersión inicial en el campo significa sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará el estudio, identificar informantes que aporten datos y guíen al investigador por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de la investigación, además de verificar la factibilidad del estudio. (p. 8).

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, por medio de la presente se generar reformas en el proceso recaudatorio del impuesto predial realizado por la Municipalidad Distrital de Pimentel, por lo que comprender la percepción de sus contribuyentes (el cual es, paralelamente, uno de los objetivos secundarios definidos) resulta esencial para el desarrollo de propuestas de mejora.

El enfoque cualitativo además se basa en las experiencias, puntos de vista y emociones de la población objetivo a la que se pretende llegar. Hernández, Fernández y Baptista (2014) plantea que el enfoque consiste en recolectar las experiencias y perspectivas de los participantes (aspectos de carácter subjetivo) referente al tema de investigación, centrando la preocupación del investigador en las vivencias sentidas o experimentadas por los participantes. Para el presente

caso, se tendría en consideración el conocimiento y percepción de la unidad de estudio (un contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pimentel) con respecto al proceso recaudatorio, y partiendo de su experiencia y preferencia definir las reformas por implementar.

En lo referente al tipo de investigación, se ha considerado que para la presente investigación sea del tipo aplicada. Lozada (2014) define que la investigación aplicada tiene como objetivo final generar conocimiento sobre alguna situación que posteriormente será aplicado de forma directa, en un plazo mediano de tiempo, dentro de la sociedad.

Bajo la definición anterior, la investigación buscó generar información acerca del nivel de conocimiento, experiencia y la percepción que presentan los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pimentel con respecto al proceso recaudatorio del impuesto predial para plantear reformas (propuestas de mejora) viables que potencialmente podrían ser utilizadas por la Municipalidad para incrementar su nivel de recaudación del impuesto predial dentro de los próximos años fiscales.

Respecto al diseño de la investigación, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) dentro del enfoque cualitativo se consideran los siguientes diseños para la investigación: teoría fundamentada, etnográfico, narrativo, fenomenológico e investigación-acción.

Conforme a las características y a los objetivos planteados anteriormente, se determinó que el diseño a utilizar para la investigación fue el de investigación-acción. Este diseño presenta como finalidad la comprensión y resolución de problemas de carácter específico que se encuentren vinculados con un ambiente determinado, como en el caso de una comunidad u organización (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

De esta manera, este tipo de diseño se centra en generar y aportar información relevante como guía para la realización de reformas estructurales, encontrándose lo anterior en concordancia con lo que se pretende abordar por medio de la investigación, cuyo objetivo central es el determinar reformas en el proceso recaudatorio del impuesto predial por la Municipalidad Distrital de

Pimentel con la finalidad de incrementar el nivel de recaudación por este concepto y mejorar los servicios brindados hacia sus contribuyentes.

### **3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

El objetivo de estudio de la investigación realizada se centró en el proceso recaudatorio del impuesto predial, proceso el cual se subdivide en cuatro categorías (ver tabla 2):

C1. Propuestas de reforma. Determina aquellas propuestas a plantear para la mejora (incremento en el nivel de recaudación) del proceso recaudatorio del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

C2. Factores condicionantes y determinantes. Analizan aquellos factores condicionantes y determinantes que influyen en el proceso recaudatorio del impuesto predial por parte de la Municipalidad Distrital de Pimentel que generan un efecto en el nivel de recaudación esperado.

C3. Gestión Municipal. Analiza las estrategias y reformas utilizadas por la Municipalidad con la finalidad de cumplir con la meta de recaudación por el concepto de impuesto predial en un determinado periodo de tiempo, determinándose las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan por la aplicación de las anteriores.

C4. Percepción del contribuyente. Analiza cómo percibe el contribuyente del distrito el proceso recaudatorio del impuesto predial realizado por la Municipalidad con base en su nivel de conocimiento y su experiencia.



**Tabla 2**

*Matriz de categorización*

Categorías	Subcategorías
Propuestas de reforma	-Valor de las propuestas
Factores condicionantes	-Condicionantes
y determinantes	- Determinantes
Gestión Municipal	- Fortalezas - Oportunidades - Debilidades - Amenazas
Percepción del contribuyente	- Experiencia - Conocimiento

Elaboración propia

Con base en la anterior tabla conteniente de las categorías y subcategorías consideradas para la presente investigación, el desarrollo de la matriz de categorización apriorística se encuentra detallado por medio del Anexo 1.

### **3.3 Escenario de estudio**

El escenario de estudio fue el comprendido por la Municipalidad Distrital de Pimentel, uno de los principales distritos que conforman la provincia de Chiclayo, en el departamento de Lambayeque. La Municipalidad Distrital de Pimentel es un órgano de gobierno local del mismo nombre, cuyo objetivo principal se centra en proveer a la comunidad pimenteleña de una prestación adecuada de servicios públicos, por medio de un empleo racional, eficaz y eficiente de los recursos que le son provistos, con la finalidad de generar el desarrollo económico, social y cultural de la comunidad.

### **3.4 Participantes**

El diseño de investigación a emplear (investigación-acción), de acuerdo con Hernández (2014), es considerada como un diseño mixto, dado que facilita la recolección de datos cuantitativos como cualitativos para la investigación, facilitando fluctuar entre un esquema de inducción a uno de deducción.

En línea con lo anterior, los participantes considerados para la investigación fueron tanto los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pimentel, organizados para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (por medio de una guía de entrevista, a ocho contribuyentes del distrito entre vecinos y vecinos ilustres; y un cuestionario), como la misma Municipalidad para la recolección de información histórica de desempeño en la recaudación del impuesto predial y entrevistas a tres representantes del municipio.

La población a estudiar para la aplicación del cuestionario realizado estuvo conformada por todos los hogares que conforman el distrito de Pimentel, que es de 9 301 hogares, de los cuales 8 125 son viviendas ocupadas con frecuencia, de acuerdo con información provista del censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el año 2017.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen que la muestra es, básicamente, un subgrupo dentro del universo que es conformado por la población, siendo de esta forma un subconjunto de sujetos de estudio que pertenecen a este universo poblacional. En lo referente al tipo de investigación, se definió que para la presente investigación se emplee un muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple dado que las unidades de estudio que conforman la muestra tienen la misma probabilidad de ser elegidos dentro del universo y todas las muestras del mismo tamaño tienen el mismo nivel de probabilidad.

Para la determinación del tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula, para la cual se consideró un nivel de confianza del 95%, mientras que el margen de error fue del 4.95%:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

p: Probabilidad de ser seleccionado (50%)

q: Probabilidad de no ser seleccionado (50%)

Z: Estándar conforme al nivel de confianza (1,96).

e: Error de estimación (4.95%).

N: Hogares totales (8 125, conforme al desagregado del censo)

n: Tamaño de la muestra

Con base en la fórmula anterior, se reemplazaron las variables por sus valores numéricos prácticos, determinándose que el total de hogares a considerar para la realización de la muestra fue de 374 hogares. El elevado número de participantes se fundamenta en la cantidad de viviendas con ocupación frecuente existentes en el distrito conforme al último censo realizado por el INEI (2017).

$$n = \frac{8\,125 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(4.95\%)^2 * (8125 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 374$$

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos a realizar en la investigación dado su enfoque cualitativo se consideraron las siguientes técnicas:

Como primera técnica, se utilizó la entrevista, la cual es una reunión íntima que permite intercambiar información entre el entrevistador y el entrevistado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El objetivo de la entrevista se centra en que el entrevistado logre describir el fenómeno histórico vivido desde su perspectiva (Fernández, 2001).

Bajo el contexto anterior, por medio de la encuesta se pretendió conocer la perspectiva del personal municipal y de los contribuyentes del distrito con la finalidad que puedan exponer sus ideas y pensamientos con respecto al proceso recaudatorio del impuesto predial, de modo que se logre definir y describir su percepción sobre la utilidad de la contribución realizada en el mejoramiento de la sociedad y la provisión de bienes y servicios. El instrumento utilizado para la aplicación de esta técnica y recolección de datos fue por medio de dos guías de entrevista: una dirigida al personal municipal y otra dirigida hacia los contribuyentes del distrito de Pimentel.

Además, en el desarrollo de la presente se utilizó el análisis documental para determinar el nivel de recaudación logrado durante años anteriores (2015-

2019) por la Municipalidad por medio de la consulta amigable del MEF, así como las acciones y estrategias ejecutadas durante años anteriores para incrementar la recaudación. Además se solicitó el informe de Memoria de Gestión Municipal; sin embargo, la Municipalidad Distrital de Pimentel no efectúa este tipo de informe. Toda la información solicitada fue con el objetivo analizar la gestión del municipio con relación al cumplimiento de las metas planteadas anualmente de recaudación del impuesto y dotar de un mayor sustento a las propuestas de mejora (reformas) que se planteen en torno al proceso recaudatorio.

Finalmente, otra técnica utilizada en la investigación fue la encuesta. La encuesta es una técnica primaria para la obtención de información sobre algún asunto en particular sobre la base de un conjunto articulado de preguntas. El instrumento empleado para la aplicación de la presente fue por medio del cuestionario, con la finalidad de recolectar información referente al conocimiento y percepción del impuesto predial por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pimentel, y la consulta de propuestas de mejora (reformas) que generen en estos una mayor motivación hacia el adecuado cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

### **3.6 Procedimiento**

Para la recolección de información se seguirá el siguiente procedimiento:

- Se solicitó autorización a la Municipalidad Distrital de Pimentel para realizar la investigación objeto del presente trabajo, con el objeto de recolectar la información documental requerida.
- Se solicitó información a la Municipalidad Distrital de Pimentel sobre su Memoria Anual y documentación acerca de la recaudación efectiva (así como la base imponible y estrategias utilizadas) del impuesto predial realizado correspondiente a los años 2015-2019, además de las ordenanzas municipales emitidas relacionadas con el impuesto predial. No obstante, el municipio no cuenta con memorias de gestión anual, por lo que no se utilizó ese tipo de información.
- Además, se utilizó el portal Consulta Amigable del MEF con el objetivo de conocer las fuentes de financiamiento de la Municipalidad durante periodos

anteriores, la meta de recaudación alcanzada por subcategoría, así como la distribución del gasto realizado conforme a fuente de financiamiento, con énfasis en el subárea de impuestos municipales.

- En lo referente a las entrevistas, el énfasis de estas se centró en generar información acerca del conocimiento y experiencia del contribuyente con respecto al proceso recaudatorio del impuesto predial. En ese sentido, los participantes de las mismas fueron los vecinos de la comunidad con una propiedad en el distrito bajo su nombre, o en el caso de ser inquilinos, con documentación que ratifique que se encargan de realizar el pago del impuesto predial del inmueble que habitan. Además, se incluyó a personal municipal y a vecinos ilustres de la zona.
- Las entrevistas individuales fueron realizadas de forma presencial, siendo recopilada la información por medio de un dispositivo móvil de grabación, teniendo en consideración los elementos de seguridad conforme al contexto situacional actual. Previo a la entrevista, se le hizo firmar al entrevistado un consentimiento informado respecto a su participación en la investigación.
- Las entrevistas fueron realizadas por medio de una guía de entrevistas. La guía fue de tipo semiestructurado, dado que este tipo de entrevista presenta la flexibilidad adecuada para seguir una conversación con mayor profundidad con el entrevistado (al ser preguntas abiertas); además que, si bien la presente sigue un orden estructurado, permite el replanteamiento y reformulación de las preguntas con el objetivo de profundizar en los temas propuestos. La programación de las entrevistas fue de quince minutos; no obstante, se tuvo flexibilidad con el tiempo.
- Culminadas las entrevistas, se realizó el descargo de la grabación realizada y se procedió con la transcripción de los audios; además, se realizó la codificación del instrumento aplicado.
- En cuanto a la encuesta, ésta fue realizada con base a la información recopilada de las entrevistas realizadas para las preguntas de opción múltiple, con el objeto de identificar la percepción sobre la utilidad (bienestar) generada a partir de la recolección del impuesto predial y su postura sobre propuestas que generen motivación en el contribuyente para cumplir efectivamente con el pago puntual de su obligación.

### 3.7 Rigor científico

Las investigaciones de tipo cualitativo, si bien presentan similitudes con las cuantitativas con base en la aplicación de métodos mixtos para la investigación, no son regidas por los principios de validez y confiabilidad propiamente dichos. Producto de la discusión entre diversos autores competentes en la materia, Hernández, Fernández y Baptista (2014) han convergido en cuatro criterios paralelos, los cuales son los siguientes:

a) Credibilidad, principio también conocido como “máxima validez”, se centra en que el investigador haya logrado captar en plenitud y profundidad las experiencias de los participantes relacionados con el problema. Este criterio hace énfasis en la capacidad con la que cuenta el investigador para trasladar lo comunicado (transmitido) por el participante, con el objeto de que el traslado de la información sea consistente con su punto de vista.

Con respecto al presente, la información recolectada sobre el conocimiento y experiencia del contribuyente fue obtenida por medio de entrevistas grabadas por medio de un dispositivo móvil, mientras que los resultados obtenidos de la encuesta quedaron manifestados a través de la gestión documental de la misma.

b) Transferibilidad, criterio que se centra en que los hallazgos realizados por otros investigadores (dentro de otros contextos) pueden presentar en “esencia” similitudes con el contexto de estudio (Savin-Baden y Major, 2013). Dentro de una investigación cualitativa, el objetivo de la misma no es realizar generalizaciones sobre un fenómeno en particular; no obstante, el estudio puede generar ciertas pautas que, dadas determinadas condiciones, pueden ser replicables dentro de ciertos escenarios.

En ese sentido, los resultados obtenidos por otros investigadores en escenarios a nivel nacional e internacional (en otros municipios) ofrecieron guías para entender a profundidad la realidad problemática investigada, y conducir hacia la determinación de propuestas de solución (reformas) que se

adecuen a la realidad de la localidad objetivo, que para el caso son los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

- c) Dependencia, también conocido como dependencia lógica, es el criterio que determina que aquellas investigaciones realizadas por diferentes investigadores, en que la recolección de datos y los análisis efectuados sean similares, deriven en la obtención de resultados que puedan considerarse como equivalentes (Salgado, 2007).

Producto de lo anterior, resulta de vital importancia que toda la información recolectada pueda ser grabada o almacenada por algún medio. Bajo el contexto anterior, los procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados durante la presente investigación sobre el proceso recaudatorio del impuesto predial fueron consignados claramente en sus correspondientes secciones y el material físico y audiovisual es revisable, con el objetivo que los resultados potenciales de otros investigadores que realicen investigaciones bajo condiciones similares a la presente guarden coherencia (consistencia).

- d) Confirmabilidad, criterio relacionado con credibilidad. Se centra en demostrar que los sesgos culturales (Lacey, 2010) y las tendencias del investigador han sido minimizados a lo largo de la investigación. Con el objetivo de evitar los sesgos del investigador, los datos recolectados deberían ser rastreables hasta su fuente de origen, de manera que la lógica utilizada quede explicitada.

Teniendo en consideración la descripción anterior, todo el conocimiento generado por medio de las entrevistas (a través de la transcripción realizada) fue adjuntado en la sección de anexos de la presente, mientras que la información recopilada por los cuestionarios fue demostrada mediante la anexión de los instrumentos utilizados para la recolección de la muestra. En cuanto a la técnica de análisis documental, la información extraída de los documentos fue citada acordemente (cada una con su respectiva fuente de origen) y graficada por medio tablas o gráficos de ser requerido.

### **3.8 Método de análisis de datos**

Para el análisis de los datos o información recogida por medio de la entrevista semiestructurada por realizar, las preguntas por efectuar se encontraron estructuradas teniendo en consideración el objetivo específico de la investigación (de acuerdo con las categorías descritas) que se pretende responder por medio de la aplicación del instrumento. Mediante la aplicación de este mecanismo, la información recolectada fue triangulada por medio de una matriz de codificación, como herramienta de apoyo para la identificación de la convergencia y divergencia en las respuestas brindadas por los entrevistados, con intención que las opiniones realizadas fuesen interpretadas de la forma más objetiva posible en la investigación.

En cuanto a la data recopilada por medio del análisis documental, se solicitó información a municipalidad sobre su Memoria Anual, estrategias utilizadas durante años anteriores para incrementar el nivel de recaudación del impuesto, documentación sobre la recaudación efectiva realizada y la base imponible por año fiscal; además del empleo del Amigable del MEF para la obtención de información acerca del financiamiento de la municipalidad (fuentes) y los gastos efectuados. No obstante, la Municipalidad no realiza Memoria Anual de gestión, por lo que no se pudo obtener la documentación requerida.

Finalmente, los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la técnica de la encuesta referente al conocimiento del impuesto predial por parte de los contribuyentes, factores y condicionantes que influyen en su cumplimiento (o no) de las obligaciones tributarias de las cuales son responsables, así como el nivel de aceptación de potenciales propuestas de mejora (reformas) al proceso recaudatorio fueron procesadas por medio de un software estadístico como Excel para la elaboración de gráficos circulares y de barras, tras el adecuado volcado de toda la información recolectada en el cuestionario.

### **3.9 Aspectos éticos**

Para la realización de las entrevistas, se comunicó a los participantes sobre el tratamiento y los fines que se le daría a la información obtenida. Para esto, cada uno de los contribuyentes suscribió un documento por el cual otorgó su



consentimiento para el manejo de la información, tras haberseles hecho manifiesto el propósito del estudio por efectuar.

En el consentimiento, se explicitó que las respuestas brindadas serían utilizadas con fines exclusivamente académicos para el desarrollo de la investigación, sin que esto involucre cuestionamiento o juicio categórico alguno del entrevistado (bajo la aplicación de la no maleficencia). Además, en el consentimiento se la hizo conocer al entrevistado que su participación era de carácter totalmente voluntaria, y que contaba con libre disposición de responder las preguntas que crea conveniente, así como de terminar la entrevista en el momento que desee, libremente y sin justificación o razón alguna exigible (los anteriores, bajo el principio de autonomía de los participantes).

En cuanto a la actividad de transcripción de las entrevistas, se tuvo la responsabilidad y el cuidado requerido para que estas reflejen adecuadamente lo manifestado por los participantes, imposibilitando que los resultados sean inalterados. Evidencia cuyo registro quedó expuesto por medio de los anexos del presente trabajo mediante la transcripción y codificación de las entrevistas.

En lo referente al cuestionario, se le hizo de conocimiento, previo a la aplicación del instrumento, al contribuyente la finalidad del estudio que se iba a realizar (beneficencia), y que las respuestas que brindase no le causarían perjuicio alguno bajo ningún contexto (encuesta de carácter anónimo, siguiendo el principio de no maleficencia), puesto que el objetivo de la investigación se centró en plantear mejoras al proceso recaudatorio para que la Municipalidad cuente con la capacidad de brindar servicios en la cantidad y con la calidad requerida.

Finalmente, se tuvo en cuenta a lo largo de la investigación que todas las referencias que sean presentadas hayan sido adecuadamente consignadas, con la finalidad que los respectivos créditos sean plenamente reconocidos.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para la presente investigación, los resultados obtenidos y su discusión serán presentados de acuerdo con el orden de los objetivos planteados para el desarrollo de la investigación, empezando, de esta manera, por los objetivos específicos y culminando con el objetivo general.

Previo a la presentación de los resultados y discusión, se procedió a clasificar a los entrevistados (cuyas entrevistas se encuentran adjuntas por medio del anexo 3) de acuerdo con la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Clasificación de los Entrevistados*

Entrevistado	Clasificación
Cecilia Ferré	A-1
Pamela Martínez	A-2
Daniel Briceño	A-3
Walter Bernal	A-4
Elena Peralta	A-5
María Morales	A-6
Mauricio León	A-7
Nicanor de la Fuente	A-8
Eusebio Huapaya	B-1
Maryories Rengifo	B-2
José Palacios	B-3

Elaboración propia

**Objetivo específico 1:** Identificar los condicionantes y determinantes con influencia en el proceso recaudatorio del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel.

Las determinantes del cumplimiento fiscal, debido a los diversos factores explicativos conforme a cada contexto en el que han sido estudiados no presentan un comportamiento homogéneo (Marandu, Mbekomize e Ifezue, 2015).

Para el desarrollo del presente objetivo específico, se inicia con la definición de qué es un factor determinante y qué es un factor condicionante. Un factor determinante es aquel que se encuentra directamente relacionado con la aparición o generación de un problema.

De acuerdo con la información recopilada por medio de las entrevistas y las encuestas, se clasificó a los factores determinantes en los siguientes:

## **I. Determinantes Administrativos**

Los determinantes administrativos están conformados por aquellos elementos y acciones realizadas por la Municipalidad Distrital de Pimentel que son utilizadas con la finalidad de incentivar al pago de los contribuyentes, así como la identificación de los mismos.

Un primer determinante administrativo recae en las facilidades otorgadas por la Municipalidad al contribuyente para que realice el pago. Por medio de la aplicación de la guía de entrevistas al personal municipal, se les consultó acerca de los métodos y medios de pago con los que cuenta la Municipalidad Distrital de Pimentel, coincidiendo los tres participantes en que existen dos medios de pago: presencial, en la misma Municipalidad o por intermedio del banco y; un mecanismo nuevo que se está implementado como facilidad al contribuyente a través de una plataforma virtual (Pago Link).

Un aspecto que recién se ha implementado recientemente es el pago por medio de tarjetas; no obstante, el alcalde hizo referencia a que son poquísimos los usuarios que conocen este sistema; además mencionó que muchos de los usuarios no cuentan con una cuenta bancaria. De acuerdo con el Gerente Municipal, la implementación de la plataforma virtual fue realizada con la finalidad de darle facilidades al contribuyente y que no deba acercarse a la Municipalidad; hecho recalcado por la Gerente de Administración Tributaria quien hizo énfasis en el tema de la pandemia para no acercarse.

Sin embargo, la utilización de estos nuevos mecanismos introducidos por la Municipalidad por parte de los contribuyentes de Pimentel aún se encuentra en una etapa inicial. La mayoría de entrevistados (y encuestados) solo conocen

como medio de pago las instalaciones de la Municipalidad (y en efectivo, la mayoría desconoce que la Municipalidad ya acepta tarjetas como medio), y aquellos que conocen o han oído sobre los medios virtuales, de acuerdo con la guía de entrevista para vecinos aplicada, presentan cierta desconfianza con respecto al uso de la nueva plataforma virtual introducida (Pago en Línea) en la página web del municipio.

Este primer factor coincide con lo manifestado por Chávez y López (2019), quienes señalan que un factor que incide en la recaudación del impuesto predial son los costos indirectos generados en el cumplimiento, poniendo como ejemplo que tradicionalmente en México el pago del impuesto es realizado en el área de tesorería de los municipios, ocasionando congestión en los últimos días del periodo de pago y por los elevados costos, tanto en tiempo como en recursos, que deben asumir las personas que habitan en lugares alejados al centro de recaudación municipal.

El segundo de los factores administrativos está relacionado con el sistema o registro catastral. El catastro funciona como un elemento para la identificación del universo de contribuyentes (los responsables) municipales, además para verificar la condición de sus bienes inmuebles (predios). El no asumir esta responsabilidad transforma la figura activa de vigilancia y control del municipio en una figura administrativa pasiva (Unda y Moreno, 2015).

En ese sentido, se determinó que el catastro de la Municipalidad Distrital de Pimentel no se encuentra actualizado. Los tres entrevistados de la Municipalidad coinciden en que el registro catastral no se encuentra actualizado. El alcalde Palacios consideró que la dejadez (o también visto como exceso de confianza) de anteriores alcaldes, quienes consideraron tener personal idóneo realizando la actualización del registro, no conllevó a que, en la realidad, se haya cumplido adecuadamente con esta tarea; no obstante, recientemente se ha contratado personal para que puedan realizar la actualización. De acuerdo con el Gerente Municipal, la falta de un plan urbanístico en Pimentel, al crecer de forma desorganizada como muchas otras ciudades del país, origina que no se tenga mapeado un catastro de todas las viviendas que tiene Pimentel, siendo un hecho que dificulta que se tenga un registro actualizado.

Continuando con lo anterior, la Gerente de Administración Tributaria afirmó que la última actualización del catastro fue realizada durante el año 2012; sin embargo, hizo hincapié en que para el cálculo del impuesto predial se realiza por medio de un documento emitido anualmente por el Ministerio de Vivienda con respecto al tema de aranceles (por medio del Cuadro de Valores Oficiales de Edificación, vigente para un periodo fiscal determinado), siendo la subgerencia de fiscalización la encargada de realizar esta tarea. Tarea que no se ha podido realizar constantemente producto de la pandemia, pero que normalmente si viene realizando este trabajo.

Siguiendo con lo referente al catastro, uno de los vecinos entrevistados mencionó que en los veinticinco años que lleva viviendo en su residencia (en un lugar alejado de la zona del balneario de Pimentel), la Municipalidad nunca ha realizado el empadronamiento de los vecinos o la verificación de las condiciones en las cuales se encuentra su vivienda, lo cual denota que la actualización del catastro es una situación que viene arrastrando la Municipalidad Distrital de Pimentel hace muchos años, y que impide realizar la correcta identificación y control de sus contribuyentes, afectando la eficiencia del municipio la falta de digitalización (recursos tecnológicos) del catastro como apoyo en la recaudación del impuesto predial.

Este factor presenta una coincidencia parcial con lo señalado por Unda (2018), quien determinó como uno de los límites de recaudación de los municipios mexicanos a la capacidad institucional con la que cuentan respecto a sus catastros, indicando sobre los recursos tecnológicos que “el contar con una infraestructura informática y tecnológica para poder tener información que permita controlar el padrón catastral y predial, y tomar decisiones informadas, es un prerequisite para ser eficiente” (p. 618).

Además, el factor coincide con lo determinado por Camacho, Hurtado, Navarro, Hurtado y Nieves (2017), quienes determinaron que en el Municipio de Barranquilla dos factores que afectan directamente (o factores determinantes) el recaudo del IPU (Impuesto Predial Unificado) son el avalúo catastral y la actualización catastral. Con avalúo catastral (en términos locales, se relaciona con el autoavalúo de las propiedades) del predio per-cápita hacen referencia a que un

aumento en la base impositiva genera un efecto en el recaudo del impuesto, mientras que la actualización catastral se refiere a si el catastro ha sido actualizado durante los últimos cinco años, conforme a la legislación vigente en Colombia para todos los entes territoriales.

Factor que coincide, a su vez, con lo encontrado por Chávez y López (2019), quienes determinaron que la actualización del catastro permite contar con un mejor control de los contribuyentes, además de la hacienda pública. Un catastro desactualizado infiere en una pérdida potencial considerable de recursos que deberían ser recaudados.

Un tercer factor administrativo encontrado en la investigación está relacionado con la difusión efectuada por la Municipalidad de Pimentel. Difusión cuya finalidad es motivar al contribuyente para que realice el pago de su impuesto a tiempo. La anterior es ejecutada, conforme a información extraída de las entrevistas realizadas al personal municipal, por medio de distintos mecanismos: a través de su portal web, por medio de redes sociales (con énfasis en la red social Facebook), Imagen Institucional difunde vía Whatsapp, por medio de boletines para conocimiento del usuario (destacando la cartilla anual enviada al contribuyente recordándole su pago), por radio y parlantes que van recorriendo el distrito, así como por paneles informativos.

No obstante, los contribuyentes entrevistados, en su gran mayoría, desconocen sobre estos medios utilizados por la Municipalidad. De los entrevistados, solo uno de ellos conoce sobre la utilización de la radio, parlantes recorriendo el distrito y paneles como medio de difusión.

Solo una pequeña parte de los entrevistados reconoce que existe el descuento por pronto pago brindado por la Municipalidad, desconociendo la gran mayoría sobre la realización de sorteos u otros tipo de descuentos (fuera de las amnistías, que son para contribuyentes atrasados) que los incentiven a cumplir voluntariamente con su pago dentro del plazo previsto. Dos de los entrevistados incluso mencionan que los beneficios por su pago a tiempo son mínimos, calificando como “mejores beneficios” aquellos destinados para personas que no se encuentran al día con el mismo. Siguiendo con lo referente a difusión, uno de

los entrevistados (A-2) sugirió que la Municipalidad debería contratar más recaudadores con el objetivo de hacerles recordar más seguido sobre las fechas de pago, al considerar que si no hay algún motivo que los “obligue” a realizar la cancelación del impuesto los vecinos tienden a omitirlo.

El factor de difusión coincide parcialmente con lo manifestado por de Carvalho Junior (2017), quien encontró que en los municipios pequeños con poca aceptación y escaso conocimiento del pago de impuestos, se debe concientizar a los contribuyentes de los beneficios que se derivan del cumplimiento de sus obligaciones: con base en el sentido de ciudadanía, y en los bienes y servicios suministrados (como educación y salud, además de infraestructura urbana) por medio de la cancelación de sus impuestos.

Este factor además coincide con lo descrito por Chávez y López (2019), quienes destacan la importancia de las campañas publicitarias como herramienta de motivación para el pago, de carácter voluntario, del contribuyente, mediante la sensibilización sobre la importancia del cumplimiento a tiempo de las obligaciones fiscales en beneficio de la sociedad.

Un cuarto determinante administrativo está dado por la aplicación de mecanismos coercitivos para el cumplimiento de las obligaciones. Cuando un contribuyente deja de realizar el pago del impuesto a tiempo, la Municipalidad inicia con la ejecución coactiva del cobro, con la finalidad de sancionar a los evasores del impuesto. De acuerdo con Chávez, Elbittar y Trillo (2015), una mayor presión tributaria por parte de los municipios hacia los contribuyentes derivará en una mayor exigencia de servicios y obras de estos últimos.

La Municipalidad Distrital de Pimentel, después de agotar la vía ordinaria por medio del envío de recordatorios y esquelas (que no es realizada adecuadamente para todos los contribuyentes, dado que muchos de ellos brindan un domicilio fiscal fuera del distrito, dificultando el envío de los anteriores), forzosamente realiza el cobro del impuesto (por la vía coactiva), realizando la retención de cuentas bancarias, hasta embargo de bienes. No obstante, en ocasiones y para ciertos casos específicos (donde se determina que el

contribuyente no tiene capacidad económica), por intermedio del Concejo Municipal se realiza la condonación o exoneración de ciertas deudas.

En lo que respecta a la exigencia de servicios y obras, los entrevistados no se encuentran conformes con el estado en que se encuentra la provisión de los mismos, incluso llegando a considerar que la Municipalidad no puede exigir algo (el pago del impuesto predial) por una provisión que no realizan, no estando la Municipalidad a la altura de las necesidades de su población. Destacan la falta de limpieza, mejoramiento y mantenimiento del ornato, y la provisión del servicio de seguridad ciudadana, por intermedio del serenazgo. Dos de los entrevistados mencionaron que en su lugar de residencia no se brindan los mismos servicios que se dan en la zona del balneario de Pimentel, siendo este un factor primordial que los motivarían a realizar el pago del impuesto a tiempo.

La Municipalidad de Pimentel es consciente que el 100% de los vecinos no se encuentran satisfechos o no están contentos con la provisión realizada. Entre las causales para esta insatisfacción mencionadas durante las entrevistas figuran las siguientes: burocracia, que afecta los tiempos para la realización de obras; el factor político, al estar en año de campaña política; la falta de maquinaria y personal para la provisión. No obstante, uno de los entrevistados municipales considera que actualmente se viene realizando (adecuadamente) el servicio de arbitrios municipales (haciendo énfasis en la limpieza del distrito).

El factor de mecanismos coercitivos coincide con lo encontrado por Chávez y López (2019), quienes consideran a los mecanismos punitivos como un factor fundamental en la recaudación. Además, destacan que el incremento de mecanismos de coerción estatal de sanción hacia los evasores derivará en un mayor nivel de cumplimiento del pago del impuesto; no obstante, también generará un costo político por el cual los contribuyentes exigirán mejores servicios y bienes públicos.

## **II. Determinantes financieras**

Las determinantes financieras están relacionadas con las fuentes de financiamiento con las cuales cuentan los distintos municipios. A nivel nacional, las fuentes de financiamiento de las municipalidades es dada a través de cuatro



formas: recursos directamente recaudados, recursos por operaciones oficiales de crédito, donaciones y transferencias o recursos determinados.

De acuerdo con el Portal de Transparencia Estándar, las fuentes de ingresos y los ingresos de la Municipalidad Distrital de Pimentel entre los años 2015 y 2019 se componen de los siguientes (ver tabla 4):

**Tabla 4**  
*Fuentes de Ingreso, años 2015-2019*

Fuente Ingresos	2015	2016	2017	2018	2019
Recursos Ordinarios	4,828,854	4,263,848	650,795	171,351	324,570
Recursos Directamente Recaudados	2,917,964	3,152,742	2,799,595	2,798,589	2,761,141
Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	-	-	3,990,053	743,844	558,042
Donaciones y Transferencias	-	-	-	-	-
Recursos Determinados	6,809,601	7,954,259	7,677,099	8,874,117	8,639,178

Fuente: Portal de Transparencia Estándar. Elaboración propia

De forma específica, la fuente de recursos determinados está compuesta por las siguientes subcuentas principales (ver tabla 5):

**Tabla 5**  
*Ingresos por recursos determinados, años 2015-2019*

Fuente Ingresos (Recursos Determinado)	2015	2016	2017	2018	2019
Canon	354,502	903,784	522,184	452,806	350,422
FONCOMUN	3,122,803	3,339,733	3,145,764	4,578,151	2,988,154
Impuestos Municipales	3,332,296	3,710,741	4,009,152	3,843,160	5,300,602

Fuente: Portal de Transparencia Estándar. Elaboración propia

De acuerdo con la información anterior, se puede comprobar que la Municipalidad Distrital de Pimentel depende cada vez menos de las transferencias intergubernamentales (dadas por el Gobierno Central), por lo que se determina que el efecto definido como “pereza fiscal” (por el cual los municipios evitan asumir el costo político de recaudar impuestos de sus contribuyentes al tener una dependencia de las transferencias del Gobierno), no es un factor determinante que se encuentre afectando el proceso recaudatorio realizado por la Municipalidad de Pimentel.

Lo analizado sobre la presente determinante financiera coincide con lo encontrado por Camacho, Hurtado, Navarro, Hurtado y Nieves (2016) sobre el efecto generado por las transferencias del Gobierno (Colombia) al ente territorial (distrito de Barranquilla) en la recaudación del impuesto predial unificado, quienes concluyeron que el factor no resultaba significativo. Situación similar se aprecia en el distrito de Pimentel, con una creciente recaudación de los impuestos municipales, y una reducción de las transferencias intergubernamentales.

Pasando a los factores condicionantes, un factor condicionante es aquel que actúa como una circunstancia que afecta al problema, positiva o negativamente, pero no genera directamente la situación problema.

Con la finalidad de identificar los factores condicionantes, por medio de la encuesta se les consultó a los contribuyentes del distrito sobre qué hechos impiden que los vecinos realicen el pago a tiempo del impuesto. 252 de los participantes consideró que los problemas económicos impiden que los contribuyentes realicen su pago a tiempo, mientras que 177 determinaron que la falta de educación tributaria en la gente afecta la recaudación del impuesto y la espera de amnistías (la cual fue seleccionada por 140 contribuyentes) constituyeron los motivos más seleccionados por parte de los usuarios.

Resultados que divergen con lo encontrado por Chujutalli y Ormeño (2020) en el Rímac, donde identificaron que el principal motivo del descontento de los vecinos se centraba en que no percibían que los problemas del distrito (alumbrado deficiente, pistas rotas) eran resueltos con un 45% de los participantes, mientras que sólo el 13% de sus encuestados hizo referencia al costo de pagar el impuesto.

En base a la información recolectada por medio de la encuesta y las entrevistas realizadas, se han identificado los siguientes factores condicionantes:

- I. Atención Municipal: uno de los entrevistados mencionó el hecho que el proceso de pago sea en un lugar pequeño y cerrado, con pocos espacios y que el proceso para realizar el pago desde la consulta del estado de cuenta sea repetitivo dificulta la experiencia que presenta el contribuyente al momento de cancelar su

impuesto. Además el proceso sólo se centra en comunicar al usuario el importe que debe cancelar, sin mayor información sobre el impuesto de por medio.

En lo referente al factor de atención municipal, Páucar (2016) observó que en la Municipalidad Florencia de Mora la oficina de rentas se limita a informar al contribuyente sobre el importe que debe pagar con relación a su predio, sin brindar ningún otro tipo de información con respecto al impuesto predial como descuentos, promociones o importancia del mismo; coincidiendo de esta manera con lo manifestado por el entrevistado.

- II. Educación tributaria: la mayoría de participantes considera que no existe una cultura tributaria en el contribuyente municipal promedio, empezando por el hecho que existe un desconocimiento sobre lo que es concretamente el impuesto predial, cómo se determina y a qué es destinado.

En cuanto a educación tributaria, Ruiz (2017) en su investigación sobre cultura tributaria en el distrito de Lince, concluyó que existe un limitado conocimiento sobre materia tributaria en los contribuyentes del distrito, además de un nivel de conciencia muy baja. El destino del impuesto recolectado también es un asunto hallado por Jashari (2020), cuyo desconocimiento afecta el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

- III. Transparencia: la mayoría de los participantes de las entrevistas (contribuyentes del distrito) no conoce a qué se encuentra destinado el pago del impuesto. En su definición sobre el concepto de “impuesto predial”, existe un cierto grupo de vecinos que la relaciona esencialmente con el concepto de “arbitrios”, asegurando este mismo sector de vecinos que la Municipalidad no ejecuta contraprestación directa alguna por el pago que realizan.

La transparencia es un asunto relevante para la recaudación del impuesto predial conforme a la investigación realizada por Jashari (2020), al considerar que en Kosovo existe una falta de transparencia por parte de las entidades recolectoras del impuesto a la propiedad sobre las inversiones efectuadas por medio de la recolección de este último, impacta negativamente en la moral de los ciudadanos y su predisposición para cumplir con sus obligaciones. Moral tributaria

que es una fuerza que mueve a las personas a cumplir con sus obligaciones fiscales (Halla, 2012).

IV. Factores económicos: la situación que se encuentra atravesando la economía del país, además de otros efectos originados por la pandemia (como la reducción del empleo) son los principales hechos señalados por los entrevistados como motivos del incumplimiento de pago realizado por una parte de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pimentel. En base a la situación económica, los vecinos le dan prioridad a “sobrevivir” (de acuerdo a los términos utilizados por uno de los entrevistados) al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Los factores económicos también han sido considerados por Chávez y López (2019) en su investigación sobre el impuesto predial en México. Los ciclos de expansión-crisis presentan una incidencia negativa en el proceso recaudatorio, además de la caída en la capacidad de pago del contribuyente por contracción de las actividades económicas afectan el cumplimiento de las obligaciones.

V. Amnistías: uno de los vecinos participantes menciona que una de las estrategias utilizadas para regularizar el pago es el esperar determinados meses dentro del año para aprovechar las amnistías que realiza la Municipalidad.

Este factor es denotado en la estacionalidad que se presenta en la recaudación del impuesto predial. De acuerdo con data obtenida del portal de Consulta Amigable del MEF, dentro de los últimos años (2015-2019) la recaudación por mes del impuesto ha sido la siguiente tabla (ver tabla 6):

**Tabla 6**  
*Recaudación Impuesto Predial, años 2015-2019*

MES	2015	2016	2017	2018	2019
Enero	125,137	47,658	92,973	96,518	108,162
Febrero	188,143	149,909	398,967	52,669	259,123
Marzo	188,021	342,847	282,505	160,832	368,390
Abril	117,330	171,905	255,874	435,240	183,611
Mayo	120,979	140,042	149,740	213,025	136,378
Junio	190,877	103,384	144,922	231,737	124,625
Julio	121,723	221,904	342,619	216,486	285,079
Agosto	112,477	117,595	356,396	319,967	206,868
Septiembre	96,169	211,228	131,084	124,811	373,405
Octubre	62,324	125,280	144,214	178,239	198,614
Noviembre	313,292	343,953	122,929	276,550	202,706
Diciembre	514,359	330,146	387,529	391,130	417,844

Fuente: Consulta Amigable del MEF. Elaboración propia.

Como se puede apreciar, los meses en los cuales se dan periodos de amnistía tributaria (como en el caso de Diciembre) es uno de los periodos de mayor recaudación, o el de mayor recaudación, con el que cuenta la Municipalidad. De esta manera, se puede determinar que cierta parte de la población espera aquellos periodos de amnistía dentro del año para realizar la regularización de su pago del impuesto predial.

El efecto originado por las amnistías, de acuerdo con Chujutalli y Ormeño (2020) con la finalidad de incrementar los recursos en el corto plazo; no obstante, puede acrecentar la cultura del no pago, al desincentivar a aquellos usuarios que realizan el pronto pago o efectúan el pago puntual de sus contribuciones. En ese sentido, Drywa (2020) determinó que configurar el estado jurídico del contribuyente afecta su actitud con respecto al impuesto, inclinándolo hacia el cumplimiento de sus deberes fiscales o hacia la elusión de estos últimos conforme a las acciones realizadas.

En línea con lo anterior, de la aplicación de la guía de entrevista para vecinos se determinó que dos participantes mostraron su disconformidad con los beneficios recibidos por estar al día, al considerar que aquellos contribuyentes que no realizan el pago del impuesto a tiempo cuentan con mejores beneficios que los primeros. De esta manera, es un efecto que debe ser considerado en el tiempo como un factor condicionante para la recaudación del impuesto.

**Objetivo específico 2:** Analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las estrategias y acciones ejecutadas por la Municipalidad Distrital de Pimentel durante el proceso recaudatorio del impuesto predial.

Como segundo objetivo específico, se planteó analizar aquellos factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que repercuten en la aplicación de estrategias y ejecución de acciones destinadas hacia la recaudación del impuesto predial por parte de la Municipalidad Distrital de Pimentel. La información provista para cada uno de los factores ha sido extraída de la aplicación de las guías de entrevista, aplicación del cuestionario, de la revisión documental solicitada a la Municipalidad, portal web y observación.

## 1. Fortalezas

En lo referente a fortalezas, se ha considerado que las siguientes características favorecen a la aplicación de las estrategias, influyendo positivamente (en distinta medida) a la recaudación del impuesto predial.

**a. Nivel de capacitación del personal de recaudación.** Para la aplicación exitosa de estrategias y acciones destinadas a incrementar la recaudación del impuesto predial, es necesario que el personal municipal del área de recaudación cuente con un nivel de capacitación adecuado, además de experiencia en el área.

Al consultarle al Gerente Municipal sobre la principal fortaleza con la que cuenta la Municipalidad en la aplicación de sus estrategias, recalcó que el personal del área se encuentra capacitado y cuenta con experiencia suficiente al haber laborado en otras Municipalidades (se entiende que en el mismo área en que desarrollan sus funciones actuales). Una similar apreciación presentó el alcalde Palacios, quien destacó el hecho que sean abogados con conocimiento en materia tributaria quienes ejecutan la recaudación del impuesto.

Esta fortaleza del municipio diverge de lo encontrado por Chujutalli y Ormeño (2020) en la Municipalidad Distrital del Rímac, quienes destacaban que la capacidad limitada de los servidores y funcionarios públicos del área de rentas dificultaba la elaboración e implementación de políticas y estrategias de recaudación tributaria.

Fortaleza que también diverge con lo encontrado por Idrogo (2016) en la Municipalidad Provincial de Chota, destacando la falta de conocimiento de los funcionarios sobre la aplicación de la Ley de Tributación, ocasionando que el proceso recaudatorio realizado sea ineficiente.

**b. Apertura al cambio.** Durante los últimos dos años (y producto de factores externos limitantes como la pandemia), la Municipalidad ha incrementado sus medios (canales) de pago, que en un principio eran únicamente de forma presencial en las instalaciones del municipio y, exclusivamente, en efectivo. En ese sentido, en la aplicación de las guías de entrevista al personal municipal, se obtuvieron los siguientes resultados: en lo referente a los medios de pago, el

Gerente Municipal mencionó que, aparte del medio clásico de pago presencial y en efectivo, se ha implementado el sistema de pago vía tarjetas (POS). No obstante, en cuanto al pago por medio de tarjetas, el alcalde Palacios indicó que no todos los usuarios (vecinos) conocen sobre este sistema de pago, siendo poquísimos los que lo vienen realizando por este medio.

Además, lo último que se ha establecido, de acuerdo con el Gerente Municipal, es el sistema Niubiz (plataforma virtual) por el cual se puede realizar transferencias (hacia la Municipalidad) como facilidad al contribuyente. En lo referente a las plataformas virtuales, la Gerente de Administración Tributaria mencionó que para aquellos contribuyentes que por alguna razón (como la pandemia) no pudiesen acercarse a la Municipalidad, se había habilitado la plataforma Pago en Línea.

Una fortaleza que en esencia coincide con lo encontrado por Chávez y López (2019) con respecto al incremento de facilidades para la realización del pago del impuesto predial como en el caso de los municipios en México y el efecto positivo generado en la recaudación al permitir que los contribuyentes puedan realizar el pago a través de diversos bancos. De acuerdo con lo anterior, mayores facilidades para la cancelación del impuesto por parte de los contribuyentes se traducen en un incremento en la recaudación del impuesto. En ese sentido, que la Municipalidad de Pimentel presente una apertura a implementar constantemente nuevas tecnologías en beneficio del contribuyente constituye una destacable fortaleza.

**c. Beneficios tributarios.** Es habitual que la Municipalidad, con el objetivo de incrementar la recaudación del impuesto predial, realice campañas durante el año para contribuyentes que no se encuentren al día, descontando los intereses moratorios (hasta en el 100% del mismo), reajustes y gastos de carácter administrativos generados, así como otras facilidades como el fraccionamiento de la deuda (de acuerdo con lo establecido por medio del Artículo 36 del Decreto Supremo N°133-2013-EF- Texto Único Ordenado (TUO) del Código Tributario).

De acuerdo con la búsqueda y revisión documental realizada en la página web de la Municipalidad, el descuento del 100% de los intereses moratorios se

viene dando, en un principio, desde el año 2015, por medio de la Ordenanza Municipal N° 016-2015-MDP. El descuento relacionado con los reajustes del impuesto predial se comenzó a realizar por medio de la Ordenanza Municipal N° 013-2016-MDP. Los anteriores beneficios, para contribuyentes morosos, se encuentran normados por medio del Artículo 41 del TUO del Código Tributario, dado por medio del Decreto Supremo N° 133-2013-EF.

Sin embargo, otro beneficio tributario que viene brindando la Municipalidad Distrital de Pimentel es el relacionado con el pronto pago, descuento orientado hacia aquellos contribuyentes que optasen por realizar la cancelación adelantada de sus obligaciones. En la revisión documental, se encontró que el primer documento que consignase este beneficio es dado mediante la Ordenanza Municipal N° 014-2017-MDP, el cual otorgaba un descuento del 30% en el monto total de pago de arbitrios (lo que posteriormente se definiría como el insoluto) si se realizaba la cancelación completa del impuesto predial y los arbitrios.

Con respecto a los beneficios tributarios, Chujutalli y Ormeño (2020) convergieron respecto a la existencia de esta fortaleza en la Municipalidad Distrital del Rímac, señalando que desde el año 2019 se implementó el incentivo del pronto pago (o descuento por pago adelantado) en el municipio como mecanismo para inducir al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias aún no vencidas dentro de un periodo.

## **2. Debilidades**

Son aquellos hechos y acciones que influyen negativamente, a consideración del autor, en el proceso recaudatorio del impuesto predial. De esta manera, se ha identificado la presencia de las siguientes debilidades:

- a. Cultura tributaria.** Un elemento que afecta negativamente a la recaudación del impuesto predial por la Municipalidad Distrital de Pimentel es la cultura tributaria. El desconocimiento de qué es este impuesto, cuándo debe realizarse el pago y su confusión directa con los arbitrios municipales se encuentra presente en las respuestas de algunos de los entrevistados. De acuerdo con Imani Khoshkhoo y Amirmostooftian (2018), el conocimiento general de qué son los impuestos es uno de los aspectos fundamentales en la promoción de la cultura tributaria, con la



finalidad de lograr la expansión de la base tributaria y la identificación de nuevos contribuyentes.

Como parte de la guía de entrevista para vecinos, la primera pregunta estuvo enfocada en conocer su apreciación sobre el impuesto predial. Al respecto, la entrevistada A-6 indicó que el impuesto predial consiste en pagar los predios por los servicios ofrecidos, como el caso del agua, luz (entendiéndose como alumbrado público), parques y jardines, recolección de residuos sólidos.

Si bien casi la totalidad de entrevistados respondió acertadamente sobre la periodicidad del pago, cuando fueron consultados si conocían cómo la Municipalidad determinaba cuánto tenían que pagar, los entrevistados A-1, A-6, A-7 y A-8 señalaron que no conocían como la Municipalidad lo realizaba, la entrevistada A-2 indicó que eran por el concepto de los tributos y la baja policía, de la recolección de residuos sólidos y limpieza para todos. No obstante, los entrevistados A-4 y A-5 coincidieron en señalar que esto se basaba en criterios como la ubicación del predio, materiales de construcción, el área (o metraje).

Las descripciones anteriores están relacionadas con preguntas básicas sobre el impuesto predial. Además, se incluyó una pregunta para ambas guías de entrevista sobre percepción de la cultura tributaria. En lo que respecta al personal Municipal, se encontró una divergencia en las posturas. El alcalde Palacios indicó que sí existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio de Pimentel, al considerar que, producto de los incentivos, el usuario se está haciendo más asiduo en acudir a la municipalidad (a pagar) sin tener que ser presionado.

Postura contraria a la del Gerente Municipal, quien señaló que no existe una cultura tributaria, y que tanto la anterior como la conciencia tributaria es difícil que se de en el país, mencionando como factores que dificultan la implementación de una cultura el comportamiento de los gobernantes (corrupción) y la falta de educación en esta materia desde la época escolar. La Gerente de Administración Tributaria mantuvo una postura similar al Gerente Municipal con respecto a la falta de cultura tributaria y que la educación se debe brindar desde pequeños (por medio de los colegios), mencionando que la falta de cultura

tributaria es una debilidad presente en diferentes distritos y que el contribuyente de por sí forzosamente aprende a tributar por medio de la cobranza coactiva.

En cuanto a la guía de entrevista para vecinos, se realizó similar consulta sobre la cultura tributaria. Casi la totalidad de participantes respondió que no existe una cultura tributaria entre los vecinos pimenteleños, salvo la entrevistada A-5, quien indicó que en el vecino promedio apreciaba que sí hay una cultura tributaria, citando como ejemplo el hecho que cuando va a realizar sus pagos siempre observa colas (largas). Uno de los factores mencionados por los cuáles no existe cultura tributaria es por la falta de información del vecino, al desconocer el uso que se le dan a los impuestos. Otro factor fue el mencionado por el entrevistado A-4, quien señaló que la mayoría de los peruanos no conocen sus derechos ni obligaciones. El entrevistado A-7 mencionó que no existe una cultura tributaria por parte de la misma Municipalidad, dada la falta de incentivos y que ésta es acorde a los servicios que prestan.

La debilidad de la Municipalidad por la falta de cultura tributaria en el contribuyente converge con lo encontrado por Chujutalli y Ormeño (2020) con respecto a la Municipalidad Distrital del Rímac, donde se destaca el desconocimiento sobre el destino de la recaudación tributaria realizada por el municipio, así como la confusión entre el concepto de arbitrios municipales e impuesto predial.

La falta de cultura tributaria, además, concuerda con lo hallado por Ruiz (2017) en la Municipalidad Distrital de Lince, donde un gran sector de contribuyentes presentó un bajo nivel de conciencia tributaria y un nivel limitado de conocimiento sobre materia tributaria (en relación con el impuesto predial), lo que evidenció la existencia de una carencia real en cuanto a cultura tributaria.

**b. Falta de difusión.** La Municipalidad de Pimentel, con el objetivo de dar a conocer al contribuyente sobre las acciones que se vienen ejecutando por medio de sus aportes, utiliza distintos medios de comunicación para la difusión de estas prácticas. Por medio de la guía de entrevista para personal municipal, se recopilaron los siguientes resultados: de acuerdo con el alcalde Palacios, la difusión es realizada por medio de la televisión y la radio. Consideró que el

usuario (vecino contribuyente) se encuentra bien entendido sobre las cosas que se están haciendo en Pimentel; sin embargo, hizo hincapié en que los vecinos que habitan en un sector alejado de Pimentel (con referencia a la zona del balneario) quizás no lo podrían conocer (no estarían bien informados).

En cuanto a difusión, el señor Huapaya mencionó que la Municipalidad informa de sus actividades a través de su página web; no obstante, hizo notar que la información a detalle (de acuerdo con lo preguntado, en referencia a los gastos e ingresos) puede encontrarse por medio del aplicativo Consulta Amigable del MEF. Al ser consultada al respecto, la Gerente de Administración Tributaria mencionó que se le notifica al contribuyente por medio de recordatorios. Además, al realizar la repregunta acerca de si los contribuyentes se encuentran informados sobre las actividades realizadas con sus aportes (pago del impuesto predial), la señorita Rengifo mencionó que esto es realizado en Febrero de todos los años por medio de la declaración jurada, por la cual se le entrega una cartilla informativa de impuesto predial al contribuyente indicando las obras realizadas por la Municipalidad (durante el periodo).

En la aplicación de la guía de entrevista para vecinos, se les consultó si conocían en que se invertía lo recaudado por medio del impuesto predial. Más de la mitad de los entrevistados mencionó que desconocía qué es lo que realizaba la Municipalidad con lo recaudado por este impuesto, y entre los que conocían a que se debía destinar (obras, servicios, pago de planillas), la mayoría recalcó que no perciben que se realicen mejoras en el distrito. Por medio de la encuesta, también se les consultó a los contribuyentes sobre el destino del impuesto, con un desconocimiento sobre el destino del impuesto del 64% de los participantes.

En otra pregunta relacionada con difusión, se les consultó tanto al personal municipal como a los vecinos sobre una de las estrategias planteadas por la Municipalidad, como es la realización de sorteos de víveres, electrodomésticos y artículos varios. Esta fue una de las estrategias mencionadas por el alcalde Palacios al ser consultado sobre estrategias de recaudación. De igual manera, la señorita Rengifo mencionó que esta estrategia se ha aplicado durante los dos últimos años. No obstante, al preguntarles a los vecinos acerca de la realización de estos sorteos, ninguno de los ocho conocía sobre los mismos. Por medio de la

encuesta, entre los vecinos que afirmaron conocer sobre beneficios municipales por el pago (197 de los participantes), sólo 15 de ellos señalaron conocer sobre la realización de sorteos efectuada por el municipio, siendo el beneficio con menor conocimiento entre los consignados.

Consultándole al señor Palacios sobre los mecanismos de difusión utilizados por la Municipalidad, mencionó que cuentan con Imagen Institucional, la cual informa por medio de Whatsapp. Además, esporádicamente la Municipalidad saca boletines para conocimiento del usuario (sobre lo realizado en el distrito). El señor Huapaya, como parte de las estrategias de recaudación, afirmó que se perifonea en todo el distrito con la finalidad que el contribuyente cumpla con el pago de sus impuestos.

En consulta a los vecinos sobre los medios de difusión, la entrevistada A-1 hizo referencia a que falta difusión de lo que está haciendo, con una carencia de charlas y boletines informativos (estos últimos, ya sean en formato físico o virtual) relacionados con el impuesto predial. El entrevistado A-4 indicó que la difusión debería realizarse desde un lenguaje más claro (con referencia al Portal de Transparencia), que deberían difundirse las cosas de otra manera. Opinión que converge con los resultados hallados por De Neve, Imbert, Spinnejwin, Tsankova y Luts (2021) sobre el efecto positivo que genera una comunicación simplificada con el contribuyente con respecto a su nivel de cumplimiento.

La entrevistada A-5 indicó que no existe mucha difusión, además de transparencia. Que su forma principal de informarse es por medio de la visualización directa (observación). Postura similar asumió la entrevistada A-6, quien desconoce sobre la difusión que se realiza. Igual que la entrevistada anterior, el entrevistado A-7 mencionó no contar con ninguna información sobre la Municipalidad de Pimentel. De los entrevistados, sólo el entrevistado A-8 afirmó conocer sobre la propaganda (difusión) realizada, indicando que se realiza por medio de la radio, parlantes que pasan anunciando (perifoneo en zonas del distrito) y por medio de paneles.

Las respuestas anteriores brindadas por los vecinos contribuyentes son un notable ejemplo de la falta de difusión en su accionar y en la aplicación de

estrategias de recaudación del impuesto predial que viene atravesando la Municipalidad Distrital de Pimentel, siendo una de las principales debilidades a ser enmendadas.

La falta de difusión a través de diversos medios de comunicación coincide con lo encontrado con Páucar (2016), quien observó que la promoción por estos medios con la finalidad de promover el pago a tiempo del impuesto predial y concientizar al contribuyente sólo se realizaba de forma anual en la Municipalidad Florencia de Mora, cuando no se cumplía con la recaudación adecuada.

Poca difusión de información también fue encontrada por Ruiz (2017) en la Municipalidad Distrital de Lince, originando un bajo nivel de concientización tributaria en los vecinos del distrito, lo que derivó en renuencia por parte de estos últimos con respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Esta debilidad también se presentó en el distrito de San Martín de Porres de acuerdo con la investigación realizada por Esquivel (2018), destacando la necesidad que presenta el distrito de difundir y comunicar al contribuyente sobre sus obligaciones tributarias, y recordatorios de fechas de pago para su cumplimiento. Además, como parte de la difusión consideró importante que se promuevan las obras realizadas en el distrito por medio del impuesto recolectado.

**c. Falta de personal en el área de Administración Tributaria.** De acuerdo con la Gerente de Administración Tributaria, una de las estrategias realizadas por la Municipalidad Distrital de Pimentel consiste en notificar constantemente los valores tributarios (mediante órdenes de pago) a los contribuyentes, como medio para hacerles conocer o recordar que deben de realizar su pago. No obstante, como principal debilidad, consideró que la gerencia se encuentra sin el personal suficiente de apoyo para el tema de las notificaciones.

En lo que respecta a esta debilidad, la gestión de cobranza es uno de los principales problemas encontrados por Páucar (2016), al determinar, por medio de una entrevista realiza al gerente del área de rentas, que la Municipalidad de Florencia de Mora no cuenta con equipos de trabajo especializados para el cumplimiento adecuado de la recaudación del impuesto predial.

Respecto a la falta de personal, Jashari (2020) también encontró que en las unidades de recolección del impuesto en Kosovo no se contaba con el personal suficiente para que la recaudación realizada sea efectiva, siendo la proporción entre fiscalizadores y contribuyentes muy elevada.

**d. Desconocimiento de incentivos por pronto pago.** Una de las estrategias de la Municipalidad con el objetivo de cumplir con su meta de recaudación del impuesto predial se centra en el pago por adelantado (o pronto pago) de los contribuyentes. Como se mencionó anteriormente, este beneficio, en un principio, ha sido instituido a partir del año 2017, estando relacionado con la cancelación en paralelo de los arbitrios municipales.

No obstante, pese a haber sido instaurado hace aproximadamente cinco años, aún no existe un pleno conocimiento sobre la aplicación de este beneficio. Al ser consultados con respecto a los beneficios que brinda la Municipalidad de Pimentel en relación al impuesto predial, la entrevistada A-2 mencionó que no conocía o se había enterado de alguno hasta la fecha. El entrevistado A-3 hizo referencia a que existían beneficios (tributarios) más que todo para aquellos con deudas pendientes de años anteriores, haciendo hincapié en que para los que se encontraban al día los beneficios eran mínimos.

El entrevistado A-4 mencionó las amnistías dentro de determinados meses del año (Octubre o Diciembre), así como el descuento efectuado a personas mayores, de acuerdo a su condición económica y según los estándares de ley. Los entrevistados A-6 y A-7 mencionaron no conocer sobre ningún beneficio o sorteo alguno realizado por la Municipalidad por el pago del impuesto. Y el entrevistado A-8 dijo que la mayoría de vecinos si se encuentra informado sobre estos beneficios, haciendo referencia a los descuentos (amnistías) del 100% en determinados meses.

De los ocho entrevistados, solo dos conocían sobre el descuento por pronto pago. La entrevistada A-1, quien mencionó que cuando se paga a tiempo hay un descuento; sin embargo, recaló que a las personas puntuales se les debería brindar un beneficio mayor. La otra entrevistada que mencionó lo del pronto pago es la entrevistada A-5 (además del descuento por amnistía).

En ese sentido, se determina que la población de Pimentel no presenta aún un pleno conocimiento de los beneficios que se brindan para los usuarios que realizan su pago de forma adelantada, configurándose como una debilidad que debe ser tratada en el corto plazo.

No obstante, el desconocimiento de los contribuyentes sobre los beneficios e incentivos otorgados por los municipios es presentado en diversas entidades a lo largo del país. Ruiz (2017) encontró un conocimiento limitado en los vecinos del distrito de Lince en materia tributaria. Misma situación encontrada por Chujutalli y Ormeño (2020) en el distrito del Rímac, con un escaso nivel de conocimiento de los contribuyentes con respecto al impuesto predial.

**e. Falta de actualización del catastro.** A juicio del investigador, el registro catastral es un elemento relevante para la identificación y control de los contribuyentes, así como la determinación del impuesto predial a cancelar por parte de los vecinos del distrito. De acuerdo con el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), mediante el documento Guía Técnica 21 (2013), la importancia del catastro consiste en ser una herramienta que permite censar y conocer las propiedades radicadas en un determinado territorio, al registrar datos de carácter exacto sobre sus características, y permitir la determinación de su valor. Un catastro desactualizado afecta negativamente a la futura recaudación de la Municipalidad, al impedir que se grave lo justo por los bienes inmuebles.

Una posición similar asumió Esquivel (2018) en su investigación sobre la recaudación del impuesto predial en los distritos de San Martín de Porres y Villa María del Triunfo, señalando la importancia de contar con un catastro fiscal para la identificación de potenciales contribuyentes dentro de la jurisdicción respectiva.

Como parte de la guía de entrevista para personal municipal, se incluyó una pregunta relacionada con el catastro municipal. El señor Palacios indicó que el catastro no se encontraba actualizado, y que recientemente se había contratado personal para realizar esta función. El señor Huapaya coincidió con lo señalado por el alcalde, añadiendo que la falta de un plan urbanístico origina que Pimentel (como muchas otras ciudades a nivel nacional) crezca de forma desorganizada. La señorita Rengifo precisó que el catastro con el que cuenta la

Municipalidad es del año 2012; no obstante, el tema de los (valores) aranceles para el cálculo del impuesto predial es realizado en base a un documento emitido por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de forma anual (Valores Unitarios Oficiales de Edificación), y que por medio de la subgerencia de fiscalización se hace la inspección de las edificaciones.

En la guía de entrevistas para vecinos no se incluyó una pregunta relacionada con el catastro; sin embargo, como parte de la conversación surgieron algunas apreciaciones relacionadas con el tema catastral. El entrevistado A-8, consultado sobre qué acciones o hechos lo motivarían a realizar su pago a tiempo, señaló a la “seguridad que el predio te pertenece” como factor motivador, complementando con una experiencia ocurrida con un terreno como había surgido un problema con el registro realizado en COFOPRI.

En el caso de otro entrevistado (A-6), consultada sobre algún cambio que efectuaría en el proceso recaudatorio, dejó entrever que la Municipalidad debería conocer en qué condiciones se encuentran las personas con menos recursos, bajo el ejemplo de que existen personas con “casotas”, pero que a veces no tienen ni para comer y viceversa. Consultada sobre si la Municipalidad alguna vez había empadronado a los vecinos en sus veinticinco años viviendo en su residencia, contestó que no.

Lo del catastro no es un problema exclusivo de la Municipalidad Distrital de Pimentel, es una problemática a nivel nacional. De acuerdo con el informe Registro Nacional de Municipalidades del 2017, cuya elaboración está a cargo del Instituto Nacional de Estadística e Informática, de 1 851 municipalidades, sólo el 55.2% había realizado alguna vez un registro catastral. Además, de aquellos municipios que han realizado levantamiento catastral, sólo el 20,2% ha realizado una actualización del mismo.

La falta de actualización del catastro municipal fue uno de los principales hallazgos de la investigación realizada por Idrogo (2016), quien destaca la falta de información sobre los predios y su estado en la provincia de Chota. Además, hizo énfasis en que los aranceles se encontraban desactualizados, lo que conllevó a una subvaluación del valor de los predios respecto a su base imponible.



Además, las deficiencias en el registro catastral también fueron halladas por de Carvalho Junior (2017), determinando que la dificultad para la identificación de los contribuyentes y en el registro de propiedades informales contribuyeron con el nivel (bajo) de recolección del impuesto a la propiedad en Brasil. Efecto que se acentuó en los municipios más pobres, puesto que gran parte de su base imponible está compuesta por propiedades rurales, propiedades urbanas inhabitadas y propiedades informales que dificultan la identificación del contribuyente, su facturación y, por ende, su recolección.

La Municipalidad de Pimentel cuenta con un porcentaje de viviendas que se encuentran deshabitadas usualmente en la zona del balneario por el factor de estacionalidad (habitadas en la época de verano, deshabitadas el resto del año), lo cual complica el cobro del impuesto. Otro hecho que dificulta el cobro del impuesto es que los propietarios de estas viviendas en ocasiones brindan como domicilio fiscal zonas que se encuentran alejadas del distrito, de acuerdo con la entrevista realizada a la Gerente de Administración Tributaria, por lo que el superar esta debilidad constituye una acción primordial dentro del distrito.

**f. Falta de empatía y gradualidad en el servicio de cobranza.** La Municipalidad Distrital de Pimentel, como se ha descrito previamente, utiliza diferentes estrategias para la recaudación del impuesto predial, como la constante notificación a los contribuyentes por medio de la vía ordinaria, y, de ser necesario, por intermedio de mecanismos de cobranza coactiva. La persuasión al contribuyente por medio de advertencias y penalidades converge con lo descrito por Dincer y Dincer (2018), quienes señalan a este última como la estrategia más utilizada en la comunicación al contribuyente.

Al consultarle al alcalde Palacios sobre la principal debilidad que percibe en la aplicación de estrategias de cobranza, indicó que el equipo con el que cuentan (abogados entendidos en materia tributaria) “choca” directamente con las personas que cuentan con menos recursos, como el caso de los jubilados, quienes al recibir constantes notificaciones con la consigna que deben ponerse al día, se asustan y son los que más sufren.

Al respecto, la Municipalidad debería tener una aproximación distinta al momento de comunicarse con los contribuyentes con menos recursos, dado que el empleo extensivo y forzoso de la cobranza coactiva como estrategia principal para la recolección del impuesto origina una percepción negativa por parte del contribuyente e incrementa el nivel de exigencia que presentan los vecinos con respecto a la gestión municipal. Además, de acuerdo con Enachescu, Olsen, Kogler, Zeelenberg, Breugelmans y Kirchler (2019), entre las emociones negativas específicas relevantes que experimentan los contribuyentes en el pago de impuestos, el miedo genera una menor intención en el cumplimiento de la obligación, resultando fundamental considerar las percepciones subjetivas de los vecinos en el diseño de políticas destinadas a la promoción del cumplimiento.

Finalmente, lo referente a la percepción negativa del contribuyente coincide parcialmente con lo relatado por Chávez y López (2019) en su investigación, al considerar que el uso extensivo de mecanismos punitivos conlleva a que la ejecución de obras públicas y provisión de servicios sean exigidos por este último, incrementado severamente la inspección pública a la que es sometida el municipio (y las críticas derivadas de la misma).

### **3. Oportunidades**

Las oportunidades son aquellos factores o tendencias positivas externas (o del entorno) a la gestión realizada por la Municipalidad que de ser aprovechados adecuadamente pueden configurarse como una fortaleza. De acuerdo con la descripción realizada, se ha identificado las siguientes oportunidades:

- a. Masificación de las tecnologías de la Información.** En los últimos años, con el desarrollo del internet se han masificado las vías con las que cuentan las empresas para comunicarse con sus clientes: además de medios clásicos como la vía telefónica y el correo electrónico, Whatsapp es una herramienta de mensajería instantánea para la resolución de todo tipo de consultas. Con esta finalidad, se han ido desarrollando herramientas como los “chatbot”, por medio de inteligencia artificial, para la solución de preguntas habituales.

Una mayor difusión sobre la gestión municipal realizada y las facilidades de pago que brinda la Municipalidad de Pimentel, con respecto al impuesto predial,

por intermedio de recursos tecnológicos de acceso masivo como Internet (además del ejemplo anterior sobre Whatsapp, están las redes sociales y la página web del municipio) constituye una oportunidad importante por desarrollar, con el objetivo de incrementar la recaudación del impuesto en cuestión.

De las guías de entrevista realizada al personal municipal, consultado sobre los medios de difusión utilizados, el alcalde Palacios indicó que Imagen Institucional se encarga de informar a la población por intermedio de Whatsapp, y dejó entrever el tema de redes sociales al mencionar que se perciben buenos (mayoritariamente) y malos comentarios. En lo referente al nivel de información del contribuyente, el Gerente Municipal señaló como un medio para informar las actividades realizadas por la Municipalidad a la página web del distrito.

De las entrevistas realizadas a los vecinos del distrito, la entrevistada A-1 mencionó que falta difusión por medio de boletines informativos virtuales a través de la página web de la Municipalidad, al considerar que las personas se han vuelto “más virtuales”. En ese sentido, la masificación de medios tecnológicos es una brillante oportunidad para que la Municipalidad de Pimentel pueda difundir masivamente los avances que se vienen realizando dentro de la gestión hacia sus contribuyentes, así como un medio esencial para promocionar sus campañas de beneficios e incentivos tributarios por el pago a tiempo o pronto pago.

Dentro de las recomendaciones realizadas por Esquivel (2018) a la Municipalidad de San Martín de Porres tras la investigación realizada, determinó que se debía implementar el pago por internet con la finalidad de brindar facilidades a los contribuyentes. En ese sentido, considera al internet como una herramienta necesaria debido al alcance masivo que representa. Además, para el caso de la Municipalidad de Villa María del Triunfo consideró que la promoción de información y orientación al contribuyente debía realizarse por medio de correos masivos, así como gestión telefónica. No obstante, para esto último se requiere contar con información actualizada de los contribuyentes, para lo cual es necesaria la correcta identificación de los propietarios de viviendas en el distrito, por lo que la actualización catastral que se propone posteriormente resulta de aplicación fundamental.

**b. Convenios con negocios locales como incentivo municipal.** La Municipalidad de Pimentel, como se ha descrito con anterioridad, cuenta con estrategias orientadas principalmente a recaudar el impuesto predial de sus contribuyentes que se encuentran atrasados, como las amnistías tributarias. Sin embargo, los beneficios o incentivos tributarios destinados para aquellos usuarios que se encuentran al día o realizan el pago adelantado del impuesto, fuera del descuento por pronto pago, son mínimos.

En la aplicación de la guía de entrevista realizada a los vecinos del distrito, una pregunta se centraba en los beneficios municipales por el pago. La entrevistada A-1 hizo mención que las personas que se encontraban al día, fuera del descuento por pagar a tiempo (pronto pago), no contaban con ningún beneficio. Una postura similar asumió el entrevistado A-3, quien indicó que el que no tiene mora (por los vecinos que se encontraban atrasados), tiene pocos beneficios. Y este beneficio (por estar al día) no se asemeja al cero interés, cero mora (por las campañas de amnistía realizadas en ciertos periodos del año).

En ese sentido, la Municipalidad no cuenta con un plan de incentivos municipales destinado hacia este grupo de contribuyentes, por lo que formar convenios con negocios locales como restaurantes, hostales y hoteles, y otros pequeños establecimientos para que brinden descuentos a los vecinos de Pimentel que se encuentren al día con sus pagos, resulta una sociedad beneficiosa para ambas partes interesadas.

**c. Desarrollo urbanístico del distrito.** Al observar el distrito de Pimentel, se logra apreciar que en los últimos años se ha presentado un crecimiento urbanístico sostenible a lo largo y ancho del mismo. Urbanizaciones como La Plata, Las Dunas, La Pradera, La Alameda y Víctor Raúl Haya de La Torre han crecido exponencialmente, además del incremento de viviendas en las zonas contiguas a la autopista hacia el balneario de Pimentel.

No obstante, como parte de la guía de entrevista aplicada hacia el personal municipal, con respecto al catastro el Gerente Municipal señaló que en el distrito no existe un plan urbanístico, por lo que Pimentel, como muchas otras ciudades,

crece desorganizadamente, situación que debe de solucionar en beneficio de sus contribuyentes (para una provisión adecuada de servicios).

De esta manera, Pimentel puede aprovechar esta tendencia urbanística para incrementar la cantidad de vecinos en el distrito mediante la provisión adecuada de obras y servicios en su beneficio. Un mayor número de contribuyentes en el distrito favorecerá potencialmente a incrementar la recaudación por el concepto de impuesto predial.

Sin embargo, el crecimiento urbanístico del distrito está convirtiendo zonas antes consideradas como rurales en pequeñas zonas urbanas, lo cual dificulta la identificación de los propietarios de estas viviendas. En ese sentido, de Carvalho Junior (2017) identificó que, para el caso de Brasil, la poca identificación de los contribuyentes en zonas rurales dificulta la cobranza y recolección del impuesto. Bajo el marco anterior, resulta fundamental que se ejecute el sinceramiento del registro de contribuyentes.

#### **4. Amenazas**

Son aquellos factores externos a la Municipalidad que potencialmente pueden afectar negativamente la gestión por desarrollar, como en el presente caso sobre el proceso recaudatorio del impuesto predial. Los factores negativos externos identificados son los siguientes:

- a. Informalidad.** La informalidad es una práctica creciente que afecta al país en todos sus niveles. De acuerdo con cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021), a Noviembre del 2020 el 75.3% de los trabajadores del país eran informales. Cifra que ha presentado una ligera variación conforme al levantamiento de las restricciones producto de la pandemia; no obstante, se mantiene en una línea cercana al 73% (cifra antes de la pandemia).

La informalidad es un fenómeno que evita que se acentúe en la población valores relacionados con la cultura tributaria, repercutiendo negativamente en la recaudación de impuestos en el país, como es el caso del impuesto predial. En esa línea, consultado sobre la cultura tributaria en el contribuyente promedio, el Gerente Municipal indicó que por el hecho de no contar con ingresos, las

personas se refugian en lo primero que encuentran, siendo esto lo conocido como “ambulantes” (o informales). Personas que trabajan, pero no tributan, constituyen una competencia desleal para los negocios que pagan sus impuestos (formales).

**b. Desconfianza en autoridades.** La situación política es un factor que afecta negativamente la percepción de los contribuyentes con respecto a sus autoridades locales. Un menor sentido de legitimidad de las autoridades y la creciente corrupción que involucra a anteriores mandatarios del país, desmotiva y desincentiva a que el contribuyente cumpla con sus obligaciones como el pago del impuesto predial.

En la aplicación de la guía de entrevista para personal municipal, al consultarle al Gerente Municipal sobre hechos que dificultan la implementación de una cultura tributaria, indicó que el comportamiento de los gobernantes que hemos tenido recientemente (aludiendo al hecho de la corrupción) dificulta a que el ciudadano de a pie pueda creer en los políticos, y complica la formación de una cultura tributaria en el contribuyente (con mención al hecho que este voluntariamente realice su pago y sepa que esto va a ser bien utilizado), al cuestionarse el por qué debe pagar impuestos.

Corrupción que converge con lo encontrado por Zhang, Andrighetto, Ottone, Ponzano y Steinmo (2016), en los ciudadanos del sur de Europa que perciben que sus gobiernos presentan un bajo control de la corrupción que repercute en un bajo nivel de los servicios recibidos por el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, hecho que impacta en la recaudación de impuestos. En ese sentido, el bajo nivel de servicios y factores perceptuales repercuten en un hecho práctico: desconfianza hacia el Estado (Hien, 2021).

Desconfianza que afecta directamente la percepción del vecino y que no es ajena en el ámbito local, repercutiendo negativamente en el proceso recaudatorio del impuesto predial. En ese sentido, Ogorodnikova, Pecherkina, Baksha y Tarasova (2020) determinaron que la importancia de la confianza en las instituciones públicas es uno de los componentes elementales de la cultura del pago (en el cumplimiento y cultura tributaria) y el impacto positivo que genera la confianza en la moral del contribuyente.

Además, de acuerdo con Aktas Güzel, Özer y Özcan (2019), existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la confianza en el gobierno y el cumplimiento de los contribuyentes con los impuestos. Asimismo, esta postura es compartida por Nguyen, Nguyen, Nguyen-Cuu, Ngoc, Ngoc Ngo y Tran-Nam (2021) y Jimenez, Iyer (2016), quienes determinaron que la percepción del contribuyente, así como la confianza en las autoridades locales, influencia significativa y positivamente el cumplimiento fiscal.

Una amenaza similar encontró en su investigación Jashari (2020) sobre la recaudación del impuesto a la propiedad en Kosovo, indicando que la interferencia de factores políticos (hechos como la corrupción) afecta negativamente la moral del ciudadano para el pago de los impuestos. Paralelamente, la falta de transparencia en cuanto a las inversiones realizadas por medio del recaudo del impuesto a la propiedad desalienta el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes.

**c. Incertidumbre política y económica.** En observación del ámbito político del país, los constantes cambios en las políticas para la dirección del país originan incertidumbre en materia económica, siendo un ejemplo práctico el incremento en el precio del dólar (y la subsecuente devaluación de la moneda nacional), así como los ciclos de expansión-crisis.

Al contar con un menor poder adquisitivo, las personas priorizan la satisfacción de sus necesidades básicas sobre el cumplimiento de otros tipos de obligaciones (como la mayoría de vecinos entrevistados mencionó en las preguntas relacionadas con hechos y motivos del incumplimiento del pago), como es el caso del impuesto predial. Una postura similar asumió el Gerente Municipal, al ser preguntado acerca de los factores que afectan el pago del impuesto por parte del contribuyente, indicando que la paralización de las actividades económicas y la pandemia origina que las personas más se preocupen en sobrevivir (visto como solventar sus necesidades básicas).

Esta amenaza converge con lo encontrado por Chávez y López (2019) con respecto a los ciclos de expansión-crisis y la caída de la actividad económica, los cuales generan un impacto negativo sobre la recaudación. Una caída en la

capacidad de pago del contribuyente (la cual puede generarse por falta de empleo o reducción de su poder adquisitivo) influye en la recolección del impuesto, por lo que se establece que es un factor externo negativo latente que debe ser controlado.

**Objetivo específico 3:** Describir la percepción del contribuyente en relación al proceso recaudatorio del impuesto predial a ejecutar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

En cuanto a la percepción del contribuyente con respecto al impuesto predial, de acuerdo con la guía de entrevista para vecinos aplicada, esta se dividió en dos subcategorías: experiencia y conocimiento. En lo referente al conocimiento del contribuyente, la mayoría de los entrevistados afirmó conocer qué es el impuesto predial, indicando que este se encuentra relacionado con el pago por las propiedades, tierras y predios que uno pueda poseer. Sólo uno de los entrevistados (A-6) mencionó que este era por los servicios que ofrece la Municipalidad, como es el caso del agua, luz (como alumbrado público), parques y jardines y recojo de residuos sólidos. Todos los entrevistados (con excepción de la entrevistada A-2) señalaron que el pago de este impuesto se realiza de forma anual o trimestral.

Preguntas con la misma esencia fueran formuladas a los contribuyentes del distrito por medio de la encuesta (cuyos resultados se encuentran en la sección de anexos), por la cual se determinó que el 84% de los contribuyentes afirma conocer qué es el impuesto predial. Además, el 73% reconoce que es el impuesto al predio, al bien o la tierra donde uno tiene su propiedad. En cuanto a la periodicidad de pago del impuesto, el 60% de los participantes indicó que se realiza de forma anual y el 25% de forma trimestral.

Los resultados anteriores presentan divergencia con lo encontrado por Chujutalli y Ormeño (2020) en el distrito del Rímac donde un 52% de la muestra conocía que era el impuesto predial; no obstante, presentaban un nivel de confusión alto con lo referente a arbitrios municipales.

En cuanto al conocimiento sobre cómo se determina el importe que deben pagar de acuerdo con su propiedad, solo tres de los entrevistados respondieron



afirmativamente (coincidentemente, los tres cuentan con un negocio local). El entrevistado A-3 mencionó que el impuesto predial que debe cancelar es calculado con base en una tarifa comercial (dado que es un negocio) y en ciertas tablas conforme a las normas tributarias. El entrevistado A-4 indicó que el impuesto es calculado según la ubicación del predio, de qué materiales se encuentra hecho, del área con la que cuenta el predio y el número de pisos. Por último, la entrevistada A-5 señaló que valoran el sitio donde se encuentra el predio, el material del cual está hecho y el metraje que posee.

La misma pregunta fue formulada por medio de la encuesta a los contribuyentes del distrito, hallándose que un 68% desconoce como la Municipalidad determina el monto que deben cancelar, mientras que el 6% de los participantes no precisó al respecto.

Al consultarles a los vecinos entrevistados sobre si el impuesto presentaba variación alguna durante el tiempo (aumentando o disminuyendo), sólo dos de los vecinos (A-2 y A-6) indicaron desconocer si este presentaba variación alguna. Entre los contribuyentes que indicaron conocer sobre la variación, el participante A-4 señaló como hechos para este efecto el tiempo de vida del predio y las mejoras que la Municipalidad realice a su alrededor (entendiéndose que estas incrementan su valor comercial). La participante A-5 indicó que para la variación se toma como referencia la situación en la que se encuentra la economía del país, mientras que el participante A-7 determinó la variación depende del valor de venta de la zona donde se encuentra el predio, incrementándose si esta presenta una mayor plusvalía o depreciándose en caso de efecto contrario.

De la encuesta efectuada se obtuvo que el 60% de los contribuyentes del distrito conoce que el impuesto puede variar en los próximos años, identificando como principal razón para la variación a la revalorización de la propiedad y a un potencial incremento del área construida del predio como motivos para la variación en el pago del impuesto.

En cuanto a los métodos y lugares de pago del impuesto, la mayoría de los vecinos indicó conocer únicamente las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Pimentel como medio para realizar la cancelación del mismo, y que este se

debe de realizar en efectivo. Tres de los entrevistados mencionaron conocer que el pago también puede ser realizado por un medio virtual (ya sea mediante la plataforma virtual de un banco o la plataforma virtual de la misma Municipalidad). En lo referente al pago mediante tarjetas de crédito, la mayoría de los participantes desconoce que se puede realizar por este medio, sugiriendo incluso uno de estos que en la Municipalidad debería existir un punto de pago POS como facilidad para que el contribuyente realice el pago.

Sobre lo anterior, se encontró que el 66% de los encuestados sólo conoce el método de pago presencial para la cancelación del impuesto, mientras que 30% conoce acerca del pago virtual (por internet, 30% conformado por aquellos que conocen ambos métodos y sólo el de forma virtual). Además, del total de participantes el 78% indicó que para efectuar el pago usualmente acuden a la Municipalidad de forma presencial.

Estos resultados divergen parcialmente con lo encontrado por Chujutalli y Ormeño en el distrito del Rímac donde el 99% de los encuestados indicó sólo conocer la misma Municipalidad para realizar el pago. No obstante, dentro de la investigación no se incluyó los medios virtuales para efectuar el pago, solo las presenciales, por lo que el porcentaje puede presentar variación dado lo anterior.

Sobre beneficios o promociones efectuadas por la Municipalidad para incentivar el pago del impuesto predial, cinco de los entrevistados indicaron conocer algún tipo de beneficio, destacándose el descuento por pronto pago y las amnistías. De acuerdo a las entrevistas realizadas al personal municipal, una de las estrategias que realizan con la finalidad de incentivar que los vecinos se encuentren al día son los sorteos de productos (canastas, gimnasios y otros varios); sin embargo, de los ocho vecinos entrevistados ninguno de ellos presenta conocimiento alguno sobre la aplicación de esta estrategia.

Continuando con lo anterior, dos de los vecinos participantes (A-1 y A-3) mostraron su disconformidad con los beneficios brindados por la Municipalidad a las personas que se encuentran al día con su pago. La entrevistada A-1 señaló que los beneficios deberían ser mayores, mientras que el entrevistado A-3 indicó

que los beneficios son mejores para aquellas personas que se encuentran atrasadas con el pago, mientras que para aquellas al día son mínimos.

En cuanto a los resultados de la encuesta, el 53% de los vecinos de Pimentel conoce algún tipo de beneficio o promoción, siendo las respuestas con mayor recurrencia al respecto el descuento al pronto pago y las amnistías. En este punto, se destaca el escaso conocimiento que presentan los contribuyentes con respecto a la realización de sorteos (5%) para aquellos que se encuentran al día en el pago.

Beneficios que en porcentaje divergen completamente con los resultados encontrados por Chujutalli y Ormeño (2020) en el distrito del Rímac, donde hallaron que, de los contribuyentes que conocían algún beneficio por el pago a tiempo del impuesto, el 47% conocía sobre la realización de algún tipo de sorteo, lo que deja entrever que existe una mayor difusión y promoción sobre este tipo de incentivos en el Rímac; sin embargo, el desconocimiento sobre aspectos del impuesto predial sigue presentado un nivel elevado entre los vecinos.

Respecto al conocimiento del vecino sobre la inversión de lo recaudado por el concepto de impuesto predial, casi la totalidad de los participantes (excepto los vecinos A-2 y A-4) señalaron desconocer a qué conceptos se destina lo recaudado. No obstante, la mayoría de vecinos coincide en que estos deberían ser dirigidos a mejorar la ciudad (obras y servicios), mas no perciben que la Municipalidad de Pimentel esté realizando esta provisión. Una pregunta similar sobre el destino de lo recaudado por este concepto fue formulada al personal municipal, con las siguientes respuestas: el participante B-1 indicó que el impuesto (como la mayoría de Municipalidades) es destinado a la compra de bienes y servicios, siendo la mayor parte utilizada para el pago del personal que labora en la Municipalidad.

Paralelamente, el participante B-2 señaló que la finalidad de lo recaudado es en el fin de la población (entendiéndose como en beneficio de estos últimos por medio de obras y servicios). Finalmente, el participante B-3 mencionó que lo recaudado es utilizado en el apartado de salud, educación (por medio de los

colegios) y en la niñez-juventud por medio del deporte, además de obras extras para el mejoramiento del ornato del distrito.

De la encuesta realizada a los contribuyentes de Pimentel, se determinó que el 64% de los participantes no conoce en que es invertido lo recaudado por la Municipalidad bajo el concepto de impuesto predial. Resultado que converge con lo encontrado por Morales, Echevarría, Huerta y Quinto (2019) respecto al conocimiento en impuestos de los habitantes de Hermosillo, en Sonora, México. Entre los vecinos que afirmaron conocer en qué invierte la Municipalidad (31%), la opción de mejora de parques y jardines fue la más señalada, siendo indicada como destino del impuesto por 70 de los vecinos, seguido por el mejoramiento de pistas y veredas con 63 participantes, siendo estas las que presentaron una mayor acogida entre las opciones.

Las cifras anteriores convergen parcialmente con lo encontrado por Chujutalli y Ormeño (2020), quienes hallaron que el 35% de los contribuyentes de la Municipalidad del Rímac consideraba que el impuesto era invertido en el saneamiento o construcción de pistas y veredas, mientras que un 30% de los participantes señaló que se destinaba al mantenimiento de parques y jardines.

En lo referente a las acciones que puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto, el personal municipal indicó las siguientes acciones: el Gerente Municipal señaló que tras agotar la vía administrativa, se realiza la cobranza coactiva, incluso llegando a intervenir cuentas bancarias y el embargo de bienes (de estos últimos, menciona no tener conocimiento que la Municipalidad lo haya ejecutado).

Continuando con lo anterior, la Gerente de Administración Tributaria indicó que agotada la vía ordinaria, el cobro se realiza forzosamente por medio de coactiva, aplicando el embargo por retención de cuentas bancarias y, en casos definitivos, los remates. Una acción distinta fue la señalada por el alcalde, quien señaló que a aquellos usuarios que no cuentan con la capacidad económica para realizar el pago pero cuentan con voluntad de realizarlo, la Municipalidad, excepcionalmente, les hace un tratamiento especial, por el cual les condonan ciertas deudas por intermedio del Concejo Municipal.

Al respecto, la mayoría de vecinos (excepto las entrevistadas A-2 y A-6) conoce acerca de los mecanismos de cobranza coactiva (sindicando como ejemplos a las cartas de cobranza y al embargo de cuentas bancarias) utilizados por el municipio. Al volver a realizar la consulta a estas dos participantes con un mayor nivel de detalle (indicando que la Municipalidad suele enviar cartas o notificaciones en el domicilio), la entrevistada A-2 indicó que si recibe notificaciones cuando no se encuentra al día, mientras que la entrevistada A-6 señaló que solo recibe dentro del año la cartilla del impuesto anual, pero que no recibe ningún otro tipo de comunicación a lo largo del año (con énfasis que en los veinticinco años que tiene residiendo en el mismo predio, nunca ha sido notificada por la Municipalidad).

La pregunta ocho de la guía de entrevista para personal municipal se centró en la descripción del contribuyente promedio de Pimentel. Los tres entrevistados coincidieron en que el vecino promedio es consciente y responsable de que debe realizar el pago de sus impuestos.

En materia de cultura tributaria, los participantes B-1 y B-2 indicaron que existe una falta de cultura tributaria. Entre los hechos que dificultan que se implemente esta cultura, el entrevistado B-1 mencionó el comportamiento de los gobernantes anteriores, así como la falta de un curso de formación como el de educación cívica. Mientras que la participante B-2, destacó esta debilidad (la falta de cultura tributaria) como un problema de mayor escala que el ámbito de la Municipalidad, señalando que el contribuyente forzosamente aprende a tributar pero por medio de la cobranza coactiva. Una opinión distinta formuló el entrevistado B-3, quien señaló que sí existe una cultura tributaria en el contribuyente, a quien considera que se ha incentivado y que se está haciendo asiduo a realizar el pago del impuesto sin tener que ser presionado para ello.

Sobre cultura tributaria también se les consultó a los vecinos participantes, indicando casi en su totalidad que no existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio, aduciendo como razones del por qué no existe al desconocimiento del destino del impuesto, desconocimiento de derechos y obligaciones de los usuarios, a la falta de incentivos municipales y a la falta de comunicación con el vecino por parte de la Municipalidad.

La falta de educación tributaria converge con lo encontrado por Vásquez (2019) en la población de la Municipalidad Distrital de Reque. Esta carencia es un asunto que trasciende las barreras territoriales y es una problemática a nivel nacional que debe ser resuelta con la finalidad de fortalecer la voluntariedad en el cumplimiento de sus obligaciones por parte del contribuyente, y mejorar la relación entre el municipio con este último.

Finalmente, en cuanto a mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, sólo uno de los vecinos participantes mencionó haber escuchado alguna vez del portal Consulta Amigable del Ministerio de Economía y Finanzas.

En lo relacionado con la subcategoría experiencia del contribuyente, se les consultó a los participantes si se encuentran al día con su pago, señalando la mayoría de los entrevistados (seis de ocho) que sí. No obstante, entre los entrevistados que respondieron que sí, se percibe que uno de ellos se encuentra actualmente en un fraccionamiento producto de una respuesta anterior. Un hecho que coincide en un principio con la respuesta dada por la Gerente de Administración Tributaria, cuando consultada sobre la descripción del contribuyente promedio de Pimentel, señaló que este se encontraba en un promedio medio (entendiéndose como medio que la mitad de contribuyentes si se encuentra al día o cerca de estar al día con su pago).

En la encuesta se le formuló a los participantes una pregunta acerca de su condición con el pago del impuesto, de la cual se obtuvo que alrededor del 46% de los participantes no se encontraba al día con el pago del impuesto, cifra que converge con lo manifestado por el personal municipal en las entrevistas. Entre aquellos vecinos que no se encuentran al día, el 35% señaló que la Municipalidad no ha iniciado ningún tipo de acción o notificación de momento (la tabla y figura correspondiente se encuentra en la sección de anexos).

Consultados sobre dificultades o problemas que les haya impedido realizar el pago a tiempo del impuesto, casi la totalidad de los entrevistados (siete de ocho) indicaron haber tenido algún problema. De estos, la mayoría de participantes (cinco de siete) aludió a problemas económicos como principal impedimento. De los dos restantes, el entrevistado A-3 indicó no estar de acuerdo

con el desarrollo urbano del distrito, mientras que el entrevistado A-7 señaló a la ineficiencia del servicio municipal como hecho.

Por medio de la encuesta se realizó una consulta similar a los contribuyentes del distrito, a través de la cual se determinó que el 64% de los participantes había presentado algún tipo de dificultad. Entre estos últimos, 135 de los vecinos adujo haber presentado problemas económicos, seguido de la espera por amnistía la cual fue seleccionada por 79 contribuyentes, y 71 vecinos que indicaron falta de provisión de servicios y realización de obras.

Continuando con la experiencia del contribuyente, en referencia a por qué una parte de los contribuyentes no cumple a tiempo con la cancelación del impuesto, de la aplicación de la guía de entrevista para vecinos se extrajo lo siguiente: tres de los participantes adujeron a la falta de recursos económicos o priorización de estos en otras necesidades, uno de los participantes (A-8) señaló que los vecinos esperan a las fechas de amnistía (para realizar el pago), y los cuatro restantes al no percibir que se dé un mejoramiento del distrito por este pago, destacando la falta de obras y la provisión inadecuada de servicios.

Respecto a la satisfacción de los contribuyentes con la provisión de bienes, obras y servicios, los tres entrevistados municipales coligieron en que no todos los vecinos se encuentran satisfechos, bajo las siguientes razones: el entrevistado B-3 indicó que factores burocráticos afectan la ejecución de las obras, además señaló que los ataques políticos dada la situación de elecciones municipales afectan la percepción del vecino pimenteleño. El entrevistado B-1 sindicó a la escasez de maquinaria adecuada, así como de personal para provisión de servicios producto del gran crecimiento que ha experimentado Pimentel en los últimos años. No obstante, pese a considerar que los vecinos nunca se van a encontrar satisfechos, la entrevistada B-2 mencionó que el tema de bienes, obras y servicios si se viene brindando, citando como ejemplo el servicio de limpieza que se viene proveyendo en el distrito.

Por medio de la encuesta se les consultó a los vecinos sobre hechos que lo motivan o, en todo caso, motivarían a cumplir con el pago del impuesto a tiempo. La opción más seleccionada fue una mayor difusión y transparencia sobre la

gestión municipal, siendo seleccionada por 165 vecinos participantes. Seguido por evitar la cobranza coactiva con 158 selecciones, y luego por el sentido de ciudadanía y responsabilidad, el cual fue elegido por 135 de los contribuyentes (la figura 5.18 se encuentra en la sección de anexos).

El sentido de ciudadanía y responsabilidad es un factor converge con lo descrito por Khaerunnisa, Wiratno y Luthan (2016) sobre moral tributaria (fiscal), al determinar que esta última es la motivación intrínseca con la que cuentan determinados grupos de contribuyentes producto del “deber moral” en el cumplimiento de sus obligaciones en materia tributaria como forma de contribución al país. Sentido de ciudadanía que converge con lo descrito por Amasifuen (2016) para la creación de una sólida cultura tributaria en el Perú, destacando la necesidad que el individuo (contribuyente) adquiera sentido de responsabilidad, civismo y pertenencia.

Al respecto, Jashari (2020) converge parcialmente con este último factor, al hacer referencia en su investigación a que la falta de transparencia reduce la moral para el pago de impuestos del contribuyente, perjudicando la recaudación de los impuestos en general. Sobre el hecho de evitar la cobranza coactiva, Ruiz (2017) indicó que como parte de la cultura tributaria del contribuyente, el cumplimiento de las obligaciones tributarias debería ser consciente y voluntario al conocer su importancia. En ese sentido, se aprecia que a cierto sector de los contribuyentes del distrito los motiva el evitar los mecanismos punitivos por el incumplimiento de la obligación, denotándose que aún la consciencia tributaria no ha sido desarrollada entre los contribuyentes de Pimentel.

**Objetivo General:** Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

El trabajo de investigación desarrollado tuvo como finalidad plantear reformas viables con el objetivo de generar un incremento en la recaudación del impuesto predial por la Municipalidad Distrital de Pimentel. En ese sentido, las propuestas de reforma que se plantearon en la presente están centradas en la perspectiva del vecino contribuyente, puesto que estos son los actores principales para el surgimiento de la problemática descrita en un inicio y las reformas deben



ser adecuadas y contextualizadas conforme al entorno del distrito. Para el cumplimiento del objetivo en cuestión, se han aplicado diversas técnicas para la recopilación de información: recopilación documental, las entrevistas semi-estructuradas, y, finalmente, la encuesta.

La aplicación de la entrevista ha permitido determinar, desde diversas perspectivas, el nivel de conocimiento que presenta el contribuyente promedio de la Municipalidad Distrital de Pimentel con respecto al impuesto predial, sus formas de pago, los beneficios que brinda el municipio por su pago, entre otros. En base a la percepción del usuario, por medio de la aplicación de la encuesta se procedió a plantear algunas propuestas de cambio relacionadas con el proceso recaudatorio del impuesto, con objeto de conocer el nivel de aceptación de las propuestas planteadas, y así poder desarrollar aquellas que presenten mayor importancia y un elevado nivel de permanencia dentro del contribuyente.

De acuerdo con el análisis realizado, se plantearon las siguientes propuestas de reforma del proceso recaudatorio del impuesto predial:

**Propuesta 1. Gestionar e implementar un programa de cultura tributaria dirigido hacia los habitantes del distrito.**

Como se ha podido comprobar en la descripción de la percepción del contribuyente, si bien la mayoría de vecinos afirma conocer qué es el impuesto predial, se aprecia una confusión en cierto sector de la población entre este y los arbitrios municipales. Además, casi la totalidad de vecinos entrevistados afirmó desconocer en qué se invierte lo recaudado por medio de este impuesto, y aquellos que mencionaron ciertos rubros (como el mejoramiento del ornato) a los cuales se destina hicieron énfasis en que no se visualiza que, efectivamente, se esté destinando a los conceptos mencionados. Uno de los principales motivos resaltantes del incumplimiento de pago de los contribuyentes, de acuerdo con las entrevistas realizadas, es la desconfianza en la gestión municipal, caracterizada por la disconformidad con los servicios prestados y las obras ejecutadas; además de la falta de transparencia y difusión de lo que realiza el municipio.

Teniendo en consideración los demás aspectos de la percepción del contribuyente descritos mediante el objetivo anterior, los factores determinantes y

condicionantes identificados por medio del primer objetivo, así como los factores internos y externos analizados en el segundo objetivo, la implementación de una cultura tributaria, como medida con impacto a largo plazo resulta clave para el mejoramiento de la potencial recaudación en el distrito (Al-Shaarea, Al-Azzawi y KHhudhair, 2020).

La finalidad de implementar un programa de cultura tributaria tiene como objeto incentivar que el vecino pimenteleño cumpla con sus obligaciones sin necesidad de ser presionado (por medio de la cobranza coactiva, que es el principal mecanismo utilizado por el municipio), al reconocer la importancia que conlleva su cancelación a tiempo para el desarrollo del distrito y el apropiado destino que se le dará a lo recaudado. Similar postura respecto a la cultura tributaria presentó Ruiz (2017), destacando la consciencia de los contribuyentes con respecto a sus obligaciones y la importancia de cumplirlas.

Un punto de partida para la implementación de una cultura tributaria está centrado en la formación educativa de los escolares y universitarios, quienes serán los principales contribuyentes del país en el largo y mediano plazo respectivamente (Chía, Gómez, López y Porras, 2018). De acuerdo con Arroyo, Amezcua y Espinosa (2014), el primer paso para generar una conciencia de carácter tributario en los contribuyentes se da desde la formación inicial de los educandos, con la finalidad que los futuros profesionales conozcan que el pago de impuestos derivará en una mejora visible en la sociedad que lo rodea, con base en el compromiso y solidaridad en el cumplimiento de sus obligaciones.

Como parte de la estrategia de educación fiscal desarrollada por la SUNAT en convenio con el MINEDU, a finales de la primera década de este siglo, se logró incluir en la currícula nacional de educación contenido relacionado con cultura fiscal, por el cual se capacitó a docentes para su dictado.

No obstante, en la currícula nacional no existe un curso de formación cívica propiamente dicho (actualmente la formación cívica se encuentra dentro del curso desarrollo personal, ciudadano y cívico), que le permita a los estudiantes conocer con mayor detalle sobre asuntos de materia tributaria, lo que constituye una oportunidad a ser aprovechada por el municipio, previa coordinación con la

Gerencia Regional de Educación de Lambayeque y por intermedio de su respectiva Unidad de Gestión Educativa Local, para la realización de talleres y charlas prácticas en los diferentes centros educativos de la región, con un nivel de complejidad gradual de acuerdo al público objetivo, con la finalidad de inculcar valores cívicos para la formación de actitudes como la responsabilidad y ética, además para el pleno entendimiento de sus obligaciones tributarias, las cuales a su vez le conceden derechos que, de forma crítica, deben hacer cumplir.

Este tipo de programas han sido utilizados en realidades distintas como en Jamaica, por medio del Programa de Educación Cívico-Tributaria en Escuelas; Kenia (Programa Educativo Escolar) y Mauricio, a través de la sensibilización en instituciones educativas de educación secundaria, siendo el conocimiento tributario una herramienta para combatir la evasión fiscal (Mohseni, 2021).

En cuanto a la formación de una cultura tributaria en adultos, la Municipalidad debe adoptar una postura más comunicativa con el contribuyente, comenzando por empadronar a los habitantes y organizarlos por medio de Juntas Vecinales, con la finalidad de brindarles capacitación en materia tributaria, y conocer sus perspectivas respecto a las problemáticas zonales que les afectan, buscando una solución conjunta a estas dificultades. De detectarse múltiples problemáticas por solucionar, conjuntamente elaborar un plan de acción a corto y mediano plazo, con el fin de darle mayor prioridad a aquellas que causan los mayores inconvenientes y afectan la satisfacción de los vecinos.

De acuerdo con la OECD (2015), la escasa satisfacción con respecto a los servicios públicos provistos debilita la cultura cívica de los ciudadanos y perjudica el cumplimiento fiscal de sus obligaciones, resultando la comunicación con el contribuyente crucial para la generación de confianza entre las partes involucradas, como herramienta facilitadora para la formación de un principio de cultura tributaria.

Páucar (2016) converge en la necesidad de que se efectúen campañas en materia tributaria a los contribuyentes del distrito de Florencia de Mora. De la misma manera, Chujutalli y Ormeño (2020) propusieron como mejora la implementación de un programa de cultura tributaria en el distrito del Rímac con la

finalidad de incrementar la recaudación del impuesto predial, difundida por medios de los colegios, universidades, organizaciones empresariales y juntas vecinales.

La importancia de los programas tributarios es compartida por Cristea, Voda y Ungureanu (2021), quienes destacaron la necesidad de educar a los contribuyentes por medio de estos últimos, con énfasis en la importancia que representa el cumplimiento del pago. Misma postura sobre cultura tributaria que la asumida por Saykov (2020) al determinar que el bajo nivel de conocimiento sobre impuestos, pobre disciplina y mala predisposición fiscal de determinados sectores de la población generan un daño material tanto para el Estado como para la misma población, por lo que el diseño y desarrollo de programas en cultura tributaria resulta fundamental entre los contribuyentes. De acuerdo con Hassan, Nawawi y Puteh (2016), los contribuyentes presentan una percepción positiva sobre la ejecución de programas en torno a educación fiscal (tributaria).

Otro aspecto fundamental se centra en garantizar la trascendencia de las iniciativas municipales realizadas durante el tiempo, evitando que estas medidas sean profundizadas durante un periodo de gestión municipal y luego dejadas de lado en futuras gestiones (Unda, 2018).

Bajo el contexto anterior, el municipio cuenta con la competencia, de acuerdo con el artículo 82 de la Ley Orgánica de Municipalidades (LOM), para la promoción de actividades culturales diversas, constituyendo una oportunidad para crear un día festivo (laborable) a nivel local como el Día del Contribuyente. Este día, utilizado como medio de recordatorio para que el contribuyente cumpla con sus obligaciones tributarias, debe incluir actividades como la realización de seminarios y charlas, difusión por medio de carteles y anuncios, distribución de panfletos con carácter informativo, establecer módulos móviles en lugares estratégicos del distrito para resolución de consultas y asesoría fiscal, siendo además un espacio para que aquellos contribuyentes que se encuentra al día con su pago puedan acceder a concursos con premios varios.

Una iniciativa de similar esencia es la presentada en Bangladesh con respecto al impuesto a la renta, donde destinan un día al año (15 de Setiembre) con la finalidad de recordarle a los contribuyentes de la importancia del pago de

impuestos, mediante la realización de talleres, emisión de documentales, obras de teatro con temática fiscal, distribución de panfletos, entre otros.

La cultura tributaria siempre va de mano con la transparencia y la rendición de cuentas. Si el ciudadano no logra percibir que sus autoridades locales y nacionales son transparentes en su gestión, difícilmente se logrará implementar esta cultura, cuya base es la confianza entre el ciudadano y el Estado. Postura que converge con lo determinado por Jashari (2020) en Kosovo, sobre la importancia de la transparencia en la moral del pagador de impuestos.

En el marco de lo anterior, una de las primeras actividades a realizar por la Municipalidad de Pimentel, y en convergencia con lo manifestado por los vecinos entrevistados, es informar periódicamente (trimestralmente) a sus contribuyentes sobre la situación del impuesto predial, comprendiéndose como situación al estado de la recaudación, las metas que se tienen por cumplir y las actividades que se han desarrollado en el distrito gracias a la cancelación realizada.

Conforme al criterio anterior, una propuesta de reforma con la finalidad de incrementar la difusión y el nivel de comunicación entre la Municipalidad de Pimentel y el contribuyente es la implementación de módulos informativos en lugares estratégicos del distrito.

Estos módulos informativos tienen como objetivo generar un mayor nivel de conocimiento, con respecto al pago del impuesto (a qué se destina, cuánto se ha recaudado, qué obras se han realizado en la gestión municipal en el distrito, qué facilidades y beneficios brinda la municipalidad para el pago del impuesto, lugares y medios de pago, entre otros) por el contribuyente y absolviendo todo tipo de consultas y dudas que tuviese este último y, paralelamente, sirviendo como herramienta para acercar a la Municipalidad al vecino y conocer con mayor detalle sus necesidades, con la finalidad de satisfacer las exigencias de bienes y servicios los contribuyentes adecuadamente (Neira-Galván, 2019). El servicio fiscal (servicios provistos hacia los contribuyentes) es uno de los factores críticos para incrementar el cumplimiento fiscal (Dularif y Rustiarini, 2021).

No obstante, la educación en materia tributaria, según la investigación realizada por Fauziati, Minovia, Muslim y Nasrah (2020), no presenta efecto

alguno en el cumplimiento tributario por parte de las pequeñas y medianas empresas, lo que limita las propuestas de reforma en materia de cultura tributaria hacia los propietarios de viviendas dentro del distrito.

Retornando a los módulos informativos, según la OECD (2015), la propuesta fue desarrollada en Sudáfrica a través de Unidades Móviles de Gestión Tributaria (UMGT), con el objetivo de incrementar la recaudación de impuestos en zonas rurales del país con la intención de involucrar a los habitantes de estas regiones en el desarrollo de sus comunidades. La propuesta facilitó el registro de los contribuyentes, así como brindó acceso de la población de todo tipo de información relacionada con materia tributaria, desde la importancia del pago de impuestos hasta los beneficios que brindan los municipios por el cumplimiento efectivo de esta obligación.

El planteamiento de otros beneficios dirigidos hacia los contribuyentes, así como herramientas para la difusión de información referente a la gestión municipal, son otras de las propuestas de reforma, con impacto directo en la generación de una cultura tributaria en el vecino pimenteleño, que se han desarrollado con mayor precisión en las páginas siguientes del presente trabajo.

## **Propuesta 2. Efectuar la actualización del catastro municipal.**

De acuerdo con las guías de entrevistas aplicadas al personal municipal, se determinó que la última actualización del registro catastral del municipio se realizó en el año 2012. Con base en el Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Distrital de Pimentel 2018-2020, dentro del objetivo estratégico institucional 2, proveer la gestión de los servicios públicos básicos locales, el primer objetivo específico del anterior era optimizar la gestión del desarrollo urbano rural, siendo una de las acciones estratégicas que el distrito de Pimentel cuente con una ocupación y uso de suelo urbano controlado a través de instrumentos técnicos y legales.

Con la finalidad de cumplir con el objetivo en cuestión, la Municipalidad suscribió el Convenio N° 133-2019-VIVIENDA, Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y la Municipalidad Distrital de Pimentel para el desarrollo e implementación del

catastro urbano nacional y fortalecimiento municipal, en Julio del año 2019 con el objetivo que el Ministerio, a través del COFOPRI, logre ejecutar el Catastro Urbano Local, con fin de implementar el Catastro Urbano Nacional. En ese sentido, hasta la fecha no se ha concretado la actualización del registro; sin embargo, de acuerdo con las entrevistas, la Gerencia de Administración Tributaria se guía a través del Cuadro de Valores Unitarios de Edificación, vigente para el ejercicio fiscal, para realizar el cobro del impuesto predial por medio de la verificación de los predios dentro del distrito.

Conforme al Plan de Desarrollo Local Concertado 2016-2021 de la Municipalidad Distrital de Chiclayo, Pimentel es el distrito que más ha crecido de la provincia en los últimos treinta años (con una tasa de crecimiento anual del 4.1% entre los años 1993-2007), habiendo prácticamente triplicado su población.

Un incremento poblacional se traduce en el aumento en la cantidad de viviendas ubicadas dentro de la jurisdicción del distrito, caracterizada por la creciente recaudación por el concepto de alcabala por parte del municipio en los últimos cinco años. Un incremento en el número de viviendas en el distrito se traslada en un mayor potencial de recaudación, por lo que mantener actualizado el catastro municipal resulta crucial para el control del crecimiento urbanístico y rural del distrito. Ejemplo del incremento de la recaudación es lo encontrado por Christensen y Garfias (2021) en los municipios brasileños, concluyendo que con la actualización del catastro se incrementó en más del 10% los ingresos por el concepto de impuesto a la propiedad.

De acuerdo con la IAAO, International Association of Assessing Officers (Asociación Internacional de Funcionarios Evaluadores, 2013), se recomienda que los datos sobre las características de las propiedades deben ser revisados y actualizados en un periodo de 4 a 6 años, por medio de los siguientes modelos: reinspección de la totalidad de viviendas en intervalos periódicos (4 a 6 años), verificación de las viviendas en formas cíclicas (cierto porcentaje por año) o la reinspección por otros mecanismos que la administración tributaria local considere adecuados, pero para que sea efectiva debe darse cada seis años como máximo.

La importancia de la actualización del catastro converge con lo determinado por de Carvalho Junior (2017) con respecto a la recolección del impuesto a la propiedad en Brasil, al señalar que la reforma catastral es fundamental para el sinceramiento de la base tributaria y la correcta identificación de los contribuyentes de los municipios. Además, hizo énfasis en la necesidad de actualizar el registro personal de contribuyentes para evitar dificultades o errores en la cobranza de propiedades que se encuentran inhabitadas dentro del año. Lo anterior se relaciona con el distrito de Pimentel, que al ser un sitio turístico como balneario, cuenta con un porcentaje de sus contribuyentes que sólo vienen en verano, por lo que contar con información incompleta o desactualizada de estos propietarios repercute negativamente en la recaudación del impuesto predial.

La importancia del sinceramiento de la base de contribuyentes, así como la actualización de los domicilios fiscales de estos últimos fue uno de los puntos de énfasis en las recomendaciones realizadas por Esquivel (2018) para el distrito de Villa María del Triunfo.

De la guía de entrevistas aplicada a los vecinos de Pimentel, dos de los participantes sugirieron que la Municipalidad debería realizar el empadronamiento de los contribuyentes de las diversas localidades del distrito con el fin de conocer las condiciones en que se encontraban estos últimos. Bajo el contexto anterior, en la aplicación de la encuesta para contribuyentes del distrito, una de las propuestas de mejora se basó en el empadronamiento de vecinos como medio para efectuar la actualización del catastro municipal, obteniéndose los siguientes resultados:

**Tabla 7**  
*Nivel de importancia del empadronamiento de vecinos y actualización del catastro*

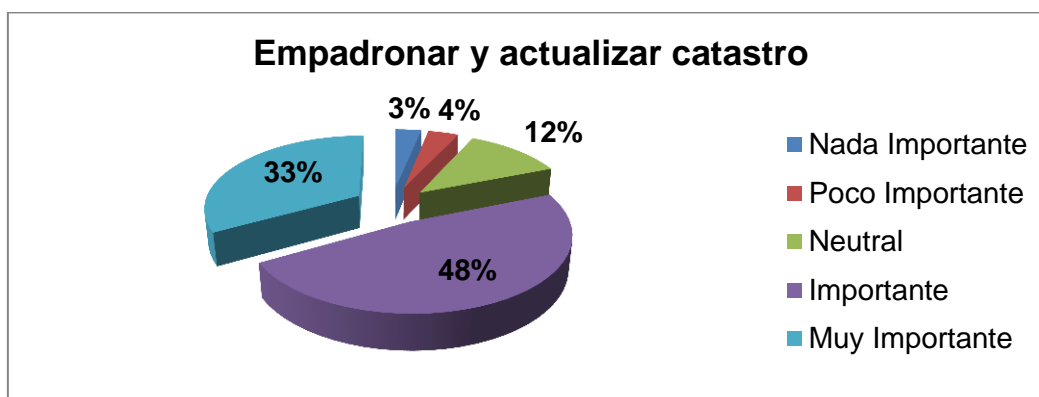
% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Mascu- lino	Feme- nino	18- 30	31- 50	51- 70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Nada Importante	3%	4%	2%	7%	2%	4%	5%	18%	4%	1%	4%	6%
Poco Importante	4%	3%	4%	4%	4%	4%	5%	36%	4%	2%	3%	3%
Neutral	12%	13%	9%	15%	13%	11%	11%	27%	13%	11%	7%	20%
Importante	48%	48%	47%	48%	51%	46%	32%	9%	51%	56%	41%	26%
Muy Importante	33%	31%	38%	26%	31%	36%	47%	9%	29%	30%	44%	46%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.



**Figura 1**

*Nivel de importancia del empadronamiento de vecinos y actualización del catastro*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo con el gráfico anterior, el 48% de los vecinos participantes consideró como importante el empadronamiento y actualización del catastro, mientras que el 33% de los contribuyentes señaló que le parecía una propuesta muy importante. Además, el 12% de los vecinos se mostró neutral ante la misma; finalmente, el 4% consideró la propuesta como poco importante y el 3% la señaló como nada importante.

En el marco de lo anterior, la actualización del catastro debe considerar los siguientes aspectos: la creación de un sistema digital (base de datos) para el almacenamiento de la información recolectada por medio del trabajo de campo, la capacitación del personal de la subgerencia de planeamiento urbano y catastro, la creación de una campaña de difusión asertiva (por medios virtuales, anuncios colocados en lugares estratégicos del distrito, la cartilla anual del impuesto predial, entre otros medios) en el distrito con la finalidad de informar al vecino sobre el empadronamiento y la actualización del catastro que se está efectuando en el distrito, la modernización de los equipos técnicos utilizados en la verificación de los predios y el diseño e implementación progresiva de una cultura de mejora continua, con el objetivo de incrementar la eficiencia y la eficacia en la gestión de procesos de fiscalización.

Propuesta de índole similar propusieron Chujutalli y Ormeño (2020) en el distrito del Rímac, con la característica fundamental que este distrito es uno de los pocos municipios en Lima que no había realizado levantamiento catastral al

momento de realizada su investigación. En ese sentido, la implementación de sistemas digitales para el almacenamiento y actualización de la información de los contribuyentes, y una adecuada provisión de recursos (como capacitación y equipamiento) son claves para la ejecución de la propuesta.

Propuesta de reforma que, de acuerdo con Yildiz y Erden (2021), debe ser ejecutada por medio de tres diferentes métodos conforme a las condiciones locales: corrección, digitalización o “actualización” (método utilizado en áreas rurales principalmente por intermedio de un experto en la zona), destacando la necesidad de digitalizar los catastros para incrementar la eficiencia (en cuanto a tiempo y dinero) del proceso.

Finalmente, la modernización del catastro traería como potenciales beneficios el incremento en la recaudación del impuesto predial por parte del municipio al ampliar la base de contribuyentes con los que cuenta el distrito y sincerar los importes que deben cancelar estos últimos de acuerdo a las características que presentan sus predios. Además de facilitar la identificación de los contribuyentes del municipio, sobre todo aquellos cuyo domicilio fiscal ha variado en los últimos años y se encuentra en zonas alejadas del distrito.

### **Propuesta 3. Desarrollar el mecanismo de obras por impuestos.**

Un dispositivo utilizado por el Gobierno con el objetivo de reducir las brechas existentes (como en el caso de infraestructura) en el país a es a través del mecanismo de obras por impuestos, por el cual el sector privado y público trabajan conjuntamente, por medio del financiamiento y ejecución de un proyecto de inversión pública para el bienestar de determinada población objetivo.

Este mecanismo, aprobado a través de la Ley N° 29230, Ley que Impulsa la Inversión Pública Regional y Local con Participación del Sector Privado, facilita que los Gobiernos Regionales, Locales y Universidades Públicas, de acuerdo con información provista por el Ministerio de Economía y Finanzas, puedan asociarse con el sector privado en la realización de proyectos por medio del descuento de hasta el 30% de transferencias futuras en el año por conceptos como el canon, sobrecanon, participaciones, entre otros.

En los últimos años, en lo referente al mecanismo de obras por impuestos se han ido incrementando los conceptos por los cuales aplicar este dispositivo, considerando otro tipo de impuestos como el predial. Un ejemplo de la aplicación de este mecanismo es la Ordenanza N° 531/MM Ordenanza que promueve la ejecución de obras y proyectos públicos en función a ingresos prediales, emitida por la Municipalidad Distrital de Miraflores.

Una de las propuestas de reforma para el proceso recaudatorio del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel consignadas a través de la aplicación de la encuesta a los vecinos del distrito, incluyó una pregunta sobre el nivel de importancia del desarrollo del mecanismo “obras por impuestos”. Los resultados obtenidos sobre la propuesta en cuestión fueron los siguientes:

**Tabla 8**

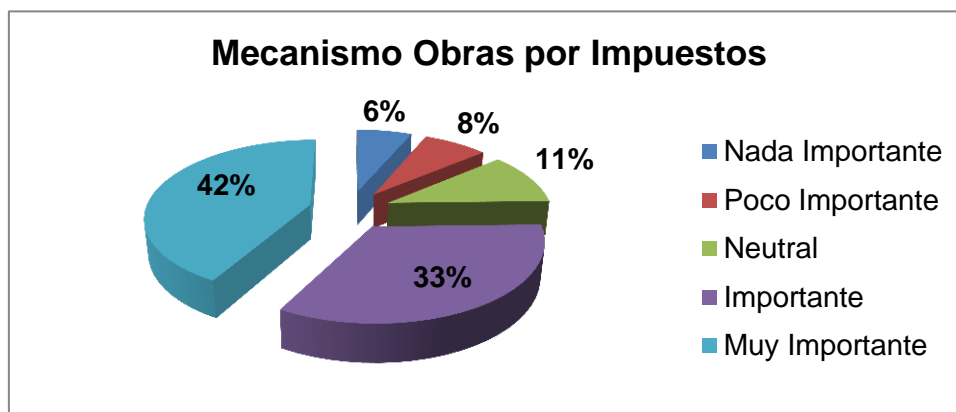
*Nivel de importancia del mecanismo obras por impuestos*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Mascu- lino	Feme- nino	18- 30	31- 50	51- 70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Nada Importante	6%	7%	6%	15%	3%	6%	32%	0%	3%	3%	12%	26%
Poco Importante	7%	7%	8%	11%	7%	7%	11%	0%	5%	2%	13%	31%
Neutral	11%	10%	12%	11%	10%	11%	21%	9%	3%	3%	29%	34%
Importante	33%	32%	36%	33%	34%	34%	21%	18%	27%	42%	40%	6%
Muy Importante	42%	44%	38%	30%	46%	43%	16%	73%	63%	51%	6%	3%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 2**

*Nivel de importancia del mecanismo obras por impuestos*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Con base en el gráfico anterior, se determinó que el 42% de los participantes consideró como muy importante al desarrollo y aplicación del mecanismo obras por impuestos, mientras que el 33% señaló que es una propuesta importante. A continuación, el 11% de los contribuyentes mantuvo una posición neutral frente a la misma. Finalmente, el 8% de los vecinos indicó que la propuesta le parecía poco importante, mientras que el 6% señaló que la aplicación del mecanismo no es nada importante.

Teniendo en consideración la información presentada anteriormente, se determinó que la Municipalidad Distrital de Pimentel tiene la oportunidad de desarrollar el mecanismo de obras por impuestos para fortalecer su relación con el contribuyente, quien considera, de acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada, al hecho que no se vean obras en el distrito como uno de los principales motivos que inciden en el no pago a tiempo del impuesto predial. Además, del total de participantes de la encuesta, sólo el 40% de los contribuyentes participantes conoce a qué se encuentra destinado lo recaudado por el concepto de impuesto predial, constituyendo la aplicación de este dispositivo una herramienta de difusión y transparencia fundamental para comprender qué acciones realiza la gestión municipal por medio de este impuesto y cómo se ejecuta la priorización de proyectos públicos. En ese sentido, de acuerdo con Imani Khooshkhoo y Amirmostooofian (2018), la supervisión pública con respecto al gasto de los ingresos fiscales es un factor fundamental que afecta la percepción del contribuyente y su relación con el cumplimiento de las normas fiscales.

Otro de los beneficios derivados de la aplicación del mecanismo es la celeridad en la ejecución de los proyectos, al reducir las barreras burocráticas que generan retrasos en el cierre de las brechas detectadas. Finalmente, como último beneficio la necesidad de organización de la población para poder aplicar este dispositivo, mediante la conformación de juntas vecinales (o asociaciones de vecinos), las cuales actúan como facilitadores para la conformación de un diálogo horizontal entre el municipio y sus contribuyentes, permitiéndole a este primero comprender con un mayor nivel de detalle acerca las necesidades y preferencias de los vecinos del distrito. Beneficio que, según lo encontrado por Korostelkina, Dedkova, Varaksa y Korostelkin (2020), resulta esencial en la formación de una

cultura fiscal, dado el proceso bidireccional (entre Estado y contribuyente) de la interacción constructiva del sistema fiscal. La reducción de la distancia social entre los contribuyentes y las autoridades recaudadoras de impuestos (para el presente caso, la Municipalidad de Pimentel) potencian la aceptación del contribuyente de su respectiva carga fiscal y el cumplimiento de sus obligaciones (Casal, Kogler, Mittone y Kirchler, 2016).

La aplicación de este dispositivo presenta un costo mínimo para la Municipalidad de efectuarse (fuera de la valorización del tiempo que se emplee en reuniones para las gestiones de los proyectos), lo que garantiza la viabilidad económica para su ejecución.

En relación con la propuesta fundamentada, declaraciones recientes realizadas por el Ministro de Economía del país dan a entrever que el mecanismo de obras por impuestos será uno de los pilares de una potencial reforma tributaria en el país, por lo que el aprovechamiento de este mecanismo por parte del municipio, siguiendo el ejemplo de lo ejecutado por la Municipalidad de Miraflores y dada su extensa aceptación por los contribuyentes, se define como necesario.

**Propuesta 4. Incrementar la difusión y mejorar la comunicación con el contribuyente sobre la ejecución de los recursos obtenidos por el concepto de impuesto predial.**

Uno de los aspectos destacados de la aplicación de la guía de entrevistas para vecinos estuvo relacionado con la difusión y los medios por los cuales la realiza la Municipalidad. La difusión de información, conforme a los resultados obtenidos por Alm, Bernasconi, Laury, Lee y Wallace (2017) resulta esencial para incrementar el nivel de cumplimiento de los contribuyentes, principalmente como herramienta de alcance extensivo. Propuesta que converge con lo descrito por Cvrilje (2015) sobre la importancia de la promoción y expansión de la “alfabetización” (visto como conocimiento) tributaria de los contribuyentes en el incremento de la moral y el nivel de cumplimiento que presentan estos últimos. El conocimiento sobre materias tributarias es uno de los factores más importantes que afecta el nivel de cumplimiento de los contribuyentes (Al-Zaqeba, Hamid, Muhammad, 2018).

En ese sentido, de los vecinos entrevistados sólo uno mencionó reconocer que la difusión sobre la gestión municipal es realizada a través de medios como la radio y anuncios publicitarios (para dar a conocer beneficios tributarios o para anunciar obras en desarrollo). Un concepto relacionado con difusión, de acuerdo con las opiniones de los participantes, es el tema de la transparencia. Durante las entrevistas se hizo referencia a que debe existir transparencia en el tema de la recolección del impuesto, en aspectos como: por qué se paga lo que se paga, cuánto ha sido recaudado en el periodo, en qué acciones o hechos se está invirtiendo lo recolectado, entre otros. Aspectos que convergen con lo encontrado por Mendoza, Palomino, Robles y Ramírez (2016) sobre la sensibilización del contribuyente por medio de su conocimiento sobre el uso y destino de los ingresos obtenidos a través de la recaudación de impuestos.

Un ejemplo sobre la falta de difusión está relacionado con los incentivos municipales, como el caso de los sorteos para los buenos pagadores (vecinos que se encuentran al día con el pago del impuesto). De los vecinos entrevistados, ninguno afirmó tener conocimiento sobre la realización de sorteos por parte de la Municipalidad Distrital de Pimentel, lo que denota que no se ha logrado informar adecuadamente al contribuyente sobre este incentivo. Además, por medio de la aplicación de la encuesta, se consultó a los vecinos sobre los beneficios o promociones que ejecuta la Municipalidad por el pago del impuesto, contestando un 53% que sí conoce sobre alguno de estos. Del total de vecinos que respondieron que sí a la pregunta anterior se les consultó sobre los beneficios que conocen, siendo uno de estos los sorteos, con un conocimiento de solo el 5% de los participantes (los resultados se encuentra en la sección de anexos).

Además, lo que concierne a difusión también está relacionado con el conocimiento que presentan los vecinos sobre los métodos de pago del impuesto, sea este a través de un medio virtual o presencial. De acuerdo con la guía de entrevista para personal municipal, uno de los medios que se ha implementado recientemente con los que cuenta el contribuyente para realizar la cancelación del impuesto es a través de la página web de la Municipalidad (un medio virtual), por medio de la plataforma Pago Link.

De los vecinos entrevistados, la mayoría no presenta conocimiento alguno de la existencia de este medio de pago, indicando incluso uno de los participantes, como sugerencia, que deberían existir formas de pago virtuales. De la encuesta, una de las preguntas estuvo relacionada con los métodos de pago del impuesto que conoce el vecino, conociendo el 66% de los contribuyentes sólo la forma presencial como método de pago del impuesto predial.

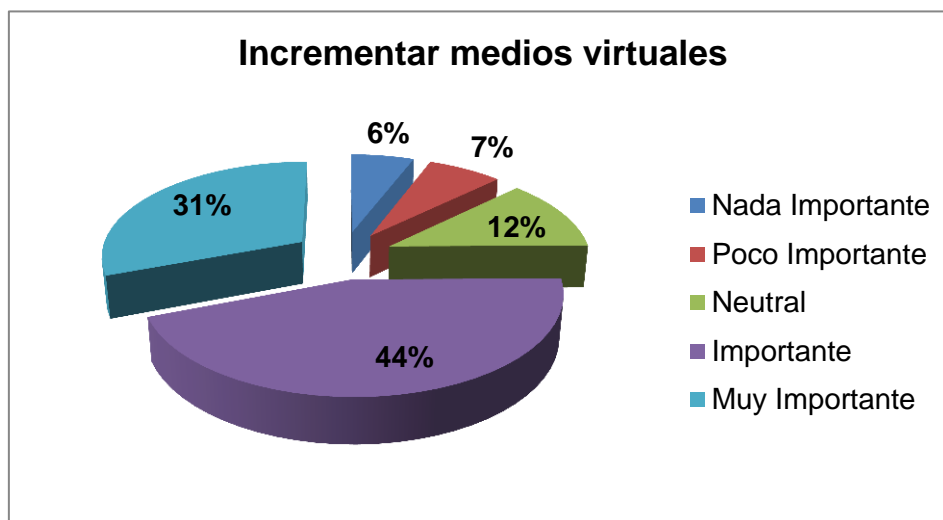
Énfasis en la importancia de las campañas publicitarias (difusión de información) para motivar al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias hicieron Chávez y López (2017) para los municipios mexicanos, identificando que el incremento en publicidad oficial tiene una relación positiva con la recaudación. Unda (2018) determinó que entre los municipios mexicanos Mérida presentaba un sobresaliente nivel de comunicación con el contribuyente por medio de campañas informativas para la concientización del pago de tributos, lo cual se traducía en un mejor nivel de recaudación del impuesto.

Con la finalidad de alcanzar una mayor difusión y transparencia, y conocer el nivel de aceptación de las propuestas presentadas, se le consultó a los encuestados sobre el nivel de importancia de tres propuestas de reforma relacionadas con la materia anterior, obteniéndose como resultados lo descrito de acuerdo a las siguientes tablas y figuras:

**Tabla 9***Incremento de los medios virtuales de notificación al contribuyente*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Mascu- -lino	Feme- -nino	18- 30	31- 50	51- 70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Nada Importante	6%	7%	4%	4%	6%	6%	5%	9%	5%	5%	7%	9%
Poco Importante	7%	7%	6%	7%	5%	8%	16%	0%	5%	7%	12%	6%
Neutral	12%	12%	11%	11%	13%	11%	11%	9%	10%	8%	13%	34%
Importante	44%	42%	49%	37%	48%	43%	32%	27%	41%	49%	50%	29%
Muy Importante	31%	32%	29%	41%	28%	32%	37%	55%	39%	31%	18%	23%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 3***Incremento de los medios virtuales de notificación al contribuyente*

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

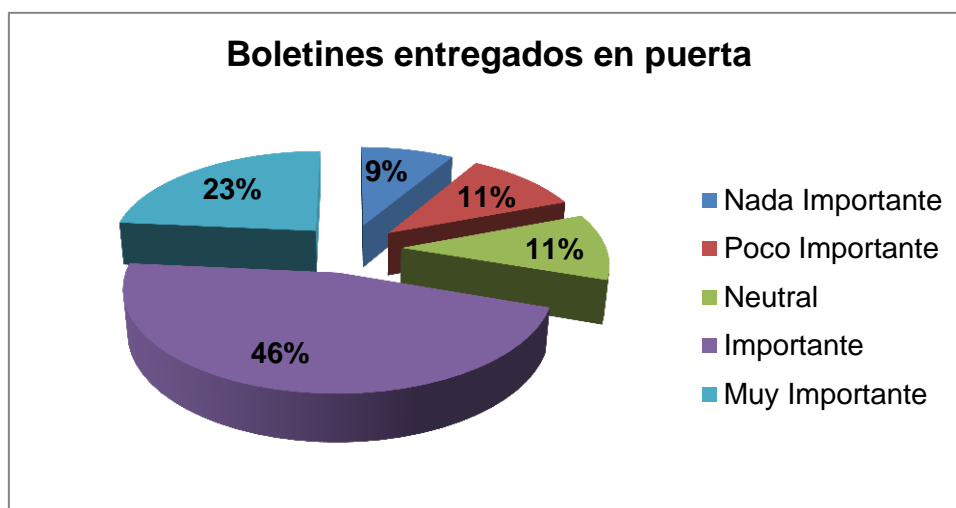
**Interpretación:** Del total de encuestados, el 85% consideró como importante o muy importante (44% y 31%, respectivamente) que se incrementen los medios virtuales de notificación al contribuyente sobre la gestión municipal y recordatorios de pago. Por otra parte, el 12% de los participantes se mostró neutral (indiferente) ante la propuesta presentada. Finalmente, el 13% de los vecinos participantes de la encuesta valoró la propuesta como poco o nada importante (7% y 6%, respectivamente).



**Tabla 10***Envío al usuario de boletines entregados en su puerta*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Nada Importante	9%	8%	9%	7%	9%	8%	11%	18%	11%	6%	9%	9%
Poco Importante	11%	12%	8%	7%	11%	11%	5%	9%	13%	12%	7%	3%
Neutral	11%	11%	11%	26%	10%	9%	16%	36%	9%	8%	13%	17%
Importante	46%	45%	48%	37%	45%	51%	32%	27%	43%	47%	50%	49%
Muy Importante	23%	23%	24%	22%	25%	20%	37%	9%	24%	26%	21%	23%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 4***Envío al usuario de boletines entregados en su puerta*

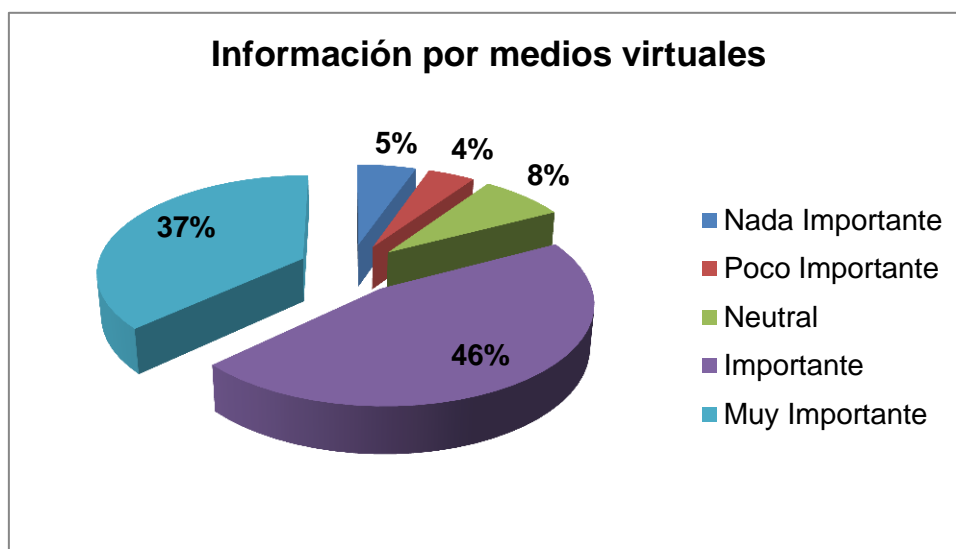
Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de encuestados, el 69% consideró como importante o muy importante (46% y 23%, respectivamente) que se envíe trimestralmente al usuario boletines, los cuales serán entregados en la puerta de su domicilio con información sobre el estado de la recaudación del impuesto en el periodo y las inversiones realizadas con lo recolectado. Además, el 11% de los vecinos mostró una postura de carácter neutral ante la propuesta en cuestión. Finalmente, un 20% de los participantes consideró a la propuesta de mejora como poco o nada importante (11% y 9%, respectivamente).

**Tabla 11***Envío al usuario de boletines por medios virtuales*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Nada Importante	5%	5%	6%	0%	5%	6%	16%	0%	1%	1%	13%	23%
Poco Importante	4%	4%	5%	4%	4%	4%	11%	0%	1%	4%	7%	11%
Neutral	8%	7%	9%	11%	6%	8%	16%	36%	3%	4%	13%	20%
Importante	46%	48%	39%	30%	45%	51%	37%	27%	46%	52%	46%	23%
Muy Importante	37%	35%	40%	56%	40%	31%	21%	36%	49%	39%	21%	23%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 5***Envío al usuario de boletines por medios virtuales*

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** En lo referente a la encuesta, el 83% reconoció como importante o muy importante (46% y 37%, respectivamente) que se realice el envío de forma trimestral al usuario boletines, entregados por medios virtuales como correo electrónico o Whatsapp, contenientes de información relacionada con el estado de la recaudación del impuesto y las inversiones ejecutadas durante el periodo. Por otra parte, el 8% de los vecinos mantuvo una posición neutral con respecto a la propuesta de mejora. Finalmente, un 9% de los encuestados consideró al envío de información por medios virtuales como poco o nada importante (4% y 5%, respectivamente).

De acuerdo con los resultados obtenidos, se percibe que los vecinos de Pimentel consideran importante que los medios (o canales) con los que cuentan para recibir información o notificación por parte de la Municipalidad deben ser incrementados. Conforme a la guía de entrevista dirigida al personal municipal, el municipio se encarga de difundir acerca de las actividades realizadas durante la gestión por intermedio de medios electrónicos como la página web de la Municipalidad, así como por Whatsapp. Sin embargo, los vecinos no consideran que la notificación dirigida al contribuyente sea suficiente, enmarcada bajo los resultados anteriormente adjuntos.

Bajo el contexto anterior, la estrategia de difusión de la Municipalidad debe centrarse, primero en la correcta identificación de todos los contribuyentes del distrito, por medio de la recolección de datos de estos últimos relacionados con su número telefónico y su correo electrónico (la cual puede recolectarse inicialmente en las mismas instalaciones de la Municipalidad, mientras el contribuyente realiza el pago de su impuesto predial del periodo). Información que será contrastada e incrementada con un mayor nivel de detalle por medio del empadronamiento de los vecinos, como se propuso anteriormente en lo referente a la actualización del catastro, para, posteriormente, continuar con la actualización de la base de datos de los contribuyentes del distrito con la finalidad de que la notificación realizada a los usuarios sea eficaz.

La notificación e información brindada por medios virtuales puede incluir todo tipo de promoción, incentivo o recordatorio otorgado por la Municipalidad hacia sus contribuyentes, así como instrucción en general para el contribuyente correspondiente al impuesto predial, desde qué es el impuesto, cómo se calcula el pago del impuesto, hacia qué acciones ha sido destinado lo recolectado, con qué medios cuenta el contribuyente para realizar el pago del impuesto, tutoriales para realizar el pago por medio de la página web de la Municipalidad, entre otros.

Para ello, el municipio requiere de una actitud de transparencia y rendición de cuentas (pilares de la modernización de la gestión pública) con respecto a la gestión municipal realizada, con el objetivo que el contribuyente perciba que se está realizando una provisión justa y adecuada de bienes y servicios por parte de la Municipalidad, conforme a sus exigencias. Transparencia fiscal que, de acuerdo

con los resultados obtenidos por Nkundabanyanga, Mvura, Nyamuyonjo, Opiso y Nakabuye (2017), es un elemento perceptivo que impacta positivamente en el nivel de cumplimiento tributario por parte del contribuyente.

En lo que respecta a la notificación por medio de la telefonía celular, la masificación de medios como Whatsapp resulta una oportunidad brillante para la absolución de consultas y dudas generales con las que cuenten los vecinos. Una herramienta de apoyo hacia la resolución de estas observaciones son los “chatbot”, programas de inteligencia artificial de automatización de mensajería los cuales simulan una conversación “real” con el usuario consultante por medio de un lenguaje sencillo. A través de estos programas, se puede continuar la difusión de información al contribuyente relacionada con el impuesto predial de forma indirecta, con acceso a las estadísticas de la información consultada a la Municipalidad y con un bajo costo de puesta en marcha, tanto para su operación como en su mantenimiento.

En ese sentido, incrementar la notificación al contribuyente por medios físicos (como la entrega de boletines en la puerta del domicilio) presenta una mayor relevancia en el inicio de la campaña de difusión al no contar con información completa y/o actualizada de los contribuyentes del distrito, siendo la notificación electrónica la propuesta de mejora a desarrollar con énfasis en escenarios futuros, debido al muy bajo costo que representa realizar la difusión y comunicación con el contribuyente por este medio, además de poder contactar con facilidad a aquellos contribuyentes de distrito cuyo domicilio fiscal de residencia se encuentre fuera del mismo.

Incrementar la difusión y comunicación con el contribuyente converge parcialmente con lo propuesto por Chujutalli y Ormeño (2020) en el Rímac, donde propusieron ampliar los canales de información al contribuyente mediante el empleo de medios digitales de notificación, como correo electrónico o por celular, sobre fechas de vencimiento futura y deudas que hayan vencido.

No obstante, la propuesta diverge en que la información brindada al vecino pimenteño debe ser más extensa como el destino de lo recaudado, cuánto se ha recolectado por periodos, promociones e incentivos que se están otorgando al

contribuyente, cómo realizar el pago del impuesto por medio de la página web de la Municipalidad a través de tutoriales; además, la resolución de consultas y observaciones comunes de los contribuyentes a través de un “chatbot” por Whatsapp en cualquier momento del día con relación al impuesto predial.

**Propuesta 5. Diseñar e implementar un programa de beneficios municipales destinado para contribuyentes que se encuentren al día.**

Un aspecto a destacar de las entrevistas realizadas se centró en los incentivos que brinda la Municipalidad hacia sus contribuyentes por el pago del impuesto. La mayoría de los participantes señaló (o dejó entrever) que conocían acerca de las amnistías realizadas por la Municipalidad en fechas específicas dentro del año, siendo el descuento por pronto pago otro de los incentivos mencionados en menor proporción.

No obstante, entre estos mismos participantes que afirmaron conocer sobre los beneficios brindados, se aprecia una disconformidad entre los beneficios otorgados hacia los contribuyentes que no se encuentran al día con su pago con respecto a aquellos otorgados para los vecinos que sí se encuentran al día, considerando dos de los participantes que los incentivos destinados hacia los primeros (los que no están al día) son mejores.

En la encuesta realizada a los vecinos del distrito se les consultó acerca de su conocimiento sobre beneficios o promociones efectuadas por el municipio. Además, entre aquellos encuestados que mencionaron conocer sobre algún beneficio, se les preguntó acerca de su conocimiento sobre una serie de beneficios que actualmente brinda la Municipalidad, obteniéndose como respuesta (las tablas se encuentran adjuntas en la sección de anexos, resultados de la encuesta) que el 53% de los encuestados conocía sobre algún beneficio o promoción efectuada, y dentro de este grupo, el principal beneficio que conocen son las amnistías (183 de los encuestados la conocen) y el descuento al pronto pago (67), mientras que los sorteos son las promociones que menos conocen, siendo conocida por sólo 15 vecinos.

Teniendo en consideración las respuestas obtenidas de la aplicación de las entrevistas dirigidas hacia los vecinos del distrito sobre los beneficios municipales,

se plantearon tres propuestas de mejora con respecto a incentivos municipales para los vecinos que se encuentren al día con su pago del impuesto predial. Por medio de las siguientes tablas y gráficos se puede apreciar el nivel de importancia que presentaron para los participantes las reformas planteadas en la materia.

**Tabla 12**

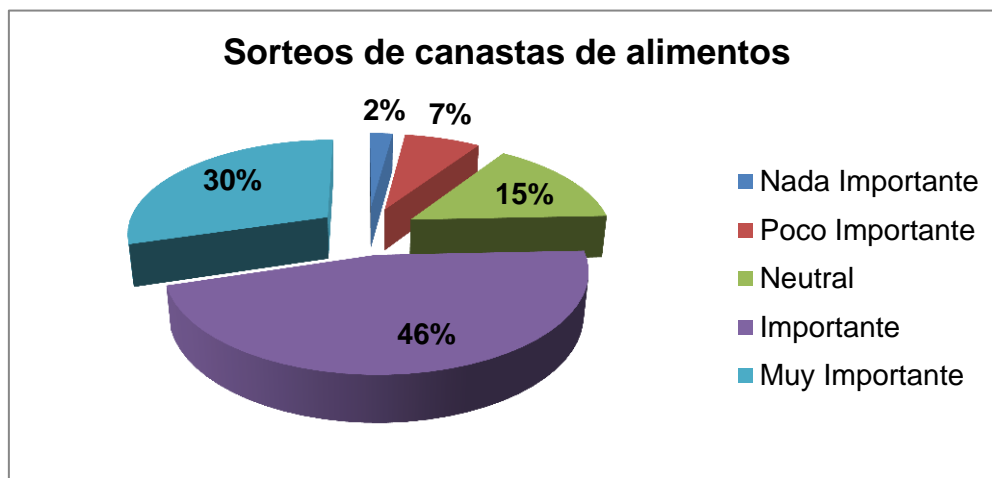
*Sorteos trimestrales de canastas de alimentos, electrodomésticos y otros*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Nada Importante	2%	3%	1%	7%	2%	1%	11%	18%	3%	1%	1%	0%
Poco Importante	7%	7%	9%	4%	7%	7%	16%	45%	13%	3%	3%	3%
Neutral	15%	15%	16%	19%	14%	15%	16%	27%	23%	13%	6%	11%
Importante	46%	48%	40%	52%	47%	44%	42%	9%	38%	48%	56%	51%
Muy Importante	30%	28%	34%	19%	30%	33%	16%	0%	22%	34%	34%	34%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 6**

*Sorteos trimestrales de canastas de alimentos, electrodomésticos y otros*



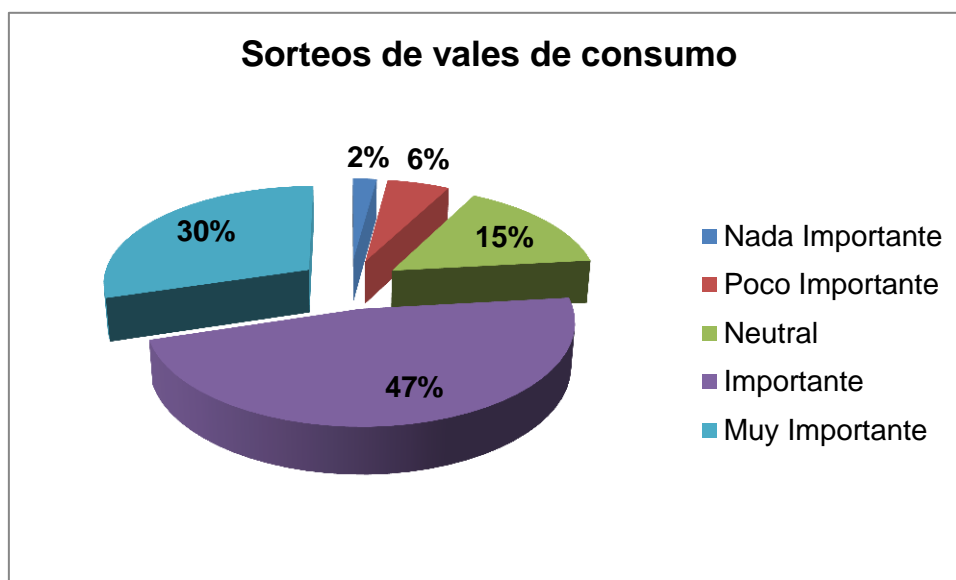
Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** El 46% de los participantes calificó como importante que se realicen sorteos con periodicidad trimestral de canastas de alimentos, electrodomésticos y otros artículos entre los usuarios que se encuentren al día con su pago. El 30% consideró como muy importante la propuesta, mientras que el 15% se mantuvo una posición neutral frente a la misma. Finalmente, el 7% de los vecinos apreció la propuesta como poco importante, y 2% la calificó como nada importante.

**Tabla 13***Sorteos trimestrales de vales de consumo*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Nada Importante	2%	3%	1%	7%	2%	1%	11%	18%	3%	1%	1%	0%
Poco Importante	6%	5%	7%	4%	5%	6%	16%	45%	10%	2%	3%	3%
Neutral	16%	15%	18%	19%	15%	15%	16%	27%	23%	15%	6%	11%
Importante	47%	50%	40%	52%	48%	45%	42%	9%	39%	50%	56%	51%
Muy Importante	30%	28%	34%	19%	30%	33%	16%	0%	25%	32%	34%	34%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 7***Sorteos trimestrales de vales de consumo*

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** El 47% del total de vecinos encuestados consideró como importante que se realicen sorteos con periodicidad trimestral de vales de consumo para la adquisición de víveres o productos de primera necesidad. Por otra parte, el 30% calificó la propuesta como muy importante, mientras que el 15% mantuvo una postura neutral ante la misma. Finalmente, el 6% de los participantes señaló que la propuesta de mejora es poco importante, y el 2% restante la apreció como nada importante.

**Tabla 14**

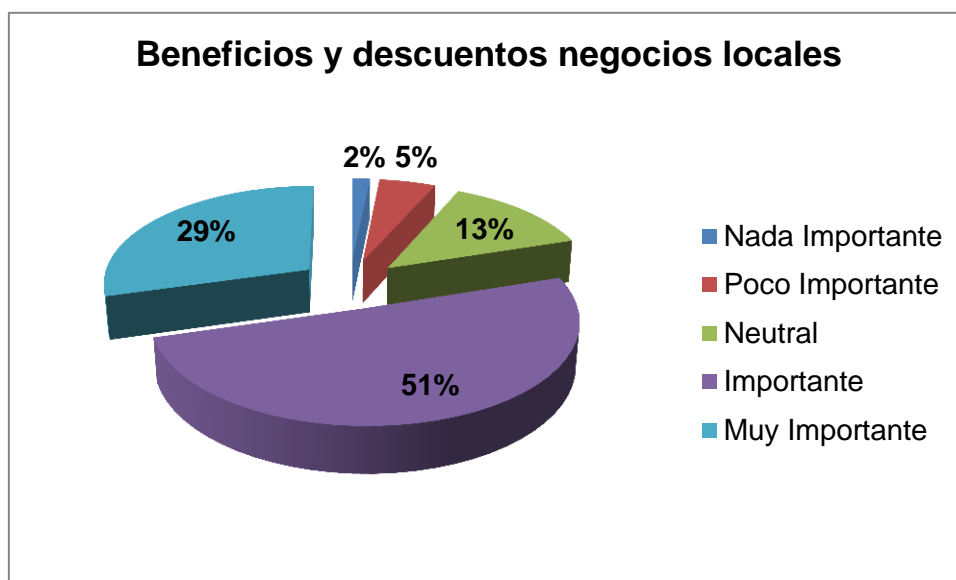
*Beneficios y descuentos en negocios de la localidad*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Mascu- lino	Feme- nino	18- 30	31- 50	51- 70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Nada Importante	2%	2%	2%	4%	1%	1%	11%	9%	1%	1%	1%	3%
Poco Importante	5%	5%	4%	7%	4%	6%	11%	9%	3%	3%	9%	14%
Neutral	13%	14%	12%	11%	13%	12%	26%	18%	9%	7%	18%	46%
Importante	51%	54%	42%	41%	53%	51%	32%	45%	54%	55%	50%	23%
Muy Importante	29%	25%	39%	37%	29%	30%	21%	18%	34%	34%	22%	14%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 8**

*Beneficios y descuentos en negocios de la localidad*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de participantes de la encuesta, el 51% señaló como importante la propuesta sobre la creación de un programa de incentivos municipales por el cual los vecinos que se encuentren al día puedan acceder a descuentos en negocios locales. El 29% consideró a la propuesta como muy importante, a su vez el 13% de los vecinos indicó mantener una posición neutral con respecto a la misma. Para culminar, el 5% de los encuestados consideró como poco importante la propuesta mencionada, y el 2% indicó que esta no le parece nada importante.



**Tabla 15**

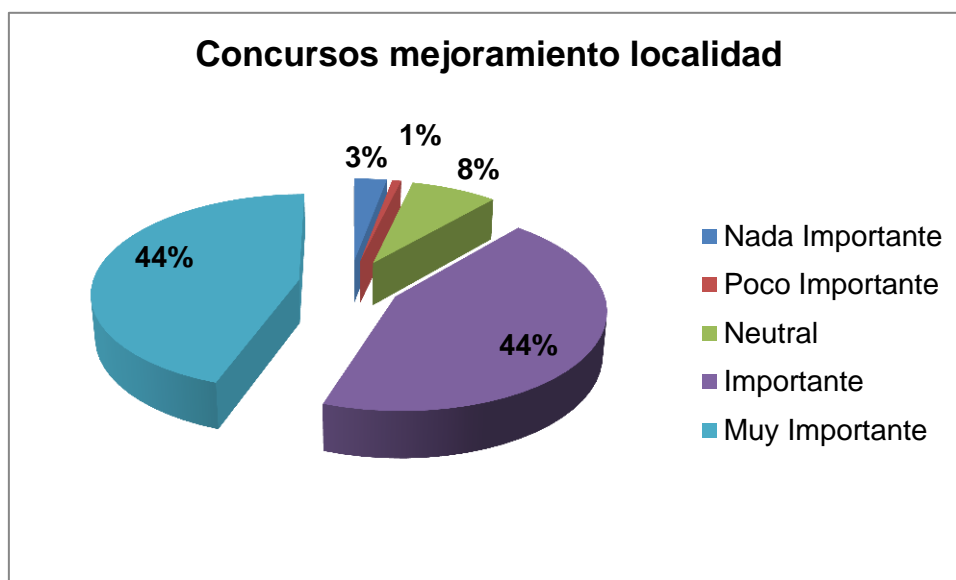
*Concursos de mejoramiento de la localidad*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Mascu- lino	Feme- nino	18- 30	31- 50	51- 70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Nada Importante	3%	3%	3%	4%	3%	3%	5%	18%	3%	2%	1%	6%
Poco Importante	1%	1%	0%	4%	1%	0%	0%	9%	1%	1%	0%	0%
Neutral	8%	7%	10%	11%	8%	7%	11%	36%	3%	4%	12%	23%
Importante	44%	42%	48%	44%	42%	46%	37%	27%	34%	49%	50%	46%
Muy Importante	45%	47%	39%	37%	46%	44%	47%	9%	60%	45%	37%	26%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 9**

*Concursos de mejoramiento de la localidad*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** De los vecinos participantes de la encuesta, el 44% señaló que la propuesta de realizar concursos de mejoramiento de la localidad para vecinos que se encuentren al día por medio de una pequeña obra le parece importante. El 44% de encuestados consideró que la propuesta le parece muy importante, entretanto el 8% indicó mantener una posición neutral en cuanto a la misma. Para culminar, el 1% de los vecinos estimó como poco importante la propuesta de mejora y el 3% señaló que no le parecía nada importante el desarrollo de la misma en el distrito.

Por medio de la investigación realizada, se ha podido comprobar que los contribuyentes, fuera de los problemas económicos por los que pueden atravesar en algún punto, consideran a la espera de las amnistías como uno de los principales motivos por el cual los vecinos no efectúan el pago a tiempo del impuesto predial. De acuerdo con la descripción realizada sobre los beneficios municipales anterior a la presentación de las propuestas, se percibió que un sector de los contribuyentes del distrito considera que los incentivos brindados por el municipio son mejores para aquellos vecinos que no se encuentran al día que para aquellos que sí lo están. Bajo este marco, el hecho de que la población espere a que se realicen amnistías para efectuar el pago perjudica a la formación de una cultura tributaria en el contribuyente, por lo que debe abordarse esta problemática en el corto plazo.

La realización de sorteos de artículos diversos es una estrategia que actualmente realiza la Municipalidad Distrital de Pimentel, conforme con la guía de entrevista aplicada al personal municipal. Los sorteos son efectuados, por lo general, una vez al año en el mes de Diciembre (aunque existe una divergencia en las opiniones brindadas entre los participantes municipales con respecto a la ejecución de esta estrategia).

No obstante, casi la totalidad de los encuestados desconoce la aplicación de esta estrategia, cuando al ser preguntados sobre beneficios municipales sólo el 5% de los mismos reconoció a los sorteos como una de las promociones efectuadas, lo que denota que existe una falta de difusión al respecto (difusión que ha sido tratada con mayor detalle en la propuesta anterior) que debe ser abordada. No obstante, que se realicen sorteos favorece a la viabilidad en la ejecución de esta propuesta, debido a que no repercutiría en un costo significativo para la Municipalidad que impida su ejecución.

El otorgamiento de incentivos municipales como estrategia para el incremento de la recaudación converge con lo determinado por Martínez y Bravo (2020) en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo, determinando que la realización de sorteos entre los contribuyentes puntuales motiva al cumplimiento del pago del impuesto y reduce la espera de amnistías por parte de estos.

Con respecto a la tercera subpropuesta, sobre la creación de un programa de incentivos, el nivel de aceptación que presenta la misma (80% de los vecinos la consideró como mínimo como importante) y el hecho que sea destinada exclusivamente hacia aquellos vecinos que se encuentran al día con su pago, hacen que sea una propuesta de mejora prioritaria a efectuar por la Municipalidad.

Para ello, la Municipalidad deberá suscribir arreglos de cooperación con diversos negocios locales formales que deseen participar, por el cual estos últimos le brinden un descuento a los vecinos pimenteleños, al día con el pago de sus impuestos, por su consumo en estos establecimientos. Los beneficios de esta reforma para las tres partes interesadas se basan en los siguientes aspectos: para la Municipalidad, no se requiere de mayores desembolsos económicos para su ejecución y mejora la relación del municipio con los pequeños negocios formales que se encuentran en la localidad; para los establecimientos participantes, promoción a larga escala de sus negocios a un bajo costo (determinado por el descuento que ofrecen); y para los contribuyentes, recibir un beneficio adicional por encontrarse al día con su pago del impuesto.

Este tipo de programa de incentivos es, actualmente, efectuado por Municipalidades como la de Surco, mediante el programa Vecino Surcano Preferente (VSP), por el cual se les brinda a los contribuyentes que se encuentran al día el acceso a descuentos en su consumo en determinados restaurantes, hostelería, misceláneos, entre otros. El programa también es realizado por la Municipalidad de Miraflores, por medio del programa Vecino Puntual Miraflorense (VPM), con acceso a promociones como las brindadas por la Municipalidad de Surco, además de servicios de asistencia al hogar por emergencia.

En cuanto a la última subpropuesta referente a la realización de un concurso para el mejoramiento de la localidad a través de pequeñas obras como la mejora de veredas o el alumbrado público, el nivel de aceptación que presenta ante los vecinos hace que su consideración sea prioritaria por parte del municipio. Para la consecución y aplicación de la presente, la Municipalidad de Pimentel previamente tendrá que definir un límite presupuestal para la ejecución de la obra. Posteriormente, según la obra por realizar, elaborar las bases para la contratación y con la finalidad de agilizar las fases del proceso, aplicar el mecanismo de

adjudicación simplificada (conforme a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado) para la contratación de un proveedor adecuado. En todo el proceso de contratación, debe garantizarse la transparencia y difusión del mismo, con la finalidad que la población aprecie la gestión municipal realizada.

La anterior subpropuesta fue considerada en esencia por Chujutalli y Ormeño (2020) para los contribuyentes puntuales en el distrito del Rímac, convergiendo en el elevado nivel de aceptación que presentó ante los vecinos del distrito la potencial ejecución de la propuesta.

### **Propuesta 6. Mejorar y desarrollar las facilidades que brinda la Municipalidad para el pago del impuesto predial.**

Finalmente, de las entrevistas conducidas a vecinos de distintas localidades dentro del distrito, se percibió que la mayoría desconoce que el pago del impuesto puede ser realizado de forma remota (ya sea por medio de la banca virtual o a través de la página web de la Municipalidad), incluso algunos de los participantes (A-1 y A-7) sugirieron que la Municipalidad debería considerar implementar este tipo de facilidad. Paralelamente, la mitad de los participantes afirmó desconocer cómo la Municipalidad realiza el cálculo del impuesto predial que debe cancelar. Un hecho sugerido de cambio fue el horario de atención del municipio, además de la poca presencia del municipio en localidades del distrito alejadas de la zona del balneario de Pimentel.

Preguntas con la misma esencia fueron formuladas a través de la encuesta dirigida a los contribuyentes del distrito de Pimentel, con la finalidad de contrastar las respuestas brindadas por los entrevistados. De esta manera, se definió desconocimiento en alrededor de la mitad de los participantes (68%, la tabla se encuentra en la sección de anexos) acerca de cómo la Municipalidad realiza el cálculo del impuesto que deben pagar los vecinos por sus predios, así como que la cancelación del impuesto puede ser realizada a través de medios virtuales.

Además, del total de vecinos encuestados sólo el 3% (la tabla y figura correspondiente a este pregunta se encuentra adjunta en la sección de anexos) indicó que suele visitar la página web de la Municipalidad para realizar el pago del impuesto predial, lo cual denota que es un recurso que de momento no se

encuentra siendo explotado por los contribuyentes para su beneficio, ya sea por desconfianza en el método de pago o por desconocimiento que esta facilidad existe. En ese sentido, se les presentaron a los contribuyentes participantes tres propuestas de mejora por medio de la encuesta, cuyos resultados se pueden visualizar a través de las siguientes tablas y figuras:

**Tabla 16**

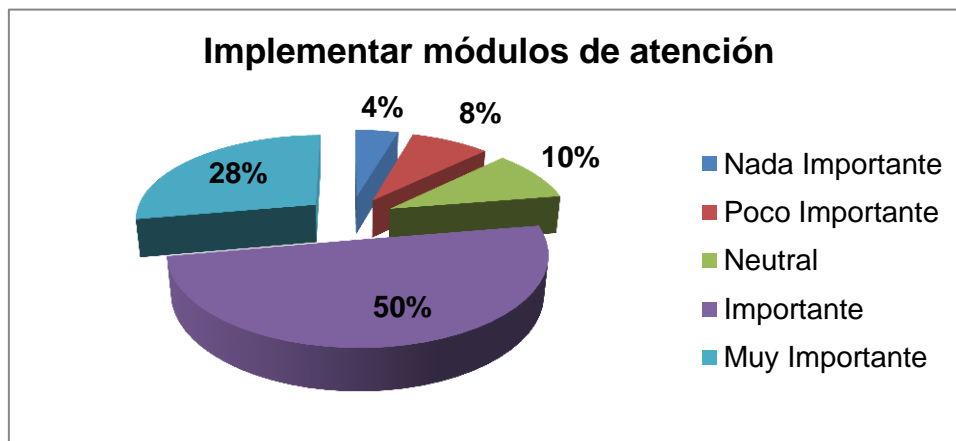
*Implementar módulos estratégicos en el distrito*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Nada Importante	5%	5%	4%	4%	5%	4%	5%	9%	3%	5%	6%	3%
Poco Importante	8%	8%	9%	7%	8%	8%	16%	18%	9%	6%	12%	6%
Neutral	10%	11%	7%	15%	12%	6%	11%	9%	11%	8%	10%	14%
Importante	50%	48%	53%	48%	50%	51%	37%	36%	53%	53%	38%	54%
Muy Importante	28%	28%	28%	26%	26%	30%	32%	27%	25%	28%	34%	23%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 10**

*Implementar módulos estratégicos en el distrito*



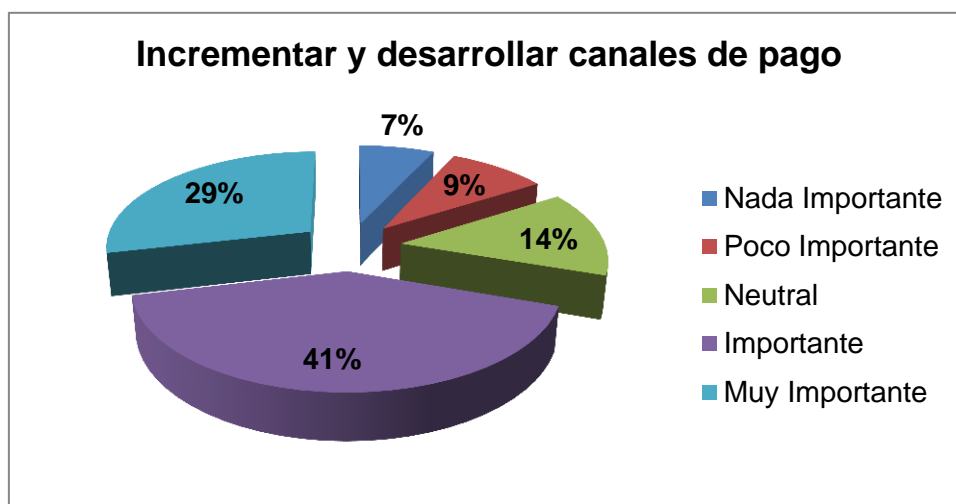
Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** De los participantes de la encuesta, el 50% de los vecinos consideró como importante que se implementen módulos de atención de consultas en lugares estratégicos del distrito. A su vez, el 28% señaló como muy importante la propuesta de mejora, mientras que el 10% se mostró neutral ante la misma. Finalmente, el 8% de los encuestados consideró como poco importante la reforma y el 4% indicó que no le parece nada importante.

**Tabla 17***Incrementar y desarrollar canales de pago*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Nada Importante	7%	7%	7%	4%	6%	7%	16%	9%	5%	4%	15%	11%
Poco Importante	9%	8%	11%	7%	9%	9%	16%	0%	7%	6%	16%	20%
Neutral	14%	13%	17%	15%	16%	11%	26%	27%	9%	8%	25%	34%
Importante	41%	43%	37%	48%	38%	45%	32%	36%	42%	51%	28%	23%
Muy Importante	29%	28%	29%	26%	31%	28%	11%	27%	38%	32%	16%	11%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 11***Incrementar y desarrollar canales de pago*

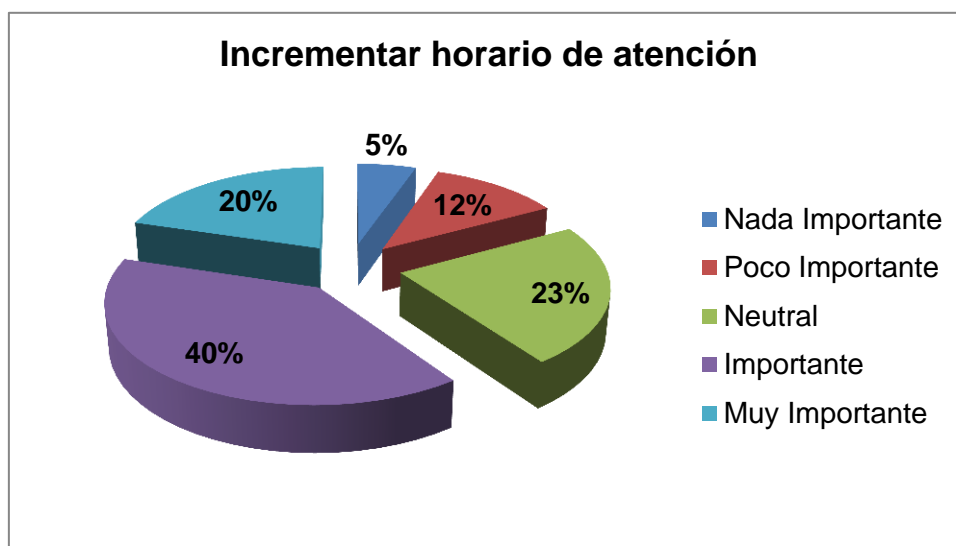
Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** De los encuestados, el 41% de los contribuyentes indicó que le parece importante que se incrementen y desarrollen los canales de pago con los que cuenta la Municipalidad. Paralelamente, el 29% apreció como muy importante que se efectúe esta propuesta, mientras que el 14% mantuvo una posición de carácter neutral. Por último, el 9% de los participantes evaluó como poco importante la mejora planteada y el 7% señaló que no le parece nada importante la ejecución de la medida.

**Tabla 18***Incrementar horario de atención para pago del impuesto*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Nada Importante	5%	5%	5%	11%	3%	6%	16%	27%	8%	4%	3%	3%
Poco Importante	12%	12%	12%	19%	12%	11%	11%	27%	18%	9%	7%	9%
Neutral	23%	25%	19%	30%	23%	19%	42%	27%	27%	15%	22%	49%
Importante	40%	40%	39%	30%	42%	41%	21%	9%	27%	47%	51%	29%
Muy Importante	20%	18%	25%	11%	20%	24%	11%	9%	20%	25%	16%	11%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 12***Incrementar horario de atención para pago del impuesto*

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de encuestados, el 40% consideró como importante que se incremente el horario de atención para el pago del impuesto predial por parte de la Municipalidad de Pimentel. En cambio, el 20% de los participantes evaluó como muy importante que se desarrolle la propuesta. El 23% mantuvo una posición neutral frente a la misma, y el 12% de los vecinos la señaló como poco importante. Finalmente, el 5% de los contribuyentes advirtió como nada importante que se ejecute la propuesta en cuestión.

En cuanto a la primera subpropuesta relacionada con la implementación de módulos en lugares estratégicos del distrito, de las entrevistas se percibió que los contribuyentes cuya residencia se encuentra alejada de la zona del balneario de Pimentel presentan un menor nivel de conocimiento sobre las acciones ejecutadas por la gestión municipal y para la resolución de consultas u observaciones que presenten deben trasladarse hasta las instalaciones del municipio para darle resolución a las mismas. Con la finalidad de brindarle facilidades al contribuyente se planteó la instalación de módulos como propuesta, valorando el 78% de los vecinos la propuesta como importante o muy importante.

Para esto, la Municipalidad debe valorar implementar un módulo móvil que recorra las zonas más alejadas del distrito (una localidad por día) con la finalidad que los vecinos de estos lugares puedan acercarse a este módulo para resolver cualquier tipo de consulta con respecto al pago del impuesto predial (como estado de la recaudación, obras por ejecutar, entre otros) u otros tributos, además de recibir todo tipo de instrucción en materia fiscal al respecto. El acercarse al vecino es fundamental como medio de transparencia para garantizar un gobierno abierto (eje transversal de la modernización de la gestión pública), además de mostrarse como una figura más “amigable” hacia el contribuyente (Alm, 2019).

El presente caso de los módulos móviles fue desarrollado con éxito, de acuerdo con la OECD (2015), por Sudáfrica como medio para acercar a la población de las zonas rurales (o en todo caso, de zonas alejadas) con la recaudación de impuestos, facilitando el control y la identificación de los contribuyentes, además de ser una herramienta para la difusión de información y capacitación en materia tributaria para el cumplimiento de sus obligaciones.

En ese sentido, al percibir que los contribuyentes de zonas aledañas al balneario de Pimentel presentan un bajo nivel de conocimiento respecto a materia tributaria y dificultad en el acceso a la información al tener que desplazarse hasta la zona del balneario para poder resolver consultas u observaciones que presente con respecto al pago del impuesto predial, es que esta propuesta, que también presenta un impacto positivo en la formación de una cultura tributaria en los vecinos, y no requiere de una gran inversión para su ejecución, debe ser considerada por el municipio.



Por medio de la segunda subpropuesta, se consultó a los vecinos sobre el incremento y desarrollo de los canales de pago del impuesto, propuesta valorada como mínimo como importante por el 70% de los participantes. Un canal de pago que viene siendo potenciado producto de la pandemia por el municipio es el pago a través de la página web de la Municipalidad; sin embargo, como se mencionó previamente, muy pocos de los contribuyentes lo emplean. En ese sentido la propuesta de reforma se centra en fortalecer, instruir y difundir al contribuyente sobre el empleo de este método de pago.

Previo a la instrucción, se debe garantizar el nivel de seguridad con el que cuenta el portal web, para despejar toda desconfianza que pueda presentar el vecino en su uso. La instrucción se debe ejecutar por medio de tutoriales virtuales, difundidos a través del portal municipal así como por redes sociales, que indiquen paso a paso como realizar el pago del impuesto predial (a través de un videotutorial o mediante un documento escrito). El amplio potencial brindado por este canal de pago del impuesto (con énfasis en aquellos vecinos cuyo domicilio fiscal se encuentra fuera del distrito), así como la baja inversión requerida para su potenciación garantizan la viabilidad de esta propuesta.

Finalmente, la tercera subpropuesta para mejorar las facilidades brindadas por el municipio se centró en incrementar el horario de atención para el pago del impuesto predial. Según los resultados de la encuesta aplicada, sólo el 60% de los contribuyentes consideró como mínimo como importante el desarrollo de la propuesta. De acuerdo con el resultado del nivel de importancia obtenido, la presente constituyó la propuesta con menor aceptación de todas las planteadas por medio del instrumento.

La variación en el horario de atención por plantear, y que se realiza actualmente sólo durante los periodos de campaña tributaria (de acuerdo con la entrevista sostenida con el alcalde del distrito), consistiría en hacer funcionar las instalaciones municipales para la recaudación del impuesto predial (o tributos en general) durante los días sábado en beneficio de aquellos contribuyentes que tienen imposibilitado acercarse durante la semana a realizar su pago del impuesto debido a motivos laborales.

Sin embargo, al ser la propuesta con menor importancia entre las consultadas, y debido al elevado costo (en comparación con las otras propuestas presentadas) en que se incurriría para ejecutarla, así como la potenciación que se plantea de otros canales de pago (como el virtual) que beneficiará al mismo público objetivo entre los contribuyentes, se determinó que no es una propuesta prioritaria a efectuar por el municipio.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** En cuanto a los factores determinantes del proceso recaudatorio del impuesto predial por la Municipalidad Distrital de Pimentel, se determina que estos se encuentran clasificados en dos grupos: determinantes administrativos y determinantes financieros. Respecto a los primeros, los factores encontrados fueron los siguientes: facilidades municipales al contribuyente, sistema o registro catastral, difusión y los mecanismos punitivos; todos estos factores se determinó que presentan incidencia en el incremento de la recaudación del impuesto. En cuanto a las determinantes financieras, se analizaron las fuentes de financiamiento de la Municipalidad, con énfasis en las transferencias intergubernamentales; no obstante, se concluyó que las transferencias realizadas no representan una determinante significativa para la recolección del impuesto.

**Segunda:** Respecto a los factores condicionantes del proceso recaudatorio del impuesto, se identificaron las siguientes condicionantes: atención municipal, educación tributaria, transparencia, factores económicos y amnistías. En relación a la primera, la limitada comunicación con el contribuyente en la atención realizada afecta negativamente la recaudación; mismo efecto encontrado en la condicionante de educación tributaria, producto del escaso conocimiento del contribuyente sobre el impuesto predial, su destino e importancia. En cuanto a transparencia, se determinó que transparentar la gestión es uno de los hechos que motivaría al contribuyente al cumplimiento de su pago a tiempo; sobre los factores económicos, además de ser determinado como el principal motivo para el impago del impuesto, es dado por la situación que atraviesa la economía del país y la reducción del empleo dado el contexto, los que hacen de esta una condicionante negativa en el momento. Finalmente, las amnistías presentan un efecto doble en el proceso recaudatorio. Si bien son realizadas esporádicamente

con la finalidad incentivar el pago del impuesto predial, cierto sector de los contribuyentes se acostumbra a esperar estos periodos de exención tributaria para recién efectuar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

**Tercera:** En lo referente a las fortalezas que presenta la Municipalidad de Pimentel en el proceso recaudatorio del impuesto predial, se identificaron y analizaron las siguientes: nivel de capacitación del personal de recaudación, apertura al cambio y beneficios tributarios. Sobre el nivel de capacitación, se destacó la capacidad del equipo de recaudación y la experiencia que presentaban en materia tributaria los abogados que lo conforman. En referencia a la apertura al cambio, el Municipio se encuentra implementando constantemente nuevas facilidades para el contribuyente, con énfasis el aprovechamiento de nuevas tecnologías de la información; por último, sobre beneficios tributarios, la Municipalidad busca incentivar al contribuyente para la cancelación de sus obligaciones a tiempo, implementando por medio de ordenanzas mecanismos como el descuento por pronto pago.

**Cuarto:** En cuanto a las debilidades presentadas, se determinaron y analizaron las siguientes: cultura tributaria, falta de difusión, falta de personal en área de administración tributaria, desconocimiento incentivos por pronto pago, falta de actualización del catastro, falta de empatía y gradualidad en la cobranza. Respecto al primero, la escasa cultura tributaria del contribuyente sobre sus obligaciones y derechos dificulta la aplicación de las estrategias municipales en materia tributaria; sobre la falta de difusión, se determinó que los contribuyentes desconocen acerca de las estrategias utilizadas por el municipio con la finalidad de incentivarlos; en referencia a la falta de personal, el área de Administración Tributaria destacó las necesidades de personal que tienen para la efectuación de las notificaciones a los contribuyentes. En el distrito existe desconocimiento de la población sobre los incentivos brindados por la Municipalidad por el pago a tiempo del impuesto. Sobre la falta de actualización del catastro, se encontró que la última actualización fue realizada durante el año 2012, dificultando la identificación de contribuyentes del distrito; finalmente, la falta de empatía y gradualidad en la cobranza afecta la percepción del contribuyente del distrito, siendo perjudicial para la generación de una cultura tributaria.

**Quinto:** Sobre las oportunidades y amenazas del proceso recaudatorio del impuesto, se identificaron las siguientes: como oportunidades existentes para incrementar la recaudación del impuesto predial, la masificación de tecnologías de la información, convenios con negocios locales como incentivos municipales y el desarrollo urbanístico del distrito; por otra parte, como amenazas con potencial para la reducción del impuesto se analizaron factores como la informalidad, la desconfianza en autoridades y la incertidumbre política y económica.

**Sexto:** Respecto a la percepción del contribuyente sobre el proceso recaudatorio del impuesto predial por la Municipalidad Distrital de Pimentel, se concluye que el contribuyente del distrito de Pimentel presenta un conocimiento limitado sobre el impuesto, con cierto sector relacionando el concepto con el de arbitrios municipales. El vecino promedio reconoce que la cancelación del impuesto debe realizarse de forma anual, siendo el medio más reconocido para el pago de forma presencial en las instalaciones del municipio. Además, existe una disyuntiva entre los vecinos con conocimiento acerca de si el impuesto puede experimentar variaciones en futuros años.

Por otra parte, el contribuyente desconoce cómo el municipio calcula el impuesto que debe pagar, el destino de lo recolectado y los incentivos provistos por la Municipalidad para que efectúen el cumplimiento de sus obligaciones, fuera de las amnistías. Existe un desconocimiento generalizado sobre facilidades brindadas por el municipio, como los medios virtuales dónde efectuar el pago del impuesto. En cuanto a los motivos del incumplimiento con el impuesto, los contribuyentes perciben a los problemas económicos como el principal causante, seguido de la falta de educación tributaria y la espera de amnistías por parte del municipio para la regularización del pago. Finalmente, respecto a hechos que motivan (o motivarían) al vecino a cumplir con sus obligaciones a tiempo, se destacó el sentido de ciudadanía, el evitar la cobranza coactiva y una mayor transparencia y difusión de la gestión municipal como hechos.

**Sétimo:** En lo que respecta a las reformas viables del proceso recaudatorio del impuesto predial por la Municipalidad Distrital de Pimentel, las propuestas de mejora viables planteadas fueron las siguientes: implementar un programa de cultura tributaria al contribuyente, efectuar la actualización del catastro municipal,

incrementar la difusión y mejorar la comunicación con el contribuyente, desarrollar el mecanismo de obras por impuestos, implementar un programa de beneficios municipales y mejorar y desarrollar las facilidades brindadas por el municipio. En ese sentido, se determinó lo siguiente:

- a. En cuanto a la implementación de un programa de cultura tributaria, el municipio requiere de coordinación y apoyo de las entidades educativas estatales respectivas, para la efectuación de talleres y charlas en las instituciones educativas primarias y secundarias de la localidad en materia tributaria, de acuerdo al nivel de público objetivo.
- b. En referencia al catastro municipal, el empadronamiento de los vecinos del distrito fue considerada como una propuesta importante por los contribuyentes como medio para que la Municipalidad conozca la situación que atraviesan los vecinos y elemento favorable para el sinceramiento de la base tributaria. Al respecto, resulta fundamental que el municipio en coordinación con COFOPRI y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento efectúen el levantamiento del registro catastral de forma periódica.
- c. Respecto al incremento de la difusión, los contribuyentes consideran esencial que se realice notificación por medios virtuales (correo electrónico o Whatsapp) sobre medios físicos del estado de la recaudación, promociones o campañas tributarias, inversiones efectuadas por el Municipio a través de lo recolectado por este concepto, recordatorios de pago. No obstante, se determina que un impacto a corto plazo mayor tendría la notificación por medio de boletines físicos (en las puertas de los contribuyentes), lo que hace necesaria su implementación de forma parcial.
- d. En cuanto al mecanismo de obras por impuestos, este presentó un mayor nivel de aceptación entre los contribuyentes que se autoidentificaron en los niveles socioeconómicos A/B/C sobre el D/E, siendo una de las propuestas con mayor valoración en general. En el contexto anterior, la aplicación del mecanismo

debería ser considerado por el municipio con la finalidad de acercarse al vecino y participar cooperativamente en el mejoramiento del distrito.

- e. Sobre el programa de beneficios municipales, los contribuyentes que se autopercebieron en los sectores C/D/E se mostraron más receptivos a los sorteos de canastas o de vales de consumo por la Municipalidad de forma periódica que los contribuyentes de los sectores A/B. No obstante, los contribuyentes en su gran mayoría consideraron como mínimo importante que se cree un programa de incentivos, destinado hacia vecinos que se encuentren al día, por medio de descuentos en negocios locales; además, la propuesta referente a concursos de mejoramiento de la localidad fue la que mayor aceptación presentó de todas.
- f. Finalmente, respecto al incremento de facilidades municipales, los contribuyentes consideraron importante la implementación de módulos estratégicos en el distrito y el desarrollo de los canales de pago del municipio; no obstante, lo referente a incrementar el horario de atención de pago del impuesto fue la propuesta con menor aceptación general por parte de la población, por lo que se determinó como no prioritaria.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), en coordinación con los gobiernos locales, normar y desarrollar el mecanismo Obras por Impuestos como medio de asociación entre los vecinos y el municipio a través de la cancelación parcial del impuesto predial. Un mayor involucramiento de los ciudadanos con el desarrollo de su localidad favorece a la formación de una percepción positiva de la gestión, elemento fundamental para la conformación de una cultura tributaria.

**Segunda:** Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Pimentel efectuar la actualización del registro catastral en coordinación con las entidades estatales correspondientes, a fin de efectuar el sinceramiento de la base tributaria de

contribuyentes del distrito, así como la correcta identificación de los propietarios y el control del crecimiento urbanístico.

**Tercera:** Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Pimentel diseñar e implementar un plan de beneficios municipales dirigido exclusivamente para contribuyentes que se encuentren al día con el pago del impuesto. De esta manera se pretende lograr un efecto doble: incentivar a los contribuyentes que se encuentran al día a seguir estándolo; y animar a aquellos que no lo están, quienes usualmente se encuentran esperando una amnistía.

**Cuarta:** Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Pimentel continuar desarrollando los canales de pago con los que cuenta el municipio como facilidad para los contribuyentes del distrito. El conocimiento del canal de pago a través de la página web de la Municipalidad requiere de una mayor difusión entre los contribuyentes del distrito, así como el soporte de tutoriales para aquellos usuarios nuevos con respecto al manejo de plataformas virtuales.

**Quinta:** Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Pimentel implementar campañas de difusión y comunicación destinadas a profundizar el conocimiento de los contribuyentes acerca de materia tributaria, específicamente todos aquellos aspectos relacionados con el impuesto predial como lo son su destino, el estado de la recaudación, promociones o beneficios municipales, entre otros. Esta debe ser realizada por medios electrónicos (redes sociales del municipio, página web, correo electrónico, celular), además de, en un inicio, boletines impresos distribuidos en las viviendas de los contribuyentes a lo largo del distrito.

**Sexta:** Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Pimentel implementar módulos de atención en lugares estratégicos alejados de la zona del balneario para la resolución de observaciones o consultas de los contribuyentes, así como la instrucción del contribuyente con respecto al impuesto predial.

**Sétima:** Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Pimentel promover políticas internas para la difusión de las obras y servicios provistos en el distrito que han sido efectuados por medio del pago del impuesto predial. La transparencia es esencial para mejorar la percepción de los contribuyentes, así como para el desarrollo de la modernización de la gestión pública.

## REFERENCIAS

- Akanbi, A. (2020). The Impact of Tax Collection and Incentives on Economic Growth: Evidence from Nigeria. *International Journal of Business and Economics Research* Vol. 9, No. 4, 170-175. <https://doi.org/10.11648/j.ijber.20200904.12>
- Aktas Güzel, S., Özer, G., & Özcan, M. (2019). The effect of the variables of tax justice, perception and trust in government on tax compliance: The case of Turkey. *Journal of Behavioral and Experimental Economics* Volume 78 February, 80-86. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2018.12.006>
- Alasfour, F., Samy, M., & Bampton, R. (2016). The Determinants of Tax Morale and Tax Compliance: Evidence from Jordan. *Advances in Taxation* Volume 23, 125-171. <https://doi.org/10.1108/S1058-749720160000023005>
- Alm, J. (2019). What motivates tax compliance? *Journal of Economic Survey* Volume 33 Issue 2, 353-388. <https://doi.org/10.1111/joes.12272>
- Alm, J., Bernasconi, M., Laury, S., Lee, D., & Wallace, S. (2017). Culture, compliance, and confidentiality: Taxpayer behavior in the United States and Italy. *Journal of Economic Behavior & Organization* Volume 140, 176-196. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2017.05.018>
- Al-Sharea, I., Al-Azzawi, R., & KHhudhair, A. (2020). Tax Culture and its Impact on Tax Activity (Applied Research Regarding the General Authority for Taxation). *International Journal of Innovation, Creativity and Change* Volume 10 Issue 11, 531-551. [https://www.researchgate.net/publication/346059827\\_Tax\\_culture\\_and\\_its\\_impact\\_on\\_tax\\_activity\\_Applied\\_research\\_in\\_the\\_General\\_Authority\\_for\\_Taxation\\_Higher\\_Institute\\_for\\_Accounting\\_and\\_Financial\\_Studies](https://www.researchgate.net/publication/346059827_Tax_culture_and_its_impact_on_tax_activity_Applied_research_in_the_General_Authority_for_Taxation_Higher_Institute_for_Accounting_and_Financial_Studies)
- Al-Zaqeba, M., Hamid, S., & Muhammad, I. (2018). Tax Compliance of Individual Taxpayers: a systematic literature review. *International Journal of Management and Applied Science* Volume 4 Issue 6, 47-57. <https://oarep.usim.edu.my/jspui/handle/123456789/12776>
- Amasifuen, M. (2016). Importancia de la cultura tributaria en el Perú. *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting power for Business* Volumen 1 No. 1, 73-90. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_apfb/article/view/898](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/898)
- Arias, L. A. (2009). *La tributación directa en América Latina: equidad y desafíos. El caso de Perú*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5454-la-tributacion-directa-america-latina-equidad-desafios-caso-peru>
- Armas, M., & Colmenares, M. (2010). Educación para el desarrollo de la cultura tributaria. *RED-HECS*, 122-141. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2937210>



- Arroyo, M., Amezcua, E., & Espinosa, F. (2014). *Contexto de la educación financiera en México*. Mexico DF: Ciencia Administrativa No.1. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/03CA201401.pdf>
- Assfaw, A., & Sebhat, W. (2019). Analysis of tax compliance and its determinants: evidence from Kaffa, Bench Maji and Sheka Zones category B tax payers. *Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies, Volume 5 Issue 1*, 32-58. <https://doi.org/10.32602/jafas.2019.2>
- Atuguba, R. (2021). Tax Culture: Perspectives from an African State. *American Journal of Trade and Policy, Volume 8 Issue 1*, 25-58. <https://doi.org/10.18034/ajtp.v8i1.510>
- Batrancea, L., Nichita, A., Olsen, J., Kogler, C., Kirchler, E., Hoelzl, E., y otros. (2019). Trust and power as determinants of tax compliance across 44 nations. *Journal of Economic Psychology Volume 74*. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2019.102191>
- Bodea, C., & LeBas, A. (2016). The Origins of Voluntary Compliance: Attitudes toward Taxation in Urban Nigeria. *British Journal of Political Science Volume 46 Issue 1*, 215-238. <https://doi.org/10.1017/S000712341400026X>
- Camacho, C., Hurtado, K., Navarro, E., Hurtado, J., & Nieves, S. (2017). Factores que inciden en el recaudo del Impuesto Predial Unificado en el distrito de Barranquilla. *Prospectiva: una nueva visión de la ingeniería*, 64-73. <http://dx.doi.org/10.15665/rp.v15i1.591>
- Casal, S., Kogler, C., Mittone, L., & Kirchler, E. (2016). Tax compliance depends on voice of taxpayers. *Journal of Economic Psychology Volume 56*, 141-150. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2016.06.005>
- Chávez, L., & López, V. (2019). Determinantes del recaudo del impuesto a la propiedad inmobiliaria: un enfoque estadístico para México. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, 89-119. <http://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902019000100089>
- Chavez, L., Elbittar, A., & Trillo, F. (2015). Cumplimiento en pago de contribuciones: autoridades fiscales versus religiosas en México. *Estudio Económicos Vol. 30(1)*, 51-74. <https://doi.org/10.24201/ee.v30i1.22>
- Chía, M., Gómez, J., López, C., & Porras, S. (2018). Hacia el fomento de la cultura tributaria desde la primera infancia. *Revista Activos Volumen 16 No. 30*, 19-54. <https://doi.org/10.15332/25005278.5059>
- Christensen, D., & Garfias, F. (2021). The Politics of Property Taxation: Fiscal Infrastructure and Electoral Incentives in Brazil. *The Journal of Politics Volume 83 No. 4*. <https://doi.org/10.1086/711902>
- Chujutalli, J., & Ormeño, C. (2020). *Estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital del Rímac*. Lima, Perú. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2736/ChujutalliJhor\\_Tesis\\_maestria\\_2020.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2736/ChujutalliJhor_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1)

- Cristea, A., Voda, D., & Ungureanu, M. (2021). Tax Culture: Approached as a new constituent element of the fiscal system. *Annals of the Constantin Brancusi University of Targu Jiu: Economy Series Issue 2*, 124-132. [https://www.utgjiu.ro/revista/ec/pdf/2021-02/15\\_Cristea.pdf](https://www.utgjiu.ro/revista/ec/pdf/2021-02/15_Cristea.pdf)
- Cvrlje, D. (2015). Tax literacy as an instrument of combating and overcoming tax system complexity, low tax morale and tax non-compliance. *The Macrotheme Review Volume 4 Issue 3*, 156-167. [https://macrotheme.com/yahoo\\_site\\_admin/assets/docs/13MR43Cv.804829.pdf](https://macrotheme.com/yahoo_site_admin/assets/docs/13MR43Cv.804829.pdf)
- de Carvalho, P. (2017). *Property tax performance and potential in Brazil*. Pretoria. [https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/62689/Carvalho\\_Property\\_2017.pdf?sequence=1](https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/62689/Carvalho_Property_2017.pdf?sequence=1)
- De Neve, J.-E., Imbert, C., Spinnewijn, J., Tsankova, T., & Luts, M. (2021). How to Improve Tax Compliance? Evidence from Population-Wide Experiments in Belgium. *Journal of Political Economy Volume 129, Number 5*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3389405>
- Dincer, B., & Dincer, C. (2018). The Effect of Tax Communication on Taxpayers Attitude. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(12), 1137-1143. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v8-i12/5178>
- Drywa, A. (2020). Polish Tax Culture. An Attempt of Identification. *The Financial Law Towards Challenges of The XII Century*, 163-177. [https://www.law.muni.cz/sborniky/the\\_financial\\_law\\_challenges.pdf#page=164](https://www.law.muni.cz/sborniky/the_financial_law_challenges.pdf#page=164)
- Dularif, M., & Rustiarini, N. (2021). Tax compliance and non-deterrence approach: a systematic review. *International Journal of Sociology and Social Policy*. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-04-2021-0108>
- e Hassan, I., Naeem, A., & Gulzar, S. (2021). Voluntary tax compliance behavior of individual taxpayers in Pakistan. *Financial Innovation Volume 7 Article 21*. <https://doi.org/10.1186/s40854-021-00234-4>
- Enachescu, J., Olsen, J., Kogler, C., Zeelenberg, M., Breugelmans, S., & Kirchler, E. (2019). The role of emotions in tax compliance behavior: A mixed-methods approach. *Journal of Economic Psychology Volume 74*. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2019.102194>
- Esquivel, M. (2017). *Estudio de casos del proceso de recaudación del impuesto predial en los distritos de Lima Metropolitana, año 2017*. Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/9475/Esquivel\\_Valdivia\\_Maria\\_Ines.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/9475/Esquivel_Valdivia_Maria_Ines.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Fauziati, P., Minovia, A., Muslim, R., & Nasrah, R. (2020). The Impact of Tax Knowledge on Tax Compliance Case Study in Kota Padang, Indonesia. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies Volume 2 Issue 1*, 22-30. <https://www.akademiabaru.com/submit/index.php/arbms/article/view/1183>

- Fernández, R. (2001). La entrevista en la investigación cualitativa. *Revista Pensamiento Actual*, 15-17. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/pensamiento-actual/article/view/8017>
- Flores, J. (2006). *Tributación práctica y teoría*. Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas. Lima: Grafica Santo Domingo. <https://isbn.cloud/9789972273216/tributacion-teoria-y-practica/>
- Guerrero, R., & Noriega, H. (2015). Impuesto predial: factores que afectan su recaudo. *Económicas CUC* 36, 133-152. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/674>
- Halla, M. (2012). Tax Morale and Compliance Behavior: First Evidence on a Causal Link. *Journal of Economic Analysis & Policy Volume 12 Issue 1*, 1-27. <https://doi.org/10.1515/1935-1682.3165>
- Hayashi, A. (2014). Property Taxes and their limits: Evidence from New York City. *Stanford Law & Police Review*, volume 25, 33-51. [https://www-cdn.law.stanford.edu/wp-content/uploads/2018/03/hayashi\\_25\\_stan.\\_l.\\_poly\\_rev\\_33.pdf](https://www-cdn.law.stanford.edu/wp-content/uploads/2018/03/hayashi_25_stan._l._poly_rev_33.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hien, J. (2021). Culture and tax avoidance: the case of Italy. *Critical Policy Studies Volume 15 Issue 2*, 247-268. <https://doi.org/10.1080/19460171.2020.1802318>
- Huanqui, S. (2019). *El esquema de Incentivos Monetarios y los Efectos Adversos en la Gestión de Finanzas Locales: el caso del Impuesto Predial en el Perú*. Lima, Lima, Perú. [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/huanqui\\_ppt.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/huanqui_ppt.pdf)
- Idrogo, M. (2016). *Análisis de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chota 2011-2014 y estrategias para optimizar su recaudación- 2015*. Chiclayo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/773>
- Imani, M., & Amirmostofian, T. (2018). Promotion of Tax Culture and its Impact on Expanding the Tax Umbrella and Identification of New Taxpayers. *Tax Journal*, Volume 26 Number 37 (85), 117-146. <https://www.sid.ir/en/Journal/ViewPaper.aspx?ID=827361>
- Inasius, F. (2019). Factors Influencing SME Tax Compliance: Evidence from Indonesia. *International Journal of Public Administration*, Volume 42 Issue 5, 367-379. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1464578>
- Instituto Aduanero y Tributario. (2020). *Libro de Cultura Tributaria y aduanera*. Lima: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. [https://cultura.sunat.gob.pe/sites/default/files/Libro-Cultura\\_Tributaria\\_y\\_Aduanera\\_final.pdf](https://cultura.sunat.gob.pe/sites/default/files/Libro-Cultura_Tributaria_y_Aduanera_final.pdf)

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2019*. Lima: INEI. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1720/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1720/)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a Nivel Nacional*. Lima: INEI. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-empleo-nacional-abr-may-jun-2021.pdf>
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (2016). *Guía Técnica 21: la administración del catastro municipal*. Obtenido de inafed.gob.mx: [http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/335/1/images/guia21\\_la\\_administracion\\_del\\_catastro\\_municipal.pdf](http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/335/1/images/guia21_la_administracion_del_catastro_municipal.pdf)
- Instituto Peruano de Economía. (13 de Enero de 2020). El costo de la pereza fiscal. *Diario El Comercio*. <https://www.ipe.org.pe/portal/el-costode-la-pereza-fiscal/>
- International Association of Assessing Officers. (2013). *Guide to Assessment Standards*. Obtenido de iaao.org: [https://www.iaao.org/media/standards/Guide\\_to\\_Standards\\_2013.pdf](https://www.iaao.org/media/standards/Guide_to_Standards_2013.pdf)
- Jashari, A. (2020). *The Challenges of Collecting the Immovable Property Tax: The Case of the Republic of Kosovo*. Prishtina: Rochester Institute of Technology. <https://scholarworks.rit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=11640&context=theses>
- Jimenez, P., & Govind, I. (2016). Tax compliance in a social setting: The influence of social norms, trust in government, and perceived fairness on taxpayer compliance. *Advances in Accounting Volume 34*, 17-26. <https://doi.org/10.1016/j.adiac.2016.07.001>
- Khaerunnisa, I., Wiratno, A., & Luthan, E. (2016). The effect of tax morality, tax culture, and good governance to taxpayers compliance. *The Accounting Journal of BINANIAGA Vol.01 No.1*, 59-68. <https://doi.org/10.33062/ajb.v1i1.78>
- Korostelkina, I., Dedkova, E., Varaksa, N., & Korostelkin, M. (2020). Models of tax relations: improving the tax culture and discipline of taxpayers in the interests of sustainable development. *E3S Web Conf. Volume 159*. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015906014>
- Lacey, C. (2010). Research and Evaluation in Education and Psychology (3rd ed.) by Donna M. Mertens - A Book Review. *The Qualitative Report Volume 15 Issue 5*, 1304-1305. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2010.1348>
- Lachheb, H., Bouthanoute, R., & Bendriouch, M. (2016). For a Local Tax System Dedicated to Sustainable Development Incorporating Governance, Transparency and Innovation. *International Journal of Economics and Finance; Vol 8, No 5*, 212-219. <https://doi.org/10.5539/ijef.v8n5p212>

- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Cienciamérica*, 34-39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión del Futuro" Volumen 13 No. 1*. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Marandu, E., Mbekomize, C., & Ifezue, A. (2015). Determinants of Tax Compliance: A Review of Factors and Conceptualizations. *International Journal of Economics and Finance Volume 7 No. 9*, 207-218. <https://doi.org/10.5539/ijef.v7n9p207>
- Martinez, A., & Bravo, J. (2020). *Las estrategias y su incidencia en el incremento de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo, año 2018*. Perú. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1877>
- Mas'ud, A., Abdul Manaf, N., & Saad, N. (2019). Trust and power as predictors to tax compliance: global evidence. *Economics & Sociology Volume 12 Issue 2*, 192-204. <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2019/12-2/11>
- Mendoza, F., Palomino, R., Robles, J., & Ramírez, S. (2016). Correlación entre cultura tributaria y educación tributaria universitaria: caso Universidad Estatal de Sonora. *Revista Global de Negocios Volumen 4 No. 1*, 61-76. <https://ssrn.com/abstract=2659374>
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (11 de Noviembre de 2004). Decreto Supremo N°1056-2004-EF Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal. *Diario Oficial El Peruano*. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0019/texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-tributacion-municipal.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (Julio de 2018). *Ficha de Análisis Multianual de Gestión Fiscal*. Lima. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/imgf/gob\\_local/IMGF2018\\_1283.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/imgf/gob_local/IMGF2018_1283.pdf)
- Mohd Faizal, S., Rizal, M., Maelah, R., & Ramli, R. (2017). Percepcion on justice, trust and tax compliance behavior in Malaysia. *Kasetsart Journal of Social Sciences Volume 38 Issue 3*, 226-232. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.10.003>
- Mohseni, B. (2021). Factors Affecting Tax Evasion Using Structural Equation Techniques - The Role of Tax Knowledge as a Moderator. *Macroeconomics Research Letter Volume 16 Issue 31*, 13-36. <https://doi.org/10.22080/IEJM.2021.20136.1810>
- Morales, M. d., Echevarría, L. G., Huerta, B. E., & Quinto, E. L. (2019). Cultura tributaria en Hermosillo, Sonora México. *Biolex: Revista jurídica del departamento de derecho Año 11, Número 21 julio-diciembre*, 63-80. <https://doi.org/10.22080/IEJM.2021.20136.1810>

- Neira-Galván, M. (2019). La cultura tributaria en la recaudación de tributos. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional Volumen 4 No. 8*, 203-212. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i8.1055>
- Nguyen, V., Nguyen, V., Nguyen-Cuu, D., Nguyen, V., Ngoc, P., Ngoc Ngo, T., y otros. (2021). The Effects of Emotion, Trust and Perception on Tax Compliance: Empirical Evidence from Vietnam. *Advances in Taxation Volume 29*, 111-134. <https://doi.org/10.1108/S1058-749720210000029010>
- Nkundabanyanga , S., Mvura, P., Nyamuyonjo, D., Opiso , J., & Nakabuye, Z. (2017). Tax compliance in a developing country: Understanding taxpayers compliance decision by their perceptions. *Journal of Economic Studies Volume 44 No. 6*, 931-957. <https://doi.org/10.1108/JES-03-2016-0061>
- Norzilah, H., Anuar, N., & Puteh, A. (2016). Improving tax compliance via tax education - Malaysian experience. *Management & Accounting Review (MAR) Volume 15 Issue 2*, 1-20. <https://core.ac.uk/download/pdf/324171313.pdf>
- OECD. (2020). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2020*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/24104736>
- OECD. (2020). Glossary of Tax Terms. Paris, Paris, Francia: OECD Publishing. <https://www.oecd.org/ctp/glossaryoftaxterms.htm>
- OECD/The International and Ibero-American Foundation for Administration and Public Policies (FIIAPP). (2015). *Building Tax Culture, Compliance and Citizenship*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264205154-en>
- Ogorodnikova, I., Pecherkina, I., Baksha, N., & Tarasova, A. (2020). Tax Culture and Trust. *Comparative Sociology*, 19(3), 363-387. <https://doi.org/10.1163/15691330-12341523>
- Paucar, R., Araujo, W., & Calvinapon, F. (2017). Factores que inciden en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, año 2015. *Cientifi-k*, 121-127. <https://doi.org/10.18050/Cientifi-k.v5n2a1.2017>
- Petrișor, M. (2017). Tax Evasion in Romania. *European Union Financial Regulation and Administrative Area (EUFIRE)*, 521-525. [http://eufire.uaic.ro/wp-content/uploads/2017/08/volum\\_EUFIRE\\_2017\\_docx.pdf](http://eufire.uaic.ro/wp-content/uploads/2017/08/volum_EUFIRE_2017_docx.pdf)
- Presidencia de la República. (1993). *D.L. N° 771 Ley Marco del Sistema Tributario Nacional*. Lima: Diario Oficial El Peruano. <https://www.leyes.congreso.gov.pe/Documentos/DecretosLegislativos/00771.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Decreto Supremo N° 004-2013 Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: Diario

Oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

- Quintero, J., & Sanchez, J. (2006). La cadena de valor: Una herramienta de pensamiento estratégico. *Telos*, vol. 8 núm 3, 380. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318788001>
- Quispe, G., Arellano, O., Negrete, O., Rodríguez, E., & Kzandra, V. (2020). La cultura tributaria y su efecto en la evasión fiscal en Ecuador. *Revista Espacios Volumen 41 No. 29*, 153-171. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n29/a20v41n29p12.pdf>
- Ramírez, A., & Nolazco, J. (2020). Assessment of fiscal effort and voluntary tax compliance in Peru. *Revista Finanzas y Política Económica Volumen 12 No. 1*, 55-88. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v12.n1.2020.3121>
- Ruiz de Castilla, F., & Robles, C. (2013). Constitucionalización de la definición del tributo. *Derecho PUCP, Volumen 71*, 257-279. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201302.010>
- Ruiz, J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Quipu Kamayoc*, 49-60. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Sadykov, T. (2020). Tax Culture - the Basis of Russian Tax System. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 447*, 296-299. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200723.062>
- Salé, M., Muharremi, O., & Hoxhaj, M. (2021). Albanian Individual Taxpayers Perception and Determinants on Ethical Behavior Regarding Tax Compliance. *Business Ethics and Leadership Volume 5 Issue 1*, 66-80. [https://doi.org/10.21272/bel.5\(1\).66-80.2021](https://doi.org/10.21272/bel.5(1).66-80.2021)
- Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 71-78. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a09v13n13.pdf>
- Savin-Baden, M., & Major, C. (2013). *Qualitative Research: The essential guide to theory and practice*. London: Routledge. <https://doi.org/10.2304/plat.2014.13.1.58>
- Secretaría de Gestión Pública. (2015). *Transparencia: Fascículo 1*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>
- Seliutina, T. (2021). Factors of formation of tax behavior and tax culture at the national level. *Russian journal of legal studies; 8(3)*, 97-104. <https://doi.org/10.17816/RJLS75987>
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2013). *Código Tributario*. Lima. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/253548/228243\\_file20181218-16260-kbtzj3.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/253548/228243_file20181218-16260-kbtzj3.pdf)

- Torres, B., & Tamez, X. (2011). *Desafíos en la recaudación del impuesto predial en el Estado de San Luis de Potosí: Perspectiva actual en el Municipio de Ciudad Valles*. <http://www.worldcat.org/title/desafios-en-la-recaudacion-del-impuesto-predial-en-el-es-tado-de-san-luis-potosi-perspectiva-actual-en-el-municipio-de-ciudad-valles/oclc/811372017>
- Unda, M. (2018). Los límites de la recaudación predial en municipios urbanos de México: un estudio de casos. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 601-637. <https://doi.org/10.24201/edu.v33i3.1741>
- Unda, M., & Moreno, C. (2015). La recaudación del impuesto predial en México: un análisis de sus determinantes económicos en el período 1969-2010. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales Volumen 60 No. 225*, 45-78. [https://doi.org/10.1016/S0185-1918\(15\)30019-2](https://doi.org/10.1016/S0185-1918(15)30019-2)
- Vasquez, M. (2019). *Estrategias para mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Reque 2018*. Perú. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2328>
- Woro Damayanti, T., & Martono, S. (2018). Taxpayer Compliance, Trust, and power. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Volume 22 Issue 2*, 231-239. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v22i2.1580>
- Yepes, M., & de los Ríos, R. (2017). *Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales*. Córdoba: CEPAL. [https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/ppt\\_yepes\\_y\\_de\\_los\\_rios.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/ppt_yepes_y_de_los_rios.pdf)
- Yildiz, O., & Erden, Ç. (2021). Cadastral updating: the case of Turkey. *Survey Review* 53:379, 335-348. <https://doi.org/10.1080/00396265.2020.1759982>
- Zhang, N., Andrighetto, G., Ottone, S., Ponzano, F., & Steinmo, S. (2016). "Willing to pay?" Tax Compliance in Britain and Italy: An Experimental Analysis. *PLoS ONE* Volume 11 Issue 2. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0150277>



## ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

Problemas	Objetivos	Categorías y subcategorías	Ítems	Preguntas
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>A. Propuestas de reforma</b>		
¿Qué reformas aplicar en el proceso recaudatorio del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel?	Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.	A1. Valor de las propuestas	E-14	De acuerdo con la siguiente tabla (propuestas de mejora anexadas en el cuestionario), ¿qué tan relevante le parecen las siguientes propuestas?
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>B. Factores condicionantes y determinantes</b>		
-¿Qué factores condicionantes y determinantes influyen en el proceso de recaudación del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel?	-Identificar los factores condicionantes y determinantes con influencia en el proceso recaudatorio del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel	B1. Condicionantes	P11-A	Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto? De ser afirmativo, ¿qué cambio efectuaría y por qué?
			E-12	¿Cuáles cree usted son los principales motivos por los que algunos contribuyentes no realizan el pago a tiempo del impuesto?
		B2. Determinantes	P10-A	¿Qué hechos o acciones lo motivan/motivarían a cumplir con el pago dentro de los plazos previstos?
			P7-B	¿Qué factores o hechos considera que afectan (positiva o negativamente) al contribuyente para que realice la cancelación de sus obligaciones a tiempo? De acuerdo con los factores mencionados, ¿cuál considera que es el factor más importante de los nombrados?
E-13	¿Qué hechos lo motivan/motivarían a usted para que continúe realizando/realice el pago del impuesto predial de acuerdo con el plazo previsto?			

		<b>C. Gestión municipal</b>		
<p>-¿Cuáles son las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas presentadas por la Municipalidad Distrital de Pimentel en la ejecución de acciones y estrategias relacionadas con el proceso recaudatorio del impuesto predial?</p>	<p>-Analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las estrategias y acciones actuales ejecutadas por la Municipalidad Distrital de Pimentel durante el proceso recaudatorio del impuesto predial</p>	C1. Fortalezas	P1-B	Uno de los principales ingresos con los que cuenta la Municipalidad son los recaudados directamente, como es el caso del impuesto predial. ¿A qué bienes, obras o servicios se destina principalmente lo recaudado por medio de este concepto? En línea con lo anterior, ¿considera usted que los contribuyentes de Pimentel se encuentran informados sobre las actividades realizadas con sus aportes?
			P2-B	¿Cuáles son los medios (métodos y lugares) con los que cuentan los contribuyentes para realizar el pago del impuesto predial?
		C2. Oportunidades	P3-B	¿Qué estrategias ha utilizado y utiliza la Municipalidad para incentivar al contribuyente a cumplir con la cancelación del impuesto predial dentro del plazo previsto?
			C3. Debilidades	P4-B
		C4. Amenazas		P5-B
			P6-B	El monto del impuesto predial a cancelar depende, entre otros factores, del área de bienhechuría y de los acabados de las viviendas. ¿Considera que el catastro municipal se encuentra actualizado? De no ser así, ¿cuál es el principal inconveniente para que se realice la actualización del catastro?

		<b>D. Percepción del contribuyente</b>		
<p>-¿Cuál es la percepción del contribuyente en relación al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel?</p>	<p>-Describir la percepción del contribuyente en relación al proceso recaudatorio del impuesto predial a ejecutar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.</p>	<p>D1. Experiencia</p>	P7-A	¿Se encuentra usted al día con el pago de sus tributos? De no encontrarse al día, ¿ha iniciado la Municipalidad algún tipo de acción contra usted debido al incumplimiento del pago del impuesto?
			P8-A	Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto? De ser una respuesta afirmativa, ¿cuál ha sido su dificultad?
			P9-A	¿Por qué cree usted que una parte de los contribuyentes (personas que pagan impuestos) deja de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto? En base a lo anterior, ¿cuáles son los motivos que usted considera como principales para que se origine el incumplimiento?
			P9-B	¿Considera que los contribuyentes de Pimentel se encuentran satisfechos con los bienes, obras y servicios provistos por la Municipalidad? De estos últimos, ¿cuál considera que tiene el mayor impacto (valor público) sobre el vecino pimenteleño?
			E-10	En cuanto a su experiencia particular, ¿se encuentra usted al día con el pago del impuesto predial? De no encontrarse al día, ¿Existe algún motivo en específico por el cual usted no se encuentre al día? ¿Ha iniciado la Municipalidad algún tipo de acción para que cumpla con el mismo?
			E-11	¿Ha presentado alguna dificultad para realizar el pago del impuesto predial a tiempo? De responder afirmativamente, ¿Cuál ha sido su dificultad?
	<p>D2. Conocimiento</p>	P1-A	¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades? Si la respuesta fuera afirmativa, ¿En qué consiste? ¿Conoce usted cada cuánto tiempo debe pagarse este impuesto?	
		P2-A	¿Conoce usted cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad? En caso de conocer sobre cómo se determina el impuesto, ¿Sabe si este valor varía con el tiempo? ¿En base a qué hechos aumenta o disminuye el mismo?	
		P3-A	¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?	
		P4-A	¿Se encuentra usted enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?	

P5-A	¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto? De ser afirmativo, ¿considera usted que lo recaudado está siendo destinado hacia el rubro mencionado?
P6-A	¿Conoce usted que acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto? De ser una respuesta afirmativa, ¿qué acciones conoce?
P8-B	¿Cómo describiría al contribuyente promedio de la Municipalidad Distrital de Pimentel?
P10-B	Un concepto impulsado en los últimos años es sobre la cultura tributaria. ¿Considera que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio? De no ser así, ¿qué hechos considera que dificultan la implementación de una cultura tributaria en los vecinos?
E-1	¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades inmuebles?
E-2	De acuerdo con su conocimiento y experiencia, ¿en qué diría usted que consiste el impuesto predial?
E-3	¿Cada cuánto tiempo debe de efectuarse el pago del impuesto predial?
E-4	¿Conoce usted cómo la Municipalidad calcula el impuesto predial que debe cancelar por su propiedad?
E-5	¿Conoce usted si el pago que realiza por el concepto de impuesto predial puede experimentar cambios en los próximos años? De ser afirmativa la respuesta, ¿Cuáles son las razones que originan el cambio?
E-6	¿Qué métodos de pago conoce para el pago del impuesto predial?
E-7	¿Qué lugares suele visitar para realizar el pago?
E-8	¿Conoce sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido? De conocer sobre algún beneficio, ¿cuál de los siguientes conoce? (según tabla)
E-9	¿Conoce usted en qué es invertido lo recolectado por la Municipalidad por medio de este impuesto? De responder afirmativamente la anterior pregunta, ¿en cuál(es) de estas opciones usted cree que la Municipalidad invierte lo recolectado? (según tabla)

Elaboración propia

## ANEXO 2. INSTRUMENTO GUÍA DE ENTREVISTA (A) PARA VECINOS/ VECINOS ILUSTRES

Fecha		Noviembre	2021
-------	--	-----------	------

Buenos días/tardes. Mi nombre es \_\_\_\_\_ y me encuentro realizando una investigación que me permita conocer su opinión y apreciación sobre el proceso recaudatorio del impuesto predial realizado por la Municipalidad Distrital de Pimentel, por lo que agradezco el tiempo brindado para responder las preguntas a continuación. Las opiniones brindadas a lo largo de la entrevista son de carácter estrictamente personal y no repercutirán en ningún tipo de perjuicio o calificación por las mismas. Finalmente, muchas gracias por su participación.

Sobre el conocimiento del proceso recaudatorio del impuesto predial

P1-A: ¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades? Si la respuesta fuera afirmativa, repreguntar: ¿en qué consiste? Tras la explicación del impuesto, plantear la interrogante: ¿Conoce cada cuánto tiempo debe pagarse este impuesto?

P2-A: ¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad? En caso de conocer sobre cómo se determina el impuesto, repreguntar: ¿Sabe si este valor varía con el tiempo? De afirmar que conoce sobre la variación del impuesto, preguntar: ¿en base a qué hechos aumenta o disminuye el mismo?

P3-A: ¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?

P4-A: ¿Se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?

P5-A: ¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto? De afirmar que conoce en qué actividades invierte la Municipalidad, preguntar: ¿considera que lo recaudado está siendo destinado hacia el rubro mencionado?

P6-A: ¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto? De responder afirmativamente, repreguntar: ¿qué acciones conoce?

Sobre la experiencia con el proceso recaudatorio del impuesto predial

P7-A: ¿Se encuentra al día con el pago de sus tributos? De no encontrarse al día, replantear: ¿ha iniciado la Municipalidad algún tipo de acción contra usted debido al incumplimiento del pago del impuesto?

P8-A: Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto? De haber tenido algún problema, repreguntar: ¿cuál ha sido su dificultad?

P9-A: ¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes (o personas que pagan impuestos) deja de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto? Conforme a la respuesta brindada, repreguntar: ¿cuáles son los motivos que considera como primordiales para que se origine el incumplimiento?

Sobre los factores determinantes para la recaudación

P10-A: En su opinión, ¿Qué hechos o acciones lo motivan (o lo motivarían) a cumplir con el pago dentro de los plazos previstos?

Sobre los factores condicionantes para la recaudación

P11-A: Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto? De responder afirmativamente, repreguntar: ¿qué cambio efectuaría y por qué lo haría?

### **ANEXO 3. Entrevistas a vecinos/vecinos ilustres**

#### **Guía de Entrevista (A-1)**

Entrevista a: Cecilia Ferré, Vecina contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pimentel

Objetivo: Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

#### **Categoría: Percepción del Contribuyente**

1. ¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades?

Sí, si conozco.

¿En qué consiste (el impuesto predial)?

Es el impuesto que nos cobra la Municipalidad por las propiedades que tenemos y que se tiene que pagar una vez al año.

Una vez al año, o también se puede pagar de forma trimestral.

Sí, también de forma trimestral.

2. ¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad?

No, esa parte no la conozco. Pero me gustaría conocerla, me gustaría saber cómo determinan ellos el precio de mi propiedad, de mi terreno, en base a qué parámetros y con qué profesionales han trabajado.

En este caso, ¿sabe si este valor de esto varía con el tiempo?

Eso sí sé. Si varía en el tiempo. Cada vez que yo saco autovalúo para los pagos veo que varía, siempre va subiendo.

Y para la variación, ¿sabe de algún hecho o motivo por el cual aumenta o disminuye el mismo?

No, no lo sé.

3. ¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto?

La Municipalidad de Pimentel. Me gustaría que haya formas de pago virtuales, o que haya también dentro de la Municipalidad POS para pagar con tarjeta. No hay esa facilidad en esta Municipalidad.

No conoce de otros métodos aparte de ir a la misma Municipalidad, hacer la cola y realizar el pago.

No, no sé.

4. ¿Se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?

Sí, cuando pagas a tiempo hay un descuento. Y lo han aplicado este año.

Y, ¿sabe de algunas otras estrategias, campañas que han realizado aparte del descuento por el pronto pago?

No, no tenemos ningún beneficio. Lo deberíamos tener. A los clientes (personas) que pagamos puntualmente nos deberían dar un beneficio. Un descuento mayor o un beneficio más, no sé.

5. ¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto?

La verdad no, y Pimentel necesita bastante inversión. Las pistas, la basura, sacar a los ambulantes, limpiar la playa. Hay muchas cosas y los vecinos deberíamos de estar enterados de cómo se invierte cada centavo que es de nosotros.

¿Cómo le gustaría que lo informaran acerca de lo realizado por su pago?

Con boletines escritos que sean repartidos en cada domicilio. Me gustaría que me den un boletín informándome trimestralmente o cada seis meses, (cómo) lo que



se ha recaudado realmente y qué cosa han hecho con ese dinero en beneficio de todos los vecinos de Pimentel.

Claro, le gustaría ver cuánto se ha recaudado en un periodo y según eso saber a qué exactamente se ha destinado, si se ha destinado a una obra, a un servicio, a un bien o a un programa.

Así es. Y si esa obra terminó o no terminó. Porque un montón de veces abren pistas, abren cosas y las dejan bien abiertas. Que es lo que está pasando. Porque por lo menos en esta calle, donde yo vivo, que es la calle Quiñones, los vecinos pagaron para poder acabar de hacer esto. Hubo una gestión a la Región de uno de los vecinos, para que por favor nos apoyaran con esta pista. Pero aquí el alcalde no hizo nada con nuestra plata.

6. ¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto?

Te pueden quitar tu propiedad. Es lo único que sé. Después de cierto tiempo del incumplimiento te pueden quitar tu propiedad. Empiezan con las acciones legales, los embargos.

7. ¿Se encuentra al día con el pago de sus tributos?

Sí.

8. Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto?

No.

9. ¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto?

Por dos razones. Primero, gente mayor de 65 o de 60 que ya no tiene trabajo y no tiene como pagarlo. De verdad, la gente que es puntual a partir de los 60 deberían exonerarla del pago de las propiedades (del impuesto). Y segundo, porque los vecinos ven que Pimentel sigue igual de sucio, siguen los ambulantes en la playa, siguen permitiendo la delincuencia. Los serenos si están, pero deberían estar todo

el día, 24 horas. Debería haber puestos en todo Pimentel, con serenos cuidándolo. Entonces, como se ve que no están haciendo nada con la plata que pagamos, dejan de pagar.

Y de estos dos motivos ¿cuál consideraría que es el más importante de los dos?

El que hagan obra. En el que hagan obra. Porque la gente de 60 o 65 ya no tiene trabajo, gana un sueldo ni mínimo porque a veces el AFP o el seguro es 500 soles, 600 soles y no tiene para pagar. Entonces, deberían considerar censar a todos los adultos mayores que tienen propiedades para que esta gente deje de pagar, porque realmente ya pagó toda su vida. No tienen por qué seguir pagando.

### **Categoría: Factores Condicionantes y Determinantes**

10. ¿Qué hechos o acciones lo motivan (o lo motivarían) a cumplir con el pago dentro del plazo previsto?

Primero que haya full limpieza en las calles y en las pistas. Que no haya ambulantes en la playa, que es lo que siempre han permitido los alcaldes y eso está pésimo. Que haya obra escrita, quiere decir que nos den el informe que te dije en las otras preguntas. Invirtiendo en las pistas, invirtiendo en las veredas, invirtiendo en la limpieza. En la limpieza de Pimentel. Y que pongan alguna restricción en este momento de pandemia para que la gente de Chiclayo no tenga por qué estar viniendo a esta playa, que se vayan a las playas que están a los costados, a playa Hermosa, Las Rocas pero no a Pimentel.

Entonces, ¿usted considera que la Municipalidad necesita mayor difusión de lo que se hace con su contribución?

Sí, totalmente.

11. Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto?

Sí. Lo primero que haría es hacer un censo para las personas mayores, adultas mayores para poder, si no se puede a través de algún decreto ley quitarles lo que tengan que pagar del predio, rebajarles a la mitad para que estas personas puedan pagar, porque no tienen un sueldo fijo. Tienen una pensión y a veces es

irrisoria, tienen sólo para comer, para vivir y yo no pienso que se les deba seguir cobrando tanta cantidad de plata. Y con eso, te aseguro que todos los ancianos (o las personas adultas mayores) pagarían el impuesto porque tendrían la posibilidad de hacerlo, es un beneficio para ellos.

Y en lo referente a cultura tributaria, ¿usted aprecia que haya alguna cultura tributaria en el contribuyente de Pimentel?

Ninguna. No hay, porque la gente no sabe para qué se usan esos impuestos. No tienen la menor idea. Y también la gente no sabe que si no pagan, le van a quitar su casa. Falta difusión de lo que está haciendo la Municipalidad, lo que son impuestos prediales. Faltan charlas informativas, o boletines informativos o virtuales a través de la página (web) de la Municipalidad porque la gente ahora se ha vuelto virtual. Tienen que dar a conocer qué es un impuesto predial, por qué se tiene que pagar, cómo se saca el impuesto predial, en base a qué se saca y en qué se está invirtiendo. Eso sería una difusión, y tendrían que hacer (dar) mayores facilidades para pagar. No trimestral, que puedan pagar mensualmente que sale menos, o que puedan pagar cada cuatro meses. Algún beneficio. Y también, que las personas puedan llamar por teléfono y decir: sabes qué yo no puedo ir a la Municipalidad porque no me quiero contagiar del Covid, porque no tiene la bioseguridad la Municipalidad suficiente como para que alguien pueda entrar, sobre todo las personas de cincuenta a más. Y (de esta manera) que una persona pueda ir a la casa de usted, cobrar y usted le pague. Ese tipo de cosas debería de haber, esas facilidades debería de haber.

### **Guía de Entrevista (A-2)**

Entrevista a: Pamela Martínez, Vecina contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pimentel

Objetivo: Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

#### **Categoría: Percepción del Contribuyente**

1. ¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades?

Sí. Es el impuesto de las casas, de las viviendas.

¿Conoce cada cuánto tiempo debe pagarse este impuesto?

Sería como ochenta soles.

Y ¿Cada cuánto tiempo más o menos debe de pagar?

Mensual. Mensual, ochenta.

2. ¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad? Es decir, el monto. ¿Sabe por qué tiene que pagar como usted me ha mencionado ochenta soles?

Son los tributos y la baja policía. Y la cosa también de las basuras. De la limpieza para todos.

¿Sabe si este valor varía con el tiempo? ¿Aumenta o disminuye?

No lo sé.

3. ¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?

En el concejo se paga. No me acuerdo, esa vez me fui a pagar el impuesto pero no sé dónde exactamente del Concejo.

4. ¿Se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago del impuesto? Puede ser algún descuento, algún sorteo o algo por pagar.

No, no me he enterado de ninguno. Hasta ahorita no.

5. ¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto? Es decir, una vez que uno paga, ¿sabe qué hace la Municipalidad con ese dinero? Si hacen obras, si hacen bienes o servicios.

(Hacen) Bienes para todos. Para los trabajos. Para pagar a las basurerías.

¿Considera que lo recaudado por este impuesto está siendo destinado para lo que me menciona?

Sí, considero.

6. ¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto?

No.

Cuando uno deja de pagar, la Municipalidad generalmente le manda cartas.

Sí, sí, sí. Tienen (los vecinos) que acercarse para pagar pues. Si a veces no pagan, ahí nos mandan para acercarse para pagar.

¿Qué le mandan?

Nos mandan papeles, cartas, así. Nos dejan en la parte de la puerta de la casa para acercarnos.

7. En un tema un poco más personal, ¿se encuentra al día con el pago de sus tributos?

Sí.

8. Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto?

Sí.

¿Qué dificultad ha tenido?

Ha venido un monto de doscientos no sé cuántos.

Un monto muy elevado. Una suma muy elevada de dinero.

Sí. Por el tiempo pues de lo que a veces uno no paga y con los intereses el monto va creciendo.

Entonces, ¿cuál considera es su principal dificultad para realizar el pago? ¿El monto?

El monto. A veces nos acercamos, tenemos que decirle que pagamos así por partes.

Fraccionando la deuda.

La deuda, fraccionando la deuda.

¿Y la Municipalidad le da facilidades para ello?

Sí, sí nos da.

9. ¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes (es decir, otras personas que pagan impuestos también) deja de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto?

Es obligatorio. Tienen que ir y pagar.

Claro, es un impuesto obligatorio pero hay personas que dejan de pagar.

Dejan de pagar, ya comienzan a llamar pues.

Pero, ¿por qué cree que ellos no pagan a tiempo?

A veces cuando están bajo de recursos, bajos de dinero.

¿Considera que todos saben que tienen que ir a pagar a la Municipalidad?

Sí, tenemos que ir a pagar. Sí tenemos que ir así a pagar porque si no comienzan a subir los intereses.

### **Categoría: Factores Condicionantes y Determinantes**

10. ¿Qué hechos o acciones lo motivan a cumplir con el pago dentro de los plazos previstos? O lo motivarían en todo caso. Si la Municipalidad hiciera cierta cosa, usted iría con gusto a pagar a la Municipalidad. ¿Qué cosa le gustaría que haga la Municipalidad?

No entiendo muy bien.

A lo que me refiero es. Si la Municipalidad, por poner un ejemplo, hiciera un sorteo yo estaría más a gusto con ir a pagar mi impuesto. ¿Le gustaría por ejemplo un sorteo mensual?

Un sorteo, sí.

O por ejemplo al contribuyente puntual, todos los meses se haga también otro sorteo y el que resulte ganador, hagan una obra en donde vive. ¿Le gustaría eso? ¿La motivaría a ir (a pagar el impuesto)?

Sí, eso sí.

11. Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto?

Un cambio, sí.

¿Qué cambio haría?

Esos que trabajan ahí mismo pues en la parte de impuestos.

¿Los recaudadores? ¿Qué cambiaría con los recaudadores?

Los recaudadores. Cambiar nuevos. Cuando a veces no es obligatorio de ir para ir a cancelar, no nos obligan pues. Y si no nos obligan, comienzan a hacernos estas (acciones por el incumplimiento).

¿Considera que debería haber más recaudadores para que le recuerden a las personas?

A las personas que nos afectamos (que nos afecta) siempre, siempre y siempre todos los días pues.

Para recordarles cuándo tienen que pagar.

Como avisos pues, que nos avisen más seguido.

### **Guía de Entrevista (A-3)**

Entrevista a: Daniel Briceño, Vecino contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pimentel, propietario del hostel Garuda

Objetivo: Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

**Categoría: Percepción del Contribuyente**

1. ¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades?

Claro, por supuesto.

¿En qué consiste?

El impuesto predial, el mismo nombre lo dice es el impuesto al predio, al bien, a la tierra donde uno tiene su propiedad. Ese es el impuesto predial. Y el impuesto de arbitrios es a los servicios que la Municipalidad presta para preservar la belleza del ornato, jardines, alumbrado y recolecta de basura, barrido de calles. Eso es. Espero que mi respuesta sea buena.

Sí, claro. ¿Conoce cada cuánto tiempo debe pagarse este impuesto?

Bueno, la carpeta de impuestos, supuestamente, tiene que llegar aquí cada año, los primeros meses que es Enero o Febrero. Pero a mí, la verdad no me ha llegado casi nunca mi carpeta. Pero es anual el impuesto, se tiene que pagar una vez al año.

2. ¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad?

Bueno, yo tengo mi propiedad, lamentablemente tengo un impuesto en base a que yo hago negocios, yo tengo una tarifa comercial. La tabla, la tabla como ellos han deducido lo que tengo que pagar “ene” veces, se rige de acuerdo a sus normas tributarias y municipales. Nada más.

¿Sabe si este valor varía con el tiempo?

Claro, la propiedad se va valorizando. La moneda se va devaluando. Hay años donde hay incremento del pago.



3. ¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?

Yo pago directamente a la Municipalidad. Lamentablemente, usted en la entrevista me dice que me va a investigar. Es un trabajo de investigación. Bueno, en lo personal yo diría que más bien hay que investigar qué es lo que hace el alcalde con el dinero recaudado. Porque yo este año yo he pagado varios años de autovalúo que tengo atrasado que no lo pagaba por exceso de precio. Yo pago directamente en una ventanilla, me dan un voucher que ni siquiera tiene una cuenta de la Municipalidad que es del Banco de la Nación, donde la Contraloría pueda tener acceso para la investigación sobre manejo de ese dinero. En sí, el método como ellos emplean la cobranza puede ser también dinero que ellos pueden “negrear” o “blanquear”. Es muy obsoleta su manera de cobranza.

Entonces, usted básicamente acude a la Municipalidad, hace su cola y después de eso lo atienden, y realiza el pago de su impuesto.

Claro. Más que todo las épocas que son amnistía, a veces mucha gente lo hace, o en épocas a comienzos de año, que hay cero intereses. Hay cero moras, porque sin cobranza no hay moras.

¿Considera usted que deberían haber nuevas vías para el cobro del impuesto, ya sea por formato virtual?

Bueno, ahora lo virtual esta medio dudoso, porque virtualmente también te vacían tus cuentas, virtualmente también hay unos defectos. Pero yo personalmente como vivo en Pimentel, está aquí la Municipalidad a tres cuadras, dos cuadras, lo hago directamente. No tengo ningún problema con el pago virtual o directamente en la Municipalidad.

4. ¿Se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?

A veces hay beneficios, más que todo para los que tienen deudas pendientes de años anteriores. Para los que están al día no hay beneficios, son mínimos los beneficios.

Se refiere a las amnistías.

Claro, las amnistías son para la gente que tiene moras con años de anterioridad.

Pero, ¿no está enterado sobre sorteos, o descuentos al pronto pago por su pago puntual?

A veces yo quisiera hacer un pequeño logo: si tienes mora, te beneficias. El que no tiene mora creo que tiene poco beneficios. Porque está al día. No es como el cero interés, cero mora. Un pago prácticamente directo, el monto es justo (para estas personas).

5. ¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto?

Lo más misterioso, porque el misterio está siempre entre la verdad y la mentira, ellos deberían publicar a la comunidad de Pimentel sus gastos que están efectuando. Ellos nunca publican cuanto han recaudado en épocas de amnistía, o al año cuanto recaudan. Nosotros prácticamente somos gente que no tenemos ni ojos ni oídos. Estamos aquí prácticamente (en una situación en el) que el que es dueño de todo el manejo económico de la Municipalidad y lo que (se) recauda es el alcalde. El alcalde no sé cómo ajusta o cómo él hace su inventario. Lo que está pasando ahora por ejemplo, el alcalde dice que no ha recogido, que no hay plata. Pero yo veo que hay largas colas todos los días y que la gente está pagando. Pimentel es grande, Pimentel viene desde la vía de evitamiento. Hay hospitales, está Jardines de la Paz, atrás está la Urbanización 7 de Agosto. Hay un montón de (lugares), Pimentel urbanísticamente ha crecido bastante.

Está La Pradera, las Universidades, colegios.

Sí. Un montón, yo lo sé. La verdad yo veo que lo que se hace acá en Pimentel es poquísimo como alcalde.

6. ¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto?

¿Qué acciones puede tomar la Municipalidad si yo pago a tiempo?

No, si usted incumple con el pago dentro del tiempo.

Ellos siempre mandan sus boletines de cobranza coactiva, de embargos a sus cuentas del banco. Ellos tratan de presionar así al contribuyente. Pero a ellos quienes los presionan en sus labores, en su trabajo. Nadie, mira como está todo Pimentel.

7. En una pregunta un poco más personal, ¿Se encuentra al día con el pago de sus tributos?

Totalmente. Todo el año. Todo este año, todo, todo. Usted puede verificar ahí en la Municipalidad. Justamente este año he pagado veintiséis mil soles en unas moras que he tenido porque yo no estoy de acuerdo con el desarrollo urbano. Si yo no pago es porque no estoy de acuerdo con el desarrollo urbano. Esa es la verdad. No hay obras.

8. Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto?

No, el que no ha querido pagar he sido yo. Pero eso no va evitar que yo no vaya a pagar, ¿no? Lo que pasa es que yo he esperado el momento, una fecha conveniente a mi favor. La Municipalidad siempre está abierta para hacer pagos y recaudar dinero.

9. ¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes (o personas que pagan impuestos) deja de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto? Conforme a la respuesta brindada, repreguntar: ¿cuáles son los motivos que considera como primordiales para que se origine el incumplimiento?

Por muchas razones. Razones personales que a veces la gente es testigo, (como el caso) de toda la maquinaria. Por aquí pasa un tractor viejo, que recauda basura. Todos los volquetes son obsoletos. Da la impresión que estamos peor que José Leonardo Ortiz. Hay una mala imagen de la Municipalidad porque en vez de ellos de cuidar el perímetro de Pimentel, de la frontera hasta acá, para que nadie (nada) de los volquetes tiren desechos de construcción, porque has visto que hay un montón de montículos de construcción al perímetro de toda la carretera, eso debe de controlar la Municipalidad. Que nadie tire (desechos), eso malogra toda la belleza de la autopista, la parte turística. Porque Pimentel es

turístico. Pero, además, el turismo que hay aquí es nacional. Hay desorden, está lleno de basura. La basura es porque a veces la Municipalidad se atrasa en limpiar, en el recojo. Imagínate en Chiclayo, se van de huelga los que hacen limpieza pública. Chiclayo colapsa porque comienzan a juntarse los cerros, los cerros de basura y no es culpa de los residentes, es culpa del alcalde. El alcalde tiene que arreglar el pago correcto con sus trabajadores para que ellos no dejen de limpiar la ciudad.

Entonces, ¿usted considera que uno de los principales motivos por los cuales se da el incumplimiento es porque la Municipalidad no cumple con las expectativas de los vecinos? Al ver que no están cumpliendo con los servicios, las obras y demás los vecinos no se sienten motivados para ir a cancelar su impuesto.

Claro, esa es una de las razones. La otra razón es personal, también hay gente que tiene problemas económicos. Con esta pandemia, todo el mundo está prácticamente con un mano adelante, una mano atrás. No sabe si gastar, o pagar o no pagar, ¿no? O esperan un año más hasta que haya una amnistía o algún detalle económico.

### **Categoría: Factores Condicionantes y Determinantes**

10. En su opinión, ¿Qué hechos o acciones lo motivan (o lo motivarían en todo caso) a cumplir con el pago dentro de los plazos previstos?

A mí lo que más me molesta realmente es que está descuidado Pimentel. Yo pago porque veo que estoy incumpliendo con lo que debería ser mi impuesto, ¿no? Pero si no lo hago es porque veo que hay mal trabajo.

¿Considera que la gestión no es lo suficientemente buena?

Tú sabes lo que es una gestión. La gestión acá dentro de Perú es la reunión de mucha gente que quiere hacer una obra, se juntan, elevan el presupuesto del trabajo, hay una corrupción, se pelean y después no terminan una obra. Esa es la gestión. No son gestiones, son encuentros de conveniencia económica. Como va a ser posible que una obra acá en Perú cueste tres veces o dos veces más caro que en Alemania.

11. Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto?

Bueno, yo no sé lo que pasa con el impuesto. Tendría que darme información gente que está en la Municipalidad que trabaja en tributos. Yo no sé si el tributo que se paga en Pimentel es igual que en Chiclayo, o de repente en Pimentel está más caro que en Lima. No lo sé. Hay que hacer una comparación económica. Pero si tengo la posibilidad de que alguien me oriente, me puedo dar cuenta que es lo que pasa, si es correcto o no es correcto, porque ahora no puedo decir si es correcta la cobranza o no es correcta. De repente es una cobranza buena o alterada o conveniente para la Municipalidad, pero no lo es para el usuario.

¿Daría alguna sugerencia para el proceso en sí? Más transparencia digamos, más comunicación, más difusión de medidas que esté realizando la Municipalidad.

Sí. Lo que yo sugiero es que la Municipalidad de su informe de cuanto es lo que recauda en tributos y cuanto es lo que gasta. Lo que tengo entendido es que no se ve obras, no se ve obras. Una obra (demora) cuatro años. La gente más esta creo no por dar un servicio a la comunidad, el que es alcalde tiene que ser una persona que se dedique a querer el ornato, la belleza pública. Que todas las calles estén bien presentadas. Acá en el caso de la Municipalidad es principalmente pintar y señalizar, pintar vereditas. Esto no es una obra. Una obra es cuidar que no te tiren basura. Yo no sé cómo estará el botadero de Pimentel, me gustaría ir a conocer el botadero de Pimentel, porque hay tantas bolsas plásticas en todo Pimentel. De repente, a ese botadero vienen por todos lados, de Lambayeque, de Chiclayo, de Pimentel. Me gustaría ver que es lo que pasa con ese botadero. Creo que acá es conveniente, ¿no? Porque bolsas por todos lados hay, y en (el distrito) Chiclayo y en Santa Rosa.

En cuanto a cultura tributaria, ¿considera que existe una cultura tributaria en el vecino promedio?

No, no hay una cultura tributaria. Lo primero que (se) tiene que hacer acá es que la gente que visita acá es no solamente es informar lo que uno debe, ¿no? Tiene

que haber trabajadores sociales que inicien una conversa (conversación). Así como tú has tenido la facilidad de estar conmigo y dar más o menos un alcance. Mucha gente no sabe que un arbitrio. Mucha gente dice que cada año el alcalde sube, sube más y no hay obras. Eso es lo que se queja la gente que hace cola en la Municipalidad para hacer sus pagos.

(El entrevistado se dirige a una señora que estaba pasando)

Acá la señora vive en Cerropón. Cerropón pertenece a Pimentel. La Molina Alta. Antes ella pagaba doscientos treinta y ahora le ha venido el doble o el triple, ¿no?

Señora: Tengo que pagar seiscientos de dos años, por luz, agua desagüe, parque, serenazgo, jardines y ni agua tengo. No hay nada. No hay ni pista. Tengo mi vereda, que he hecho ello. Tengo un árbol, que he sembrado yo. Tenemos que pagar impuesto, son seiscientos que tengo que pagar a fines de dos años.

Entrevistado: ¿El año pasado cuanto era? ¿Se ha incrementado el pago? ¿Antes cuanto era el pago?

Señora: Se ha incrementado. Yo pagué hace dos años como mil quinientos de algo de cinco años. Mil seiscientos y tanto. Y aquí de dos años voy a pagar seiscientos. Ha subido más del 50%. Anual.

Entrevistador: ¿Y no reciben información?

Entrevistado: Tú estás entrevistado a una persona que vive en una zona residencial, que es la mejor zona residencial de Pimentel. Aquí estoy ubicado en una buena (zona). Pero también te agradecería que le hagas una entrevista a la gente de Cerropón. Porque es otra realidad. Es otra opinión. Esa opinión de Cerropón vale más que la mía, personalmente. Porque esa gente, es la gente que siente lo que pasa con el desarrollo de la Municipalidad. Porque allá no hay parques, no hay arbolitos, no tiran un poquito de agua para un jardín. Acá en Pimentel, aquí esta parte el alcalde hace la figura. Eso es la verdad de lo que uno tiene que preocuparse.

Referente a transparencia, ¿conoce el Amigable del MEF?

¿El Amigable del MEF? Primera vez que lo escucho yo.

El Amigable del MEF es un dispositivo electrónico en el que usted puede visualizar los ingresos, gastos, obras, el avance de las obras que van realizando las distintas entidades estatales a nivel nacional, entre ellas está la Municipalidad de Pimentel.

Te escucho. Y usted lo ha dicho, eso se digita. Pero quien sabe la verdad de lo que ellos ahí están presupuestando. Quien sabe la verdad que eso es el costo real de una obra. Quien sabe la verdad. Tendría que traer una compañía alemana para que ellos me digan cuánto cuesta esta obra, tanto, y una compañía peruana. De repente la alemana me sale más barato que la peruana. Esa es la historia. Porque acá lo inflan. Una obra que vale trescientos soles, le ponen mil. Tú sabes que estamos en el país de las maravillas que es Perú. Y estamos con los grandes magos de la digitación. Porque el papel y lo que digitan, ¿tú crees que es verdad todo eso que se digita o cree que es lo correcto? Está para investigar eso. Y esos digitadores también deben de estar investigados, ¿no?

Sí, podría ser parte de una investigación.

Claro, porque el agua aquí no está muy clara, el agua está movida.

La Municipalidad de Pimentel, en los últimos años ha venido realizando una serie de obras, bienes, servicios con diferentes niveles de celeridad (más rápido, más lento de acuerdo a obstáculos en el camino) ¿Cómo considera la gestión municipal actual?

Quieres que te dé mi opinión, pero a lo mejor no va a ser tan buena. Yo tengo gente que, como vivo acá en Pimentel, trabaja acá en la Municipalidad. Su opinión de ellos es que hay una corrupción inmensa de la Municipalidad. Hay gente que hace hora y no trabaja. Hay gente que está ahí haciendo la obra "propia". Eso es lamentable, en una Municipalidad siempre hay cosas oscuras que uno no sabe. Pero si usted tiene la posibilidad de trabajar dentro de la Municipalidad en cualquier sector se puede dar cuenta de lo que pasa, más que todo en tributación, economía. Ahí usted tendría la respuesta correcta, ¿no? Porque yo no tengo la respuesta correcta, pero si trabaja ahí si sabrá que está pasando.

## Guía de Entrevista (A-4)

Entrevista a: Walter Bernal, Vecino contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pimentel, propietario de la ferretería Sipán.

Objetivo: Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

### **Categoría: Percepción del Contribuyente**

1. Uno de los principales impuestos recaudados por el país está dado por el impuesto predial. ¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades?

Bueno, mi conocimiento con respecto a este impuesto es que es una obligación que tenemos todos los que tenemos un predio, los que tenemos una casa, los que tenemos un terreno, (por) el cual se hace anualmente el pago el Estado, y en este caso a la Municipalidad.

2. ¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad?

Esto está elaborado en base justamente a varios criterios. Primeramente, podría decirse que es la ubicación del predio, de qué materiales está hecho, de cuántas plantas consiste, el área y otros términos que, prácticamente, se deben utilizar para poder establecer cuánto se debe de pagar.

¿Sabe si este valor varía con el tiempo?

Definitivamente. Esto de acuerdo también con el tiempo de vida que tiene el predio y de acuerdo a las mejoras que pueda hacer la Municipalidad a su alrededor, ¿no?

Correcto, también si usted empieza a incrementar digamos el área del predio, (como) construir un segundo piso.

Claro, claro esos son otros temas.



3. ¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?

Bueno, normalmente la Municipalidad ya elabora una cartilla de pago que nos hace llegar anualmente. Eso ya, más o menos, nosotros tenemos la fecha y cancelamos esto de manera anual, ¿no?

Para el pago, ¿usted suele acudir a la Municipalidad para realizarlo?

Acudo a la Municipalidad. Acudo a la Municipalidad.

4. ¿Se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?

Normalmente la gente espera los meses de Octubre o de navidad donde hay algunas rebajas, se dejen sin efecto algunos intereses. Las amnistías. Y por otro lado, aquellas personas que ya tienen más o menos una edad también, y de acuerdo a su condición económica existen también unas leyes que determinan estos estándares de pago.

¿Se encuentra enterado sobre algún sorteo realizado por la Municipalidad por su pago?

No, eso no conozco.

5. ¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto?

Mire, normalmente esto debe de invertirse en los parques, jardines, en el mejoramiento de calles. Debería ser así. Deja mucho que desear esto.

En ese sentido, ¿considera que lo recaudado está siendo destinado hacia el rubro mencionado?

Lastimosamente, no se ve que esto traiga mejoras, ¿no? Sino que más bien hay un estancamiento con respecto a esta retribución que debería darse. Pero bueno, opinión personal.

6. ¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto?

Bueno, tengo entendido que ya se están haciendo unas adjudicaciones que la Municipalidad ha hecho sobre otros predios. He visto unos embargos por la falta de pago en algunos casos, no he podido observar que exista ya este procedimiento en todo sentido. Porque pareciera que fuera focalizado; sin embargo, sí existen notificaciones respecto a la posible (acción), que puedan tomar tu predio.

Le envían a la persona que no están cumpliendo con su pago a tiempo, cartas, notificaciones, esquilas.

Sí, así es.

7. En una pregunta un poco más personal, ¿se encuentra al día con el pago de sus tributos?

Normalmente sí. Por eso voy a fastidiar a la Municipalidad permanentemente, porque si no con qué derecho lo haría tampoco.

8. Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto?

Como todos, ¿no? Justamente las circunstancias que ahorita han alterado la economía no nos permiten ser tan efectivos. Pero hacemos lo posible por pagar.

9. ¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes deja de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto?

Bueno, en realidad, existe mucha informalidad en todo sentido. Yo no puedo exigir a la gente algo que no doy. En todo caso la Municipalidad deja mucho que desear en cuanto al servicio. Entonces como podrían exigir un pago o una retribución por un servicio que no dan. Aquí se hacen las cosas simplemente como quien dice para pasar nada más, ¿no? Pero después, de manera efectiva no se hace. No hay un mejoramiento, mucho más aun siendo Pimentel una zona turística donde debería haber un mejor servicio. Pero bueno. Opinión también personal, y a la vista también, ¿no?

Entonces, ¿consideraría usted que la gestión municipal es parte de los motivos por el cual cierto de los contribuyentes no cumplen con su (pago)?

Definitivamente. No solamente es cuestión de cobrar, es cuestión de educar también, ¿no? La Municipalidad tiene una tarea y una obligación de comunicar, de educar y de brindar el servicio. Entonces, las tres tareas no las está cumpliendo.

**Categoría: Factores Condicionantes y Determinantes**

10. En su opinión, ¿Qué hechos o acciones lo motivan (o en todo caso lo motivarían) a cumplir con el pago dentro de los plazos previstos?

Si se pudiera ver por ejemplo que hay un efectividad en cuanto el mejoramiento de la limpieza, en cuanto a los parques y jardines y hay personal calificado a quien se le debe pagar. Porque yo incluso pago a mis jardineros, pago a las personas que hacen (pequeñas mejoras en el lugar donde se encuentra). Lo pago de manera ya personal. ¿Por qué? Porque la Municipalidad no está a la altura de esta necesidad. Y ese es el problema, si no otro sería el detalle.

11. Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto?

Mire, yo considero que existen mecanismos mucho más efectivos para poder hacer una recaudación efectiva. Simplemente todo está en informar, todo está en educar. Yo creo que la Municipalidad debería buscar la posibilidad de buscar asesoría especializada para que pueda tener efectividad en su cobranza. Y no la tiene justamente por eso. Se desconoce claramente que es la recaudación, mucho más aun cuando usted me hace esta pregunta muchas personas no saben lo que es el tributo, no saben lo que es el impuesto predial. Definitivamente si yo no conozco que es lo que es, peor aún es la posibilidad de saber qué es lo que nos están dando.

Si no conocen que es lo que es (el impuesto predial), menos saben para que se destina lo que recaudan.

Así es.

Entonces, usted considera también que debería haber una mayor difusión de lo que se hace con el impuesto predial. De cuánto se recauda, que los vecinos se encuentren informados de lo que se ha hecho con su recaudación.

Definitivamente. Como por ejemplo el serenazgo. Como puedo yo hacer un pago del serenazgo si yo realmente no veo cual es la labor real y efectiva de este personal. Es cierto, se copia prácticamente el estándar de otras municipalidades, todos tenemos serenazgo. Pero realmente cual es la labor del serenazgo. Si yo prácticamente al lado de mi casa tengo un tumulto de bulla, de gente que prácticamente no cumple con sus obligaciones, no mantiene la limpieza, altera el orden permanentemente. Entonces no se ve realmente reflejado, ¿no? Para que pagar un servicio que prácticamente no se da. Si yo lo pago, es simplemente porque me da la posibilidad y el derecho de ir a hacer un reclamo como corresponde. Si no lo pagase, estaría siendo parte del problema.

En cuanto a cultura tributaria, ¿cree usted que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio de Pimentel?

Cultura tributaria no existe en el país. Habría que entender que la mayoría de los peruanos no conocemos ni nuestros derechos ni nuestras obligaciones. Partiendo desde ese hecho, la respuesta creo que estaría dada en todo sentido, ¿no?

Finalmente, en lo referente a transparencia. Uno de los mecanismos que el Gobierno ha establecido a través de los dispositivos móviles (electrónicos) el portal web Consulta Amigable del Ministerio de Economía y Finanzas. ¿Conoce este portal?

Más o menos. Lo he revisado. Conocer los TUPAs, conocer algunos detalles de cómo se están haciendo los proyectos de inversión. Eso son prácticamente cosas que podrían manejarse desde otro lenguaje. Desde un lenguaje más claro. La población no creo que entienda estadística en todo sentido. Hay muchas cosas que habría que difundirlas de otras formas. El Portal de Transparencia no se refleja como tal, más bien entorpece un poco el criterio para hacer una buena observación de lo que es ésta situación.

### **Guía de Entrevista (A-5)**

Entrevista a: Elena Peralta, Vecina contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pimentel, propietaria de la botica Salud.

Objetivo: Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

**Categoría: Percepción del Contribuyente**

1. Uno de los principales impuestos recaudados en el país es el impuesto predial  
¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades?

Es justo lo que has dicho, es pagar el impuesto por la propiedad que uno tiene. Contribuir a la Municipalidad donde uno vive.

¿Conoce cada cuánto tiempo debe pagarse este impuesto?

Sí, es anual.

2. ¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad?

Exactamente no, pero sé que tienen que valorar el sitio donde está el predio, el material del que está hecho el predio, el metraje que tiene el predio.

¿Sabe si este valor varía con el tiempo?

Sí, claro que sí me parece. Con el tiempo sí.

¿En base a qué hechos considera usted que aumenta o disminuye?

En base a la economía del país, me parece que toman referencia a eso. A cómo va la economía del país.

3. ¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?

Se puede hacer en el mismo municipio, o si no también en los puestos de pago que ellos designen o en el banco.

¿Conoce (o ha realizado el pago) por el medio virtual?

Sí, por medio virtual también.

4. ¿Se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo?

Sí, sí. Ellos publican su fecha cuando hay descuentos.

¿Qué tipos de promociones hacen?

A veces por el pronto pago, y a veces también cuando hay deudas anteriores que la gente no cancela, entonces ellos para hacer que esa gente cancele, pague hacen sus promociones.

¿Se encuentra enterada sobre algún sorteo que realice la Municipalidad por su pago?

Bueno, acá en Pimentel no tanto. Pero en otros distritos como Lima, sí. A veces sortean hasta carros.

5. ¿Conoce usted en qué se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto?

Debería ser para mejorar la ciudad, pero yo no veo así. Ya tantos años que tengo viviendo acá en Pimentel no veo mejoras. Creo que más sirve para tener empleados en la Municipalidad, darle empleo a la gente que no tiene trabajo. Yo veo que más para sueldo de los trabajadores, no mejoran casi la ciudad.

6. ¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto?

Sí, primero hacen su amonestación, y luego hacen sus avisos de cobranza coactiva. Con mayor porcentaje (de impuestos), con intereses, son cobranzas coactivas.

7. En una pregunta un poco más personal, ¿se encuentra al día con el pago de sus tributos?

Sí.

8. Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto?

No, la dificultad a veces es no tener el dinero completo pero después hay que cumplir.

Claro, en esos casos la Municipalidad muchas veces les da la posibilidad de fraccionamiento para poder regularizar su situación. ¿Eso si la Municipalidad diría que le brinda?

Sí, hay fraccionamiento.

9. ¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes (o personas que pagan impuestos) deja de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto?

Porque no tienen simplemente. La gente prioriza su dinero para cubrir las necesidades elementales, las primarias, que son alimentación, lo básico ¿no? Vestido, educación. El impuesto predial se lo dejan para después.

### **Categoría: Factores Condicionantes y Determinantes**

10. En su opinión, ¿Qué hechos o acciones la motivan (o en todo caso la motivarían) a cumplir con el pago dentro de los plazos previstos?

A mí me motiva no estar con deudas pendientes. Estoy tranquila, mejor no tener deudas, cancelar a tiempo. Y también de contribuir con el municipio del distrito.

11. Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto?

Podría ser. Podría ser, por ejemplo, cobrar casa por casa o usar los medios virtuales. O hacer promociones de mejoramiento de su cuadra o de su casa simplemente. De las veredas. Eso. Hacer que el habitante se sienta bien atendido por la Municipalidad, decirle: señor, voy a recoger su basura, le voy a limpiar su calle, va a tener áreas verdes bonitas, etcétera.

Hacer que el habitante se sienta identificado con que la Municipalidad está realizando una buena gestión con su pago.

Claro, claro. Exacto, que haga una buena gestión el alcalde.

En cuanto a cultura tributaria, ¿considera usted que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio de Pimentel?

El promedio creo que sí. Creo que sí. Porque siempre cuando yo voy a pagar el impuesto predial hay colas. Entonces deduciendo eso, de la concurrencia de la gente que va a pagar, yo creo que el promedio sí.

Finalmente, en lo relacionado con transparencia. Uno de los dispositivos electrónicos aprobados por el país es el Portal de Transparencia del Gobierno por medio del aplicativo Consulta Amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, ¿conoce usted este dispositivo?

Mira, recién me lo dices tú. Pero voy a entrar a ver. Ni se me ha ocurrido entrar en ese aplicativo de transparencia.

¿Por qué medios usted se entera del accionar que está realizando la Municipalidad?

Nada más la visualización directa. Ver directamente.

¿No recibe cartillas? No ve mucha difusión sobretodo.

No, no. Exacto, no hay mucha difusión. Debería haber mayor difusión de lo que hace la Municipalidad con lo que recauda. Debería haber transparencia. Decir tanto he recaudado este año el 2020 o 2021, esto es lo que se ha gastado. Pero no vemos eso.

### **Guía de Entrevista (A-6)**

Entrevista a: María Morales, Vecina contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

Objetivo: Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

#### **Categoría: Percepción del Contribuyente**

1. Uno de los principales impuestos recaudados por el país, es el impuesto predial ¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades?

Algo de conocimiento tengo, algo.

Me podría indicar, ¿en qué consiste?



En que tenemos que pagar los predios por los servicios que nos ofrecen. Que dicen que nos dan. Que es al agua, luz, parques, jardines, todas esas cosas. Que pase el carro de basura. Caso que en mi barrio no pasa eso; sin embargo, tenemos que pagar.

En base a eso. ¿Conoce cada cuánto tiempo debe pagarse este impuesto?

Anual, acá nos toca pagar anual.

2. ¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad?

No.

¿Sabe si este valor varía con el tiempo?

Tampoco lo sé.

3. ¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?

Solamente el municipio y la carpeta.

Usted normalmente va a la Municipalidad, hace su cola y realiza su pago.

Sí.

¿Sabe si se puede pagar con tarjeta?

No

¿Tampoco electrónicamente?

Tampoco. Solo directamente. En efectivo.

4. ¿Se encuentra enterada sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?

Ninguno.

¿No ha visto si hay sorteos, o promocionan descuentos?

Nada.

5. ¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto?

Yo creo que, no sé, se lo gastara el alcalde porque al menos donde vivo yo no ha invertido en nada.

6. ¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto?

No.

¿No sabe si mandan, por ejemplo, notificaciones, esquelas para hacerla recordar de que pague su impuesto o si se encuentra atrasada?

Bueno, yo tengo ahí (viviendo) veinticinco años. Hasta ahorita sólo me dicen que tengo que pagar, pero no me mandan papel. Solamente que acá se va acumulando en el municipio.

Correcto, ¿pero no le llegan recordatorios ni nada que tiene que acercarse?

Sí, una vez al año.

¿Le llega la cartilla? Una vez al año le llega la cartilla, pero después dentro del año no le llegan notificaciones.

Sí (le llega la cartilla). Dentro del año no me llegan notificaciones. (Sólo) Una vez al año que es lo que tengo que pagar.

7. ¿Se encuentra al día con el pago de sus tributos?

No.

8. ¿Ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto?

La dificultad es de la plata. Esa es.

9. ¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes deja de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto?

No, eso no sabría responderlo.

A lo que me refiero es que hay una parte de los contribuyentes que sí paga a tiempo, y otra parte que por diferentes motivos puede sufrir atrasos. ¿Por qué cree que esta parte que no paga puntualmente no lo realiza en el tiempo establecido?

Más que todo por descuido, más que todo el pago.

Como me mencionaba no le llegan notificaciones constantes, no lo hacen recordar.

Si pues. Recién que me he ido yo a averiguar son más de seiscientos, y yo contaba con trescientos. Ya entonces no pagué.

Claro, va a esperar una futura oportunidad (para realizar el pago)

Claro, para poder cancelar.

### **Categoría: Factores Condicionantes y Determinantes**

10. En su opinión, ¿Qué hechos o acciones la motivan o en todo caso la motivarían a cumplir con el pago dentro de los plazos previstos?

Si tendríamos los mismos beneficios que hay, por decir, en Pimentel (la zona del balneario). Aunque sea una planta, un jardín. Cosas que no tenemos allá. No hay nada de eso, nada.

¿No realizan ornato, veredas, pistas?

No, no. No tenemos allá nada de veredas. Nada de lo que es nada. Lo único que pasa es el carro de la basura.

¿Eso sí pasa puntual, todos los días?

Dos veces a la semana, tres veces.

Pero lo de parques y jardines si no (hay nada).

No hay nada de eso. Eso sí. Pero tenemos que pagar eso porque acá (en el balneario de Pimentel) hay parque. Porque yo me fui a una reunión con el alcalde pero hace años. Porque tampoco teníamos la basura que pasaba (el recojo de basura). Entonces nos reunimos un grupo de amigas y trajimos la basura al municipio. ¿Por qué? Porque nos llegó la notificación para pagar los impuestos. Cuando vinimos con la basura, eso usted está cobrando de basura, nosotros no tenemos carro de basura allá. Y el alcalde dijo: ¿por qué ustedes no piden eso? Entonces yo le dije: tiene razón, debemos de pedir. Pero nosotros no hemos pedido pagar el impuesto, ¿por qué nos cobra? Desde ahí empezó a mandar el carro de la basura, mas no de serenazgo, parques y jardines que hemos hecho trámites pero nada. Los alcaldes, nada.

¿Alguna obra que hayan hecho recientemente por allá?

No. Yo tengo veinticinco años (viviendo ahí), ni una obra. La única obra que se hizo allá en un local comunal fue en la época de Bartra. Hace años, que fue alcalde de Chiclayo. Más, nadie. Van si cuando quieren votos, como todos. Pero, nadie. Todo ofrece, ofrecen y nada.

Esto es un problema constante de los últimos alcaldes. No es que sea recientemente esto.

Sí, eso siempre es. Es de años.

11. Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto?

De hecho.

¿Qué cambios haría?

Primeramente, que paguen más los que tienen. Y los que no tienen, que paguen menos y saber en qué condiciones están. Porque hay gente también que tienen unas casotas, pero no tienen a veces ni para comer. Todo eso hay que ver. Con esta situación todo ha variado, todo ha cambiado. Eso es lo que yo pienso. Por ejemplo, por La Molina donde vivo yo, hay gente que es muy humilde. O sea su casita es muy humilde. Pero usted entra, y come mejor que un rico. Eso también

hay que ver. Hay de todo en pueblos jóvenes y en urbanizaciones residenciales, hay de todo.

¿La Municipalidad alguna vez ha pasado empadronando a los vecinos, viendo sus viviendas, sus acabados para poder ver esto del impuesto? En sus veinticinco años (viviendo ahí).

No, no, no.

En cuanto a cultura tributaria, ¿considera usted que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio de Pimentel?

No.

¿Por qué factores cree que no se da una cultura tributaria?

Como dice, tiene que empadronarse para ver cómo va cada vecino, cada sector. Por decir Pimentel, La Molina, La Pradera, todo. Para que puedan ver hay la condición de cómo viven, ¿no? Porque hay personas que somos como dicen iletradas, pero del lápiz. Pero de la cabeza somos más inteligentes que un profesional. Eso es lo que falta de ver.

¿Considera también que el hecho que no reciban ciertas obras o servicios influye también en que el contribuyente sea más renuente a pagar?

Sí, creo que sí. Por ejemplo acá, mi jefe (el señor Briceño) ha pagado una fuerte cantidad recién. Y, ¿dónde está esa plata? ¿Dónde está esa plata? Él no ha pagado ni diez mil ni mil soles, una fuerte cantidad ¿Dónde está todo eso? Acá siendo Pimentel es una cochinateda, ya de mi barrio ya ni hablo. Pero como dijo el alcalde: es que usted tiene que pagar porque parques y jardines hay en Pimentel. Entonces, pero que este bonito. Ya empieza el verano. El turismo de hecho que no van a querer venir. Porque incluso recién vino una familia que a los dos o tres días se fueron porque estaba una cochinateda, todo una pestilencia por El Súper (supermercado). Entonces, eso es lo que a mí me incomoda y pienso que al resto. Porque si estas pagando por un servicio que deben darlo bien, aunque no bien pero algo si quiera, pero nada.

En cuanto a transparencia, uno de los dispositivos electrónicos implementados por el Gobierno para justamente ver esto del avance de las obras, y los ingresos y presupuesto es el Portal de Transparencia del Gobierno por medio de Consulta Amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, ¿conoce sobre este portal?

No.

¿Cómo se entera usted sobre las obras y servicios que viene realizando la Municipalidad?

Si es que veo que están haciendo una pista. Más que todo no me interesa, no me interesa saber esas cosas (investigar qué es lo que hacen por el Portal). Más que todo es por lo que uno ve, que estar investigando. El que quiere hacerlo, lo muestra.

¿Consideraría usted importante que haya más difusión sobre lo que está realizando la Municipalidad con su impuesto?

Sí, debería haber más fiscalización para ver qué es lo que está haciendo realmente el alcalde.

¿Cómo le gustaría que le informe la Municipalidad sobre lo que se está haciendo con su impuesto?

Creo que en el momento en que uno al menos va a pagar sus tributos se debe ahí informar. Estamos cobrando porque se ha hecho tal cosa, tal cosa, tal cosa. Y entonces ya de por sí hay plata en caja y se está cobrando. Pero nada. Porque a veces algunos presidentes mandan plata y no lo tocan, y si lo tocan, lo tocan para su bolsillo.

¿Consideraría importante que la Municipalidad le brinde al contribuyente cada cierto plazo información, ya sea por medio de una carta, por medio de un anuncio, por distintos medios electrónicos, sobre lo que se está haciendo?

Claro. Por ejemplo, recién ha sido el aniversario de Pimentel y no se ha hecho ningún anuncio qué es lo que se ha avanzado. Nada. Donde vivo yo, es peor todavía. Si es bueno a veces por decir aunque sea como dicen: hoy es mi

cumpleaños. En tu cumpleaños, pero he hecho si quiera algo. Pero acá nada. Sería bien que informen, aunque sea en cualquier anuncio.

### **Guía de Entrevista (A-7)**

Entrevista a: Mauricio León, vecino contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

Objetivo: Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

#### **Categoría: Percepción del Contribuyente**

1. Uno de los principales impuestos recaudados por las municipalidades en el país es el impuesto predial, ¿conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades?

Sí.

¿En qué consiste?

Bueno, el predial yo sé que es el valor que se tiene que pagar (por la propiedad), una tasa de impuestos que se paga por la propiedad en una determinada zona o ciudad. Así es.

¿Conoce cada cuánto tiempo debe pagarse este impuesto?

Anualmente. Bueno, yo pago anual. Pero sé que se puede pagar cada tres meses la parte proporcional.

Si correcto, la Municipalidad justamente les da facilidades para que, debido a que el monto en algunas ocasiones es elevado, cada tres meses pueda ir fraccionando el pago, por así decirlo.

2. ¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad?

No.

¿Sabe si este valor varía con el tiempo?

Claro que sí.

¿Aumenta, disminuye?

Depende. Se aprecia si la zona comienza a tener más plusvalía, o se deprecia si es que es una zona que perdió su valor de venta o de reventa en la zona.

3. ¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?

Solamente conozco uno que es en ventanilla en la misma oficina, en la misma Municipalidad.

¿Realiza el pago en efectivo?

Sí, en efectivo. Bueno, llevé mis tarjetas de débito y pago con débito allá, ¿no?

¿Conoce que actualmente ya se puede realizar el pago con tarjetas?

Con tarjetas directamente, pero no a través de una página si no directamente en la oficina de la Municipalidad.

4. ¿Se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?

No.

¿Ningún tipo de sorteo, ningún tipo de descuento?

Nada. La verdad que no.

5. ¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto?

No, no. La verdad que la zona donde yo vivo no tiene participación la Municipalidad para nada, ¿no? Salvo que llegue pues el alcalde a pasearse y hacer floro. Pero no hace nada más.

¿No tiene participación en la parte de parques, veredas, jardines, ornato?

Van por el tema de arbitrios, ¿no? Tiene que ir por ahí siempre la Municipalidad a recoger (residuos sólidos). Pero que yo vea que ellos se preocupen por mejorar la



zona, para nada. Solamente Pimentel ciudad nada más, pero todo lo que está alrededor nada.

6. ¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto?

Embargos, coactiva.

Embargos, coactivas, realizan el envío de cartas, recordatorios...

Así es. Gestiones de cobranza básicamente.

7. En una pregunta un poco más personal, ¿se encuentra al día con el pago de sus tributos?

Sí.

8. Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto?

Lo que pasa, hace dos años creo, me apersoné porque había puesto una queja por unas cosas que me estaban cobrando. Pero igual al final tuve que pagarlo porque es tan ineficiente el servicio en la Municipalidad que ni siquiera sabían de qué se trataba lo que yo les pedía. Opté por pagar todo de una vez.

Claro, lo que entiendo es que puso una queja sobre un monto excesivo, ¿podría decirse?

Sí, porque supuestamente ellos cobraban sobre el tema de los parques y jardines, y nunca habían hecho eso. Recién después (el año pasado) han llegado, pero en esa época no llegaba.

Entiendo, en esa época le estaban cobrando por parques y jardines que; no obstante, no veía (percibía) que el servicio le estaban brindando.

Claro. Tres, cuatro años (atrás).

9. ¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes (o personas que pagan impuestos) deja de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto?

La verdad que, posiblemente, ven que los servicios no son buenos. Tú pagas para que te brinden un servicio. No pagas para que no hagan nada, para que no te den una prestación (una contraprestación). Si ven que es cero servicios pagando eso, entonces para qué, ¿no? Aunque se debe pagar por impuesto el predial, pero si ven que los arbitrios están fallando es lógico que hagas un reclamo. Otro también es que posiblemente a la gente no le alcance para pagar, ¿no?

Claro. Lo que entiendo es que visualiza una relación entre impuesto predial y arbitrios. Que si los servicios de arbitrios no son bien provistos, la gente es más renuente a pagar el predial también.

Por supuesto.

### **Categoría: Factores Condicionantes y Determinantes**

10. En su opinión, ¿Qué hechos o acciones lo motivan, o en todo caso lo motivarían, a cumplir con el pago dentro de los plazos previstos?

El sentido de obligación, de responsabilidad de pagar los impuestos.

11. Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto?

Por supuesto, lo haría online. No hay necesidad de ir hasta allá para ir a pagar el impuesto. De verdad que no sé si hay algunos incentivos tributarios para poder pagar, la verdad que no sé. Pero de hecho que sí, haría otras cosas.

Claro, consideraría los medios tecnológicos actuales para que la gente tenga mayor acceso a justamente conocer información de cuánto tiene que pagar, los beneficios que hay, etcétera.

Así es. Si no tienes una manera en línea para pagar, yo constantemente estoy viajando o trabajo todo el día e irme hasta Pimentel a perder el tiempo ahí y hacer una cola insufrible ahí, imposible ¿no?

Claro, muchas personas no cuentan con el suficiente para ir a las oficinas de la Municipalidad en el horario que atienden que es de ocho (de la mañana) hasta dos de la tarde aproximadamente a realizar el pago su impuesto.

Y los sábados ni atienden, ¿no? Los impuestos y lo que es la cobranza de estos arbitrios y prediales deben trabajar los sábados también.

Claro, deberían también poder dar mayores facilidades para las personas que justamente de lunes a viernes no cuentan con el tiempo suficiente para ir a las oficinas de la Municipalidad.

Así es.

En cuanto a cultura tributaria, ¿considera que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio de Pimentel?

No. Para nada. Comenzando que no hay una cultura tributaria por parte de la Municipalidad porque no ves que no hay ni incentivos. Y eso infiere en que la cultura tributaria sea acorde con el servicio que prestan, ¿no? Pero es cero servicios. Lo único que hacen es recoger la basura y un jardinero cada vez al mes. Es imposible.

¿No percibe que la Municipalidad le esté brindando los servicios necesarios para realizar (su pago a tiempo)?

Para nada.

Uno de los dispositivos o medios electrónicos utilizados actualmente por el Estado es el Portal de Transparencia Estándar del Gobierno, con la finalidad de que los vecinos puedan enterarse un poco más de las acciones que va realizando la Municipalidad. Esto lo realizan por medio del portal Consulta Amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, ¿conoce este portal?

No, para nada.

¿Por qué medios de difusión se entera de las acciones que viene realizando la Municipalidad durante el año?

La verdad que no sé qué hacen. No tengo ninguna información de la Municipalidad.

¿No recibe cartillas, esquelas durante el año?

Nada, nada, nada.

### **Guía de Entrevista (A-8)**

Entrevista a: Nicanor de la Fuente, vecino contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pimentel, propietario del restaurant Bertikas.

Objetivo: Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

#### **Categoría: Percepción del Contribuyente**

1. Uno de los impuestos recaudados principalmente por la Municipalidad es el impuesto predial ¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades?

Bueno, hasta donde yo conozco este tema es el impuesto que se paga por tus propiedades en el distrito.

¿Conoce cada cuánto tiempo debe pagarse este impuesto?

Creo que es cada tres meses, trimestral.

2. ¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad?

No, no sé qué tiempo, qué valores toma o qué.

Claro, en qué factores se basa para decir: este es el valor de su predio.

Sí, así es.

¿Sabe si este valor varía con el tiempo?

Sí, ha variado. Desde el año pasado hasta este año ha variado.

3. ¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?

La Municipalidad la única, ¿no? El área de recaudación.

¿Usted realiza el pago en efectivo?

En efectivo.

¿Conoce si también se puede realizar por medio de tarjetas, o por vía web?

He escuchado pero no lo he hecho, ni he escuchado que se pueda. He escuchado que se puede hacer pero nunca ni he intentado, ¿no? Simplemente he ido presencialmente a la Municipalidad.

4. ¿Se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?

La mayoría de gente. Bueno, lo que yo hago es esperar al 28 de Julio, Navidad y al Aniversario del Distrito que hacen ahí unos descuentos del 50%, del 100%.

¿Conoce sobre algún sorteo que haya realizado la Municipalidad?

No.

5. ¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto?

Tampoco (no).

¿No visualiza si lo realizan en obras, servicios?

No, no. No veo que haya obras ni servicios. Nada.

6. ¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto?

Creo que te envían una carta de coactiva, dándote plazos. Y con eso te presionan para ir a la Municipalidad, y hay ya comienzan las negociaciones con ellos, ¿no?

Después de las coactivas, ¿sabe que otros procedimientos inician?

No, no. Después de la coactiva si no sé qué pasa. Pero si cuando tú estás muy atrasado, te llega la coactiva, ¿no?

7. ¿Se encuentra al día con el pago de sus impuestos?

Sí. No al día, pero si estoy creo lo más cerca posible.

8. Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le haya impedido realizar el pago a tiempo del impuesto?

Sí. Ha habido problemas económicos podríamos decir. No se ha podido cumplir. Pero se trata pues siempre de esperar. Como muchos de los vecinos de acá en Pimentel que esperamos la amnistía tributaria, y ahí ya se acerca uno o dos.

9. ¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes deja de cumplir con el pago a tiempo del impuesto?

No sé. Podría (decir), como mucho no, lo que yo escucho siempre, esperar las amnistías, ¿no?

Claro. Muchas personas ven que durante ciertos periodos estratégicos del año la Municipalidad realiza amnistías. Entonces si están atrasados justamente esperan...

Tratan de ponerse al día en lo que más puedan.

Para aprovechar el descuento de las moras, de los intereses y demás.

Así es. Sí.

### **Categoría: Factores Condicionantes y Determinantes**

10. En su opinión, ¿Qué hechos o acciones lo motivan, o en todo caso lo motivarían, a cumplir con el pago a tiempo del impuesto?

Evitar la morosidad. Evitar que te lleguen los documentos de la Municipalidad de la coactiva. Y evitar todo este tipo de malos gustos (disgustos). Y estar al día con la Municipalidad para tener tu predio seguro, y en el caso que lo puedas vender, o puedas hacer una negociación rápido, ¿no?

Eso es como parte de seguridad personal, en el sentido, que se sienta tranquilo de que la Municipalidad no puede iniciar acciones.

Que no te lo puedan quitar, ¿no?

¿Qué acciones le gustaría que haga la Municipalidad?

Que te den 100% de seguridad de que ese predio te pertenece. Yo he tenido una muy mala experiencia. Mi padre me dejó a mí un terreno acá en la urbanización Víctor Raúl (Haya de la Torre). Y supuestamente era el 109. Y mi padre venía pagando sus tributos, sus predios trimestralmente porque él ha sido una persona muy ordenada. Cuando él muere, e hicimos la declaratoria de herederos la pasamos a nuestro nombre, de los hermanos. Y el día que lo tratamos de vender, COFOPRI había venido y había hecho otra numeración. La Municipalidad recibía mi aporte de los predios y aporte de otro porque ya lo había vendido.

Eso podría entenderse como un problema del catastro.

Como un problema del catastro. Eso lo ve COFOPRI creo, ¿no? Ellos (la Municipalidad) le echaron la culpa a COFOPRI y a las finales la Municipalidad me quería dar un terreno por la entrada (de Pimentel).

Para compensar.

Para compensar. Pero eso no es el tema pues. Porque mi papá compró ese terreno y se ha venido pagando.

Y justamente venía pagando por ese terreno.

Así es.

11. Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto?

Sí. Tener gente más profesional, que te atiendan mejor. Y ahora con la pandemia quizás ir a otra área donde sea más grande y sea más cómodo para el pago.

Que le den más facilidades para realizar el pago.

Así es. Claro.

En ambientes más espaciosos.

En ambientes más espaciosos. Porque vas tú a solicitar el estado de cuenta, y de allí te envían a la caja. Y después regresas otra vez, y ya encontraste cola en la caja y encontraste cola a la hora que regresas otra vez a pagar.

Y está constantemente en el mismo ambiente.

Así es. Estás dándole vuelta ahí, y es un ambiente pequeño

En cuanto a cultura tributaria, ¿considera que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio de Pimentel?

No, yo creo que cuando comienza a llegar la coactiva, comienzan a presionar recién comienzan a asistir. La consciencia tributaria la veo yo más en la gente de allá, del tercer malecón. Porque ellos venden propiedades rápido, ¿no? Entonces creo que por ahí va. Ahora que se ve tanto el tema de los abusos de los que venden los terrenos, que cambian el nombre, se tratan de mantener al día.

En cuanto a transparencia, uno de los mecanismos implementados por el Gobierno para la transparencia y la rendición de cuentas es por medio del Portal de Transparencia Estándar del Gobierno, por medio del aplicativo Consulta Amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, ¿conoce usted sobre este portal?

No, no. Nada.

¿Por qué medios (de difusión) suele enterarse de las actividades que viene realizando la Municipalidad Distrital de Pimentel?

¿Por qué medios? Por la propaganda que ellos hacen, y por lo que ves en la ciudad, en el distrito.

¿La propaganda que hacen es por radio...?

Sí, por radio y por parlantes que pasan anunciando, ¿no? Inauguración de tal obra, inauguración de la calle. Y los paneles que ponen. Vamos a arreglar tales calles, tales calles. Duración de la obra tanto tiempo, costos. No sé cómo se llaman ese tipo de paneles. Pero a veces no cumplen, ¿no?

Aparte de la cartilla informativa que recibe todos los años, referente a su impuesto predial. ¿Recibe algún tipo de notificaciones o actualizaciones sobre el estado del proceso recaudatorio a lo largo del año?

No, no. Solamente te llega tu estado de cuenta. Y te invitan a ir a pagar.



¿Le gustaría en todo caso conocer un poco más a que es lo que destina la Municipalidad lo recaudado por medio del impuesto predial? Cuánto se ha recaudado...

Claro. Eso sería bien interesante, saber en qué está gastando.

## **ANEXO 4. INSTRUMENTO GUÍA DE ENTREVISTA (B) PARA PERSONAL MUNICIPAL**

Buenas tarde, señor(a) \_\_\_\_\_. Mi nombre es Juanluis Vásquez del Canto y me encuentro realizando una investigación con el objetivo de proponer mejoras en el proceso recaudatorio del impuesto predial por la Municipalidad Distrital de Pimentel como medio para obtener el grado de maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. Agradezco mucho el tiempo y la oportunidad brindada para poder responder un par de preguntas referente al tema en cuestión.

Sobre la gestión municipal

P1-B: Uno de los principales ingresos con los que cuenta la Municipalidad son los recaudados directamente, como es el caso del impuesto predial. ¿A qué bienes, obras o servicios se destina principalmente lo recaudado por medio de este concepto? En línea con lo anterior, ¿considera usted que los contribuyentes de Pimentel se encuentran informados sobre las actividades realizadas con sus aportes?

P2-B: ¿Cuáles son los medios (métodos y lugares) con los que cuentan los contribuyentes para realizar el pago del impuesto predial?

P3-B: ¿Qué estrategias ha utilizado y utiliza la Municipalidad para incentivar al contribuyente a cumplir con la cancelación del impuesto predial dentro del plazo previsto?

P4-B: En línea con la pregunta anterior, ¿cuál es la principal fortaleza con la que cuenta la Municipalidad en la aplicación de sus estrategias? ¿Y cuál considera es su principal debilidad?

P5-B: ¿Qué acciones ejecuta la Municipalidad en caso el contribuyente, pese a los esfuerzos destinados para que cumpla con su obligación, no realice la regularización de sus pagos por el concepto de impuesto predial?

P6-B: El monto del impuesto predial a cancelar depende, entre otros factores, del área de bienhechuría y de los acabados de las viviendas. De acuerdo con lo

anterior, ¿considera que el catastro municipal se encuentra actualizado? De no ser así, ¿cuál es el principal inconveniente para que se realice la actualización del catastro?

Sobre factores determinantes para la recaudación

P7-B: ¿Qué factores o hechos considera que afectan (positiva o negativamente) al contribuyente para que realice la cancelación de sus obligaciones a tiempo? De acuerdo con los factores mencionados, ¿cuál considera que es el factor más importante de los nombrados?

Sobre la experiencia del proceso recaudatorio del impuesto predial

P8-B: ¿Cómo describiría al contribuyente promedio de la Municipalidad Distrital de Pimentel?

Sobre el conocimiento del proceso recaudatorio del impuesto predial

P9-B: ¿Considera que los contribuyentes de Pimentel se encuentran satisfechos con los bienes, obras y servicios provistos por la Municipalidad? De estos últimos, ¿cuál considera que tiene el mayor impacto (valor público) sobre el vecino pimenteleño?

Sobre la experiencia con el proceso recaudatorio del impuesto predial

P10-B: Un concepto impulsado en los últimos años es sobre la cultura tributaria. ¿Considera que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio? De no ser así, ¿qué hechos considera que dificultan la implementación de una cultura tributaria en los vecinos?

## **Guía de Entrevista (B-1)**

Entrevista a: Eusebio Jesús Huapaya Ávila, Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Pimentel

Objetivo: Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

### **Categoría: Gestión Municipal**

1. Uno de los principales recursos determinados con los que cuenta la Municipalidad es el impuesto predial, que justamente la Municipalidad misma recauda ¿A qué bienes, obras o servicios se destina principalmente lo recaudado por medio de este concepto?

Como es de conocimiento, las Municipalidades no tienen lo que otras entidades públicas de parte del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) destinan, un presupuesto exclusivo para las diferentes actividades que efectúa una entidad. Digamos la compra o adquisición de bienes, de servicios, incluso de pago al personal. La Municipalidad en este caso, y no solo la de Pimentel, sino todas las Municipalidades le pagan al personal y hacen estas compras producto de los ingresos o de los impuestos que capta la Municipalidad mediante los contribuyentes que tienen casas, habitaciones o en algunos casos las chacras que puedan tener son parte del impuesto predial. A que se destinan los ingresos, le vuelvo a decir, a lo que es la compra de bienes y servicios, y la mayor parte de pago al personal que trabaja en la Municipalidad.

En línea con lo anterior, ¿considera usted que los contribuyentes de Pimentel se encuentran informados sobre las actividades realizadas con sus aportes?

La Municipalidad tiene la página web en la cual informa las actividades que se hacen, no a detalle como quizás usted está preguntando, pero dentro de los aplicativos que tiene el MEF existe una página que es Consulta Amigable en el cual, ahí se puede ver todos los que son tanto gastos como ingresos de la Municipalidad. La persona que lo sabe manejar puede seguir a detalle el día a día de lo que ingresa como lo que sale de la Municipalidad.

Correcto, con el Amigable del MEF uno puede ver el ingreso diario, el ingreso mensual, obras que se van ejecutando de forma diaria y las actualizaciones, entre otros.

Todo eso lo pueden ver en la Consulta Amigable, depende de cómo ingresan o en todo caso que es lo que quieren saber. Como le digo, hay por producto, hay por proyecto, hay los gastos diarios, hay gasto mensual, tributal, anual también pero ya depende de lo que uno quiere investigar.

2. ¿Cuáles son los medios, entre métodos y lugares, con los que cuentan los contribuyentes para realizar el pago del impuesto predial?

Hay dos formas de pagar en estos momentos: uno es presencial, que vienen a la Municipalidad, hacen su cola y pagan (por lo general, en efectivo); y lo otro actualmente ya se ha implementado el sistema, como en todo local comercial, se utiliza lo que son las tarjetas, el Niubiz (plataforma virtual) que es uno de los que ha implementado último, y se puede hacer una transferencia bajo este método con la finalidad de poder dar la facilidad al contribuyente y no se acerque a la Municipalidad, teniendo en cuenta también lo que estamos pasando en la pandemia, ¿no?. Entonces eso es un poco lo que se ha implementado en este año.

Claro, en esa línea se han implementado los pagos sobretodo sin contacto, para evitar que justamente se acerquen las personas por el contexto en el que estamos.

Sí, efectivamente. Eso es el motivo por el cual se ha implementado y muy aparte, hay que utilizar la tecnología que tenemos para poder brindar un mejor servicio al contribuyente.

3. ¿Qué estrategias ha utilizado y utiliza la Municipalidad para incentivar al contribuyente a cumplir con la cancelación del impuesto predial dentro del plazo previsto?

Bueno nosotros como Municipalidad tenemos hasta tres campañas dentro del año con la finalidad de poder captar el impuesto o el tributo que tienen que pagar las personas que viven en Pimentel. Son las campañas en las cuales se hace una

amnistía, ¿no? En este momento, por ejemplo, por el aniversario de este mes de Octubre hay una amnistía, también hay en Julio y en Diciembre. Es la forma, como de una u otra manera, se le facilidades a los contribuyentes para que se pongan al día en sus pagos, ¿no? Y también la otra forma es de perifonear en todos los lugares de Pimentel para que se acerquen y cumplan con sus impuestos. Es la forma como se está procediendo actualmente.

4. Siguiendo con lo anterior, ¿cuál es la principal fortaleza con la que cuenta la Municipalidad en la aplicación de sus estrategias?

Bueno, una de las fortalezas que tiene es el personal que, de una u otra manera, está capacitado para hacerlo. Ya tienen experiencia en otras Municipalidades y esa es una de las fortalezas que tiene la Municipalidad.

¿Y cuál considera es su principal debilidad?

Bueno, como en toda entidad pública, a veces los temas son muy burocráticos, que es lo que se está tratando de evitar en este momento. Estamos en un proceso de mejorar, se podría decir, en una estrategia para atender al público. Pienso que es eso. A veces es la dejadez del mismo personal que hay, así como hay buenos, hay malos también.

5. ¿Qué acciones ejecuta la Municipalidad en caso el contribuyente, pese a los esfuerzos destinados para que cumpla con su obligación, no realice la regularización de sus pagos por el concepto de impuesto predial?

Nosotros como Municipalidad tenemos una persona que es una ejecutora coactiva. Luego de haber agotado la vía administrativa notificando a los contribuyentes, se deriva a ésta área para que ellos ya ejecuten, como su nombre lo dice, de manera coactiva. Y es la forma en la que no solo la Municipalidad, sino cualquier entidad que utiliza la normativa vigente puede cobrar. Incluso se interviene las cuentas de los bancos, mayormente es lo más efectivo en todo caso. Se llega incluso hasta embargar los bienes, pero acá no he tenido conocimiento que se haya hecho eso. Pero si de lo que es el embargo de las cuentas bancarias que tiene el contribuyente.

6. El monto del impuesto predial a cancelar depende, entre otros factores, del área de bienhechuría y de los acabados de las viviendas. ¿Considera que el catastro municipal se encuentra actualizado?

No, definitivamente no. Pimentel, como quizás muchas ciudades, crece de una manera desorganizada. No hay un plan urbanístico en el cual la población, de una u otra manera, es ordenada, por el cual, se podría decir, cada vivienda está (ubicada) en un “respectivo” lugar. Pimentel definitivamente no es así (organizada), ha ido creciendo conforme han venido habitantes a Pimentel, han construido en la forma en que ellos han creído conveniente y no se tiene definitivamente mapeado un catastro de todas las viviendas que tiene Pimentel.

### **Categoría: Factores Condicionantes y Determinantes**

7. ¿Qué factores o hechos considera que afectan (positiva o negativamente) al contribuyente para que realice la cancelación de sus obligaciones a tiempo?

Yo diría que el contribuyente, de una u otra manera, no está acostumbrado a tributar. En forma general, no sólo en Pimentel, sino a nivel de todo el Perú. La conciencia tributaria es bien baja a nivel nacional se podría decir. Y Pimentel no es la excepción, por lo tanto este tipo de tributos o de impuestos, teniendo en cuenta el escenario actual de la pandemia y paralizadas las actividades económicas en una gran porcentaje, por lo tanto las personas que viven más se preocupan en sobrevivir, o sea sus ingresos los utilizan para alimentarse y los impuestos, que son obligatorios, los dejan en un segundo plano. Es entendible se podría decir esta situación. Estamos buscando estrategias un poco diferentes, con la finalidad de que las personas no se acerquen acá (a las instalaciones de la Municipalidad) y darle mayores facilidades en cuestión de contribuir al bienestar de Pimentel.

¿Consideraría a la pandemia como el factor más importante actualmente para que el contribuyente deje de realizar sus contribuciones a tiempo?

Pienso que una parte de acuerdo el escenario que estamos viviendo (más de un año), efectivamente sí. Pero como le dije anteriormente, la conciencia tributaria de parte de los ciudadanos, de los habitantes del Perú es bien baja. No es que se

justifique, es parte de lo que vivimos. Tenemos presidentes presos, algunos en camino de ello. Entonces el ciudadano de a pie dice: ¿para qué pago mis impuestos si otras personas se lo van a llevar? Y es eso un poco lo que sucede, en el sentido, que el contribuyente presenta una conciencia tributaria muy baja. Yo pienso que eso es un motivo por el cual los ciudadanos a veces no quieren pagar sus impuestos, a diferencia de otros países en el cual saben que sus impuestos y sus tributos son utilizados de buena manera para salud, para vivienda, o cuando una persona está desempleada el Gobierno los mantiene mientras no se encuentran laborando.

### **Categoría: Percepción del Contribuyente**

8. ¿Cómo describiría al contribuyente promedio de la Municipalidad Distrital de Pimentel?

La mayoría es consciente de que tiene que pagar sus impuestos con la finalidad que se le brinden los servicios por los cuales está pagando. Lo que es limpieza, parques y jardines, serenazgo (lo que es seguridad ciudadana está escaseando actualmente). Sin embargo, ellos son conscientes de eso y, por lo tanto, pagan sus impuestos. Algunos atrasados o aprovechan las amnistías con la finalidad que no le cobren los intereses, pero en general pienso que si son conscientes de que tienen que pagar sus impuestos.

9. ¿Considera que los contribuyentes de Pimentel se encuentran satisfechos con los bienes, obras y servicios provistos por la Municipalidad?

No le puedo decir al 100% que están conformes y no es el único lugar donde va a suceder esto. Por el hecho que Pimentel ha crecido demasiado, las unidades en cuestión de limpieza, por ejemplo, son escasas. Las maquinarias son bastante antiguas y siempre tienen problemas en estar operativas. Es bastante oneroso para la Municipalidad mantenerlas y estamos viendo la posibilidad de comprar unidades nuevas. Pero contra lo que chocamos es el poco presupuesto que tenemos para poder afrontar y comprar una de estas máquinas. Hay una compactadora que han presentado últimamente con un valor de más de medio millón de soles. Imagínate que compremos dos de estas, es complicado el tema de afrontar como adquirir estas máquinas. Ese es el tema de las compactadoras.



Hay otras unidades más pequeñas, igual de importantes, como los volquetes. Hace bastantes años que no se compran acá y están en la misma situación de falta de mantenimiento. Tenemos que ver la forma cómo tenerlas operativas para dar el servicio que no es al 100%, como Pimentel ha crecido, no llega a todos los lugares. Hay pocas máquinas y lo otro también es el personal, no todo el personal es suficiente para abarcar todos los lugares donde tendría que hacerse. Hay lugares como La Pradera, que es grande, donde los parques y jardines están descuidados. El agua en Pimentel también escasea, estamos viendo la forma de mantener las áreas verdes como debe ser. Es una pena que se siembre, se invierta en eso y al poco tiempo se esté muriendo por falta de agua. Pero al menos estamos dando prioridad para que todas las áreas verdes se mantengan, eso es lo que podría comentar.

Entre los bienes, obras y servicios ¿cuál considera que tiene el mayor impacto sobre el vecino pimenteleño?

Cada uno (de los anteriores) tiene un espacio, pero quizás lo que más se ve podría decir que es una obra. En el periodo en que estoy se han inaugurado tres colegios por ejemplo. Hay uno llamado Virgen Morena, otro llamado Villa de Fátima y Villa del Mar. Son tres colegios que se han inaugurado, la gente está muy contenta y muy conforme con esto. Después, se ha inaugurado dos (proyectos) de lo que es agua, desagüe, pistas y veredas, una en Dall'Orso y otra en Tupac Amaru. Estas obras son lo que el pueblo ve, pero, si bien es cierto se han concluido, ha habido una serie de problemas para poder llegar a hacerlo y eso es lo que a veces la población no ve. Actualmente tenemos dos obras que están en ejecución, hay una (obra) que es de las calles (pistas) del cercado de Pimentel, que tenemos problemas en estos momentos y está suspendida la obra. Y la otra es en el sector La Plata, que también son de agua, desagüe, pistas y veredas, las dos obras son las que están en ejecución. Problemas porque los procesos de selección no han sido bien llevados, desde mi punto de vista. Ambas se han llevado el año pasado, no en esta gestión que estamos de la cual formo parte de ella. El contrato de otorgamiento de buena pro se ha dado este año, los adelantos directos y adelantos de materiales se han dado este año, y en sí la ejecución se está haciendo este año. Pero de acuerdo a la normativa vigente,

existen dos etapas en las cuales el contratista (y los postores en un principio) pueden manifestar sus consultas y sus observaciones (ahora esto se llama expresión de interés) tiene una etapa antes de que presenten sus propuestas. No lo han hecho estos contratistas que han ganado. Luego de ello, cuando se le otorga la buena pro tienen de igual manera que presentar un informe de compatibilidad. ¿Qué significa eso? Ya estando en el lugar, ya habiendo ganado, ya saben lo que van a hacer, vamos a verificar si lo que el expediente técnico dice está bien con lo que ellos están actualmente donde van a trabajar. Eso tienen quince días para hacerlo, tampoco lo han hecho. Entonces ahí va un poco mi duda, porque las obras de las calles de acá de Pimentel (del cercado) han ganado al 97%, cuando normalmente, o actualmente se podría decir, la mayoría de las empresas con la finalidad de poder trabajar se lanzan al 90% y esto de acá, como ahora es electrónica las propuestas ahí no hay forma de poder decir a que porcentaje te vas a ir, y hay una parte en la cual, yo como le vuelvo a decir, tengo dudas por qué no sé cómo han ganado al 97%. No sé cuántas empresas se han presentado, porque tampoco le mentiría que ya lo he visto, pero si me es extraño que ganen a ese porcentaje.

10. Un concepto impulsado en los últimos años es sobre la cultura tributaria. ¿Considera que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio?

No. Tanto cultura como conciencia tributaria en el Perú es bastante difícil, van a pasar muchos años para que el ciudadano de a pie sepa que lo que paga va a estar bien utilizado. Pienso que van a pasar muchos años para que suceda esto. No veo ad-ports que la cultura tributaria de un contribuyente sea efectiva, lo veo bastante difícil. Muy aparte de la pandemia, antes también existía el tema de la informalidad. Por el mismo hecho que no hay fuentes de ingreso, las personas se lanzan por lo primero que encuentran y lo primero que encuentran es lo que nosotros consideramos como ambulantes. Trabajan en el día a día, se mantienen pero no tributan. Algunas personas ven esto de la forma más fácil y es una competencia desleal para los negocios que pagan sus impuestos. Como cultura tributaria, van a pasar muchos años para que se cambie esta mentalidad.

La cultura tributaria no es algo que todavía se vaya a dar, ¿qué hechos considera que dificultan la implementación de una cultura tributaria en los vecinos?

Básicamente el comportamiento de todos los gobernantes que hemos tenido anteriores. Tenemos un presidente preso (Fujimori), un presidente que se mató antes de ir a la cárcel que es Alan García, estamos esperando la extradición de Toledo para que de cuentas a la justicia peruana, Ollanta Humala también tiene un problema que si bien es cierto la mayoría no la hace caso, pero yo si he hecho una investigación sobre todos los presidentes, y Ollanta Humala lo que hizo es concesionar los ingresos del Estado Peruano, la mayoría no se da cuenta de eso. Si usted investiga un poco Ollanta Humala es el que más concesiones dio a nivel de todos los presidentes anteriores. Llegando a lo último, el presidente Kuczynski igual también salió y está investigado por la misma situación, por sus lobbies y, de una u otra manera, beneficiarse de las actividades al nivel del Estado. Lamentablemente, esto que ha sucedido al ciudadano de a pie le trae (dificultad) en creer en los políticos. Actualmente tenemos al presidente Castillo, que ha salido producto del descontento de la población, porque no es ninguna persona (desde mi punto de vista) que pueda hacer algo por el Perú. Puede tener quizás ideas, pero no es una persona gestora de algo. Para mí no está preparado, lógicamente nadie a veces está preparado para asumir una presidencia. Eso es un poco lo que sucede y por eso va a costar mucho que el ciudadano de a pie tenga una cultura tributaria en ese sentido, en que voluntariamente vaya y sepa que lo que aporta va a ir para educación, para salud y para mejores medios de comunicación. Tenemos una debilidad en ese sentido y bien fuerte, porque en todo lado vemos (corrupción). En el caso de Áncash con cuatro gobernadores presos, Arequipa ahorita hay un gobernador preso y no solo es uno, caen todos los de su entorno. En Ica creo que también hace unos meses atrás hubo otro. Acá mismo, en Lambayeque o Cajamarca creo que también hay otro. Es algo que es a nivel de todo el Perú. Uno, aparentemente, cree van a hacer bien las cosas y llegado el momento lo único que hacen es gobernar para su bolsillo se podría decir. Y eso es un poco lo que está mal, es lo que ve cada ciudadano de a pie y pueden decir: yo me esfuerzo tanto, trabajo tanto y contribuyo para que otro se lleve el dinero. Eso es un poco lo que sucede. Yo lo veo bastante difícil, no quiero ser pesimista. Bastantes años estoy escuchando lo que es cultura tributaria y es un poco difícil que pronto se haga, debe haber un cambio tremendo en el Perú para que la gente de propia voluntad contribuya. La cultura tributaria viene desde

niño, eso es un poco lo que tendría que hacerse en los colegios, empezar a enseñar de qué se trata, que se debe cumplir. Últimamente, como todavía estás joven yo no sé si es que has hecho, por ejemplo, lo que es instrucción premilitar. Yo si lo he hecho, bueno no lo hice. El curso si lo he hecho, lo que pasa es que antes todos estaban en la obligación de ir a hacer su servicio militar. Lo que yo te comento es instrucción premilitar, en el colegio a ti te formaban y ya lo que tenías que ir a una institución que querías ya depende de uno. La única excepción para que no te lleven y no hagas el servicio militar es que seas universitario. Después a todos los levantaban y los llevaban a los cuarteles. Eso por ejemplo. El curso de educación cívica también lo han quitado. Todos esos cursos los cuales son de formación del estudiante los han quitado. ¿Y quién los ha quitado? Fujimori los quitó. El tema de que algunos creen que no, el tema de la esterilización a las mujeres sin consentimiento, ¿quién lo hizo? También lo hizo Fujimori. ¿Quién quitó todos los sindicatos? También lo hizo Fujimori. Yo no sé si ustedes son fujimoristas pero yo solo digo las cosas que pienso. Y eso es lo que es. Si tú ves la historia, es el presidente. Que también no hay que negar, yo si en ese sentido también si se lo digo, el primer Gobierno de Fujimori, bueno. Porque ahí digamos también había los cochebomba que tú no sabías, salías de la casa y no sabías si ibas a volver. Eso es bueno de él, porque eso si lo quitó. Pero ya el segundo gobierno, ya pues empieza digamos a ver ya quizás en beneficio propio, y el tercer gobierno que ya era ya pues el colmo se podría decir, y es por eso que han sucedido todas las cosas como están. Actualmente, ¿por qué cree usted que Keiko Fujimori no ha salido en tres gobiernos? Y en los tres gobiernos ha estado en segunda vuelta. Porque existe digamos una población antifujimori, y yo creo que esta persona nunca va a salir como presidenta del Perú. Ahora que era su oportunidad, ni siquiera contra un partido de izquierda ha podido. Lamentablemente es así, y bueno sin hablar mal, porque al final es la verdad. Podemos decir, ¿cuándo trabajo? Nunca ha trabajado, siempre ha vivido de las cuotas que le dan en su partido. Se ha preparado, ha estudiado en Estados Unidos cuando Fujimori nunca tuvo dinero. Y producto de ello, Vladimiro Montesinos habla de todo el dinero que les daba para que estudie. Entonces, todo eso al menos las personas que tienen cierta instrucción superior, saben de cómo es eso. Entonces es bien difícil de que Keiko Fujimori salga como presidente.

Quizás para los más jóvenes, que no saben todo lo que ha sucedido, es posible que voten siempre por ellos (o sea, como partido) pero ya es bien difícil que salga porque ya en este gobierno actual se supone que era su última oportunidad de poder salir presidente. No lo ha salido, yo no creo que ya salga y no creo que su mismo partido le permita postular una cuarta vez. Todavía esta joven, yo no digo que no, pero ya cuatro veces que su partido fracase ya es bastante complicado.

### **Guía de Entrevista (B-2)**

Entrevista a: Maryories Giselle Rengifo Montaña, Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pimentel

Objetivo: Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

#### **Categoría: Gestión Municipal**

1. Uno de los principales ingresos con los que cuenta la Municipalidad, entre los recursos determinados, es dado por el impuesto predial, que la Municipalidad se encarga de recaudar directamente ¿A qué bienes, obras o servicios se destina principalmente lo recaudado por medio de este concepto?

Con respecto al impuesto predial, si bien es cierto es un impuesto que recauda la Municipalidad, el tema de destinarlo es en el fin de la población. El área administrativa es quien verifica o ve en que lo va a gastar. Pero el fin del Ministerio de Economía y Finanzas es invertirlo en la misma población, contribuir con eso.

En línea con lo anterior, ¿considera usted que los contribuyentes de Pimentel se encuentran informados sobre las actividades realizadas con sus aportes?

Sí. Esta Gerencia notifica al contribuyente a través de recordatorios incluso del vencimiento con respecto al tema del impuesto predial porque anteriormente no existía en el distrito mucha cultura tributaria. A pesar del Covid, nosotros si notificamos las esquelas, cartitas, recordándole al contribuyente de que está en vencimiento el impuesto predial.

Y por medio de esas cartitas, esquelas, también les hacen llegar, por ejemplo, este mes hemos realizado esta obra, este servicio gracias a su contribución, por así decirlo.

No, porque eso se hace en Febrero de todos los años a través de la Declaración Jurada. Le llega al contribuyente la cartilla (informativa de impuesto predial) y a través de la cartilla se le indica que obras ha realizado en este caso la Municipalidad.

2. ¿Cuáles son los medios, entre métodos y lugares, con los que cuentan los contribuyentes para realizar el pago del impuesto predial?

Nosotros tenemos en la Municipalidad tesorería, cuenta con dos cajeras para que el contribuyente pueda acercarse de forma física. Si el contribuyente, por el tema de la pandemia, no puede acercarse también lo puede hacer a través de la plataforma de la Municipalidad Distrital de Pimentel Pago en Línea.

3. ¿Qué estrategias ha utilizado y utiliza la Municipalidad para incentivar al contribuyente a cumplir con la cancelación del impuesto predial dentro del plazo previsto?

Nosotros tenemos la cultura de realizar el pronto pago (descuento), premiamos tu puntualidad, hemos realizado sorteos para el contribuyente puntual. Asimismo también hemos brindado beneficios tributarios, actualmente en este mes nos encontramos ante un beneficio tributario por aniversario, el cual tiene vigencia hasta fin de mes.

¿Los sorteos son de electrodomésticos?

Sí, hemos sorteado canastas, sacos de arroz, azúcar, máquinas de ejercicio.

Usualmente, eso (el sorteo) cada cuánto tiempo se hace, más o menos, dentro del año.

El año pasado lo hemos hecho una vez, este año otro. Dos veces lo vamos realizando.

4. En línea con la pregunta anterior, ¿cuál es la principal fortaleza con la que cuenta la Municipalidad en la aplicación de sus estrategias para la recaudación?

Una de las (fortalezas de las) estrategias es notificar los valores tributarios. Los valores tributarios consisten en las resoluciones de determinación u órdenes de pago. Por falta de cultura tributaria el contribuyente no conoce a veces de que tiene que pagar lo que son los impuestos, tanto el predial como los arbitrios municipales. Nosotros les notificamos porque si no les hacemos recordar esto pasa a cobranza coactiva, forzosamente ya se cobra.

¿Y cuál considera es su principal debilidad?

Actualmente nosotros (esta Gerencia), se encuentra sin personal para notificar. Para mí eso es una debilidad en esta gerencia. Falta de personal que pueda apoyar en el tema de las notificaciones.

5. ¿Qué acciones ejecuta la Municipalidad en caso el contribuyente, pese a los esfuerzos destinados para que cumpla con su obligación, no realiza la regularización de sus pagos por el concepto de impuesto predial?

Nosotros agotamos la vía ordinaria. Terminando la vía ordinaria si ya pasa a coactiva, forzosamente lo cobramos. Estamos aplicando el tema de retención de cuentas bancarias.

¿Hasta embargo no han llegado, no?

Claro, eso es un embargo. Embargo de retención de cuentas bancarias. Actualmente la doctora Karina, que es la encargada de ejecución coactiva también está a punto de realizar los remates.

6. El monto del impuesto predial a cancelar depende, entre otros factores, del área de bienhechuría y de los acabados de las viviendas. ¿Considera que el catastro municipal se encuentra actualizado?

El catastro con el que contamos actualmente es del año 2012; pero no necesariamente para calcular el impuesto predial se basa en estos dos (factores). El Ministerio de Vivienda todos los años a través de la infraestructura bota el tema de los aranceles. Por ejemplo este año, el 31 de Octubre nos va a botar los

aranceles del siguiente año para poder cobrar nosotros el 2022. En esa tablita se dice como cobrar el impuesto predial, por ejemplo supongamos que una vivienda tenga cinco pisos y tú tienes un terreno de un piso, el terreno de un piso no va a pagar igual que el edificio de cinco pisos; o los giros comerciales, de repente uno es vivienda y el otro es un hotel. Todo eso se hace a través de esa tablita que envía el Ministerio de Vivienda.

Y van por el distrito verificando que justamente se ajusten (las viviendas, a la tablita del Ministerio de Vivienda)

Nosotros contamos con la subgerencia de fiscalización. Debido a la pandemia no se ha podido realizar constantemente, pero si se viene realizando ese trabajo.

### **Categoría: Factores Condicionantes y Determinantes**

7. ¿Qué factores o hechos considera que afectan (positiva o negativamente) al contribuyente para que realice la cancelación de sus obligaciones a tiempo?

Yo creo que es la falta de cultura tributaria porque el contribuyente de por sí no sabe las fechas de pago, y es donde cae en el tema de un contribuyente impuntual. Muchas veces, en muchos casos hemos tenido que el contribuyente cuando se acerca acá es porque ya está en Infocorp. Yo creo que es la falta de cultura, de difusión más que todo.

Entonces, sería para usted la falta de difusión, que el contribuyente se informe sobre cuándo tiene que pagar, dónde tiene que pagar y por qué tiene que hacerlo es lo que afecta generalmente que no realice su contribución.

Sí, y al menos aquí en el distrito de Pimentel también existe el tema que muchos contribuyentes no radican dentro de Pimentel, si no que el domicilio fiscal lo tienen afuera. Tenemos una cartera por cobrar en distintas partes del departamento porque los contribuyentes han consignado dicho domicilio fiscal.

Claro, como Pimentel es un balneario mucha gente viene solo digamos en verano. Viene en el verano, pasa su verano y luego regresan a sus viviendas usuales (actuales). ¿Esos son los principales deudores, se podría decir (o entre los principales)?



Sí, la cartera por cobrar está dividida en PRICOS (principales contribuyentes) medianos y pequeños. Te estaría hablando de los PRICOS.

### **Categoría: Percepción del Contribuyente**

8. ¿Cómo describiría al contribuyente promedio de la Municipalidad Distrital de Pimentel?

En un promedio medio. Yo creo que sí, en un medio.

¿Es un contribuyente consciente? De acuerdo con lo conversado con el Gerente Municipal, él me mencionaba de que era un contribuyente consciente que se hacían algunas cosas con sus impuestos pero que todavía le faltaba adquirir lo relacionado con cultura tributaria.

Yo creo que en el tema de la cultura tributaria no tanto porque tú al contribuyente lo educas con un perifoneo, le haces recordar. En el tema de en qué se gasta lo que contribuye el contribuyente ya es un tema neto de definir por la Municipalidad ver en que se va a gastar, ¿no? Yo no lo veo mucho por la cultura tributaria.

9. ¿Considera que los contribuyentes de Pimentel se encuentran satisfechos con los bienes, obras y servicios provistos por la Municipalidad?

Yo creo que el vecino pimenteleño nunca va a estar satisfecho porque siempre vamos a querer más, ¿no? Pero definitivamente en el tema de bienes, obras o servicios que brinda la Municipalidad actualmente brindamos el servicio de arbitrios municipales y se viene brindando. Si tú te has dado cuenta el parque y las calles se encuentran limpias. Es un distrito que si está limpio.

Yo acá no he vivido toda mi vida pero si quince años, y he visto, por ejemplo, como el primer malecón paso de ser un estacionamiento de carros, porque solo se cuadraban carros hasta el muelle, excepto por partes que no les permitían pasar. Se ha vuelto un muy bonito boulevard. También la zona del Alto Perú, toda las partes (pistas y veredas) se encuentran asfaltadas. Entre los bienes, obras y servicios ¿cuál considera que tiene el mayor impacto sobre el vecino pimenteleño?

Las obras definitivamente. Siempre el vecino va a querer obras y va a estar satisfecho por las obras. Ese es el trabajo del titular del pliego.

10. Ya me ha mencionado anteriormente que considera que no hay una cultura tributaria entre los vecinos de Pimentel, es algo que falta por aplicar. ¿Qué hechos considera que dificultan la implementación de una cultura tributaria en los vecinos?

Es una debilidad que no solamente en Pimentel he notado, la he notado en diferentes distritos. Es lo que te decía, el contribuyente muchas veces desconoce sus obligaciones y piensa que la Municipalidad está en facultad de brindarle todo gratis. Puedes difundir, puedes hacer trípticos, incluso si no existiera Covid, dar las charlas educativas en los colegios porque desde pequeños empieza el tema de la cultura tributaria. Debido al Covid no se puede realizar actualmente, pero sí creo que el contribuyente de por sí forzosamente aprende el tema de tributar, esto se hace con coactiva.

El contribuyente generalmente aprende, digamos, cuando llega a un extremo en el que la cobranza se vuelve coactiva. Donde usted tiene que ir repetidas veces a exigirle que cumpla con sus obligaciones.

Se agota la vía ordinaria para que pase a la coactiva, y lamentablemente funciona así. O funciona con el mecanismo del Infocorp.

### **Guía de Entrevista (B-3)**

Entrevista a: José Palacios Pinglo, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

Objetivo: Plantear reformas viables en torno al proceso recaudatorio del impuesto predial a realizar por la Municipalidad Distrital de Pimentel.

#### **Categoría: Gestión Municipal**

1. Uno de los principales ingresos con los que cuenta la Municipalidad son los recaudados directamente, como es el caso del impuesto predial. ¿A qué bienes, obras o servicios se destina principalmente lo recaudado por medio de este impuesto?

Especialmente, lo recaudado se va para salud, que es un punto bastante importante para acá Pimentel, aparte de los colegios y (para) la niñez y juventud, lo que es el deporte. Estamos tratando de invertir en lo más importante que es el deporte, la salud en Pimentel. Aparte de ello también hay obras extras como son pistas y veredas para mejorar el ornamento del distrito de Pimentel.

¿Considera usted que los contribuyentes de Pimentel se encuentran informados sobre las actividades realizadas con sus aportes?

Muchos de ellos sí están informados. Por intermedio de la prensa, por medio de la televisión, la radio, se les informa a todos ellos (los contribuyentes). Y aquí hay medios importantísimos. El usuario está bien entendido sobre los requisitos y las cosas cómo se están haciendo aquí en Pimentel. Y ellos para qué. Muchos de ellos lo conocen. Algunos quizás no lo pueden conocer. Los que viven en el sector muy alejado de Pimentel. Pero la mayoría están bien informados. Informados porque inclusive hay usuarios que sus pagos lo hacen por intermedio del banco y ellos después canjean ese voucher con sus documentos originales. Otros mandan a sus empleados a pagar a las mismas oficinas, y hay una metodología aquí de guías de trabajo en la cual la gente, si es verdad que se aglomera haciendo cola, pero por cumplir con sus impuestos a Pimentel.

2. ¿Cuáles son los medios, entre métodos y lugares, con los que cuentan los contribuyentes para realizar el pago del impuesto predial?

Como le manifiesto, es por intermedio del banco, y las oficinas que están abiertas de lunes hasta sábado cuando hay amnistías para que la gente venga a ponerse al día en sus pagos. Y se les da todas las facilidades del caso. Con los medios de seguridad que se merece el usuario.

Uno de los medios que recientemente han implementado está relacionado con el pago por medio de tarjetas.

¿De tarjetas? Claro. Pero en ese aspecto no todos los usuarios están conociendo ese sistema. Son poquísimos pero si lo están haciendo.

Claro, es un método nuevo que se ha implementado y como el usuario está acostumbrado a venir a pagar en efectivo, de a pocos van a ir conociendo las nuevas facilidades con las que cuentan para poder realizar su pago.

Así es. Claro, porque no muchos de los usuarios tienen cuenta bancaria. Son pocos, pero sí lo están haciendo.

3. ¿Qué estrategias ha utilizado y utiliza la Municipalidad para incentivar al contribuyente a cumplir con la cancelación del impuesto predial dentro del plazo previsto?

Una de las estrategias que se está utilizando es incentivar al usuario premiándolos por el buen pago que hacen al día. (Para) Eso se hace sorteos de artículos, víveres de primera necesidad, como también son bicicletas hasta motos que hemos sorteado a todos ellos buenos contribuyentes que han pagado y estén al día. Se les da todas las facilidades del caso, se les hace las amnistías que es un medio bastante importantísimo para que el usuario si debe pues mil soles se le va a rebajar a quinientos soles prácticamente. Entonces, esa es una de las formas más buenas que se le puede dar al usuario.

¿Este año se ha realizado algún sorteo?

El año pasado ha sido. Especialmente, lo hacemos casi en Diciembre. En Diciembre para el día de la Navidad, esa es la fecha en que se hacen los sorteos.

4. Siguiendo con la pregunta anterior, ¿cuál es la principal fortaleza con la que cuenta la Municipalidad en la aplicación de sus estrategias?

Tenemos un equipo que está trabajando bastante fuerte. Son abogados entendidos en materia tributaria. Ellos salen al domicilio, de casa en casa, especialmente a las empresas grandes, para concientizarlos a que se pongan al día. Es una estrategia que nos está dando bastante resultados con estas notificaciones, invitándolos a que vengan a pagar acá, al domicilio, o a los bancos, o por intermedio de las tarjetas. Eso nos está dando un buen resultado.

¿Y cuál considera es su principal debilidad?

Este mismo equipo a veces choca con la gente que menos recursos tienes. Al ser notificados, esos usuarios se asustan. Los jubilados que no tienen un ingreso suficiente, pero al ver un documento que le están notificando que debe ponerse al día, se asustan. Y eso es lo que nosotros tratamos de cuidar. Inclusive ya le hemos llamado la atención a ese equipo que no utilice esa forma para la gente de la clase media para abajo, porque ellos son los que más sufren. Ese es el problema más grande.

Claro, las personas contamos con diferentes percepciones al momento de recibir documentos tributarios o de carácter legal. Un jubilado tiene un nivel de reacción distinto sobre todo, porque sus ingresos principalmente los destina en comer, en poder sobrevivir, sobre todo en las condiciones en las que nos encontramos.

Así es.

5. ¿Qué acciones ejecuta la Municipalidad en caso el contribuyente, pese a los esfuerzos destinados para que cumpla con su obligación, no realiza la regularización de sus pagos por el concepto de impuesto predial?

Somos conscientes nosotros en (que), muy a pesar de que quieran pagar pero no pueden, les hacemos tratamientos especiales. A veces les condonamos ciertas deudas pero por intermedio del Concejo (municipal). En Concejo se aprueba, viéndole. Se les hace un estudio a esos usuarios en su domicilio que no tienen la capacidad económica para poder pagar, entonces el Concejo los aprueba y se les exonera cierta cantidad de dinero o pago para poder ayudar a esa gente. Ese es el sistema que nosotros usamos para esa gente que no tiene los medios suficientes (para pagar).

6. El monto del impuesto predial a cancelar depende, entre diversos factores, del área de bienhechuría y de los acabados de las viviendas. De acuerdo con lo anterior, ¿considera que el catastro municipal se encuentra actualizado?

Soy franco en decirle, no está actualizado. En ese sistema no está actualizado. Lo estamos recién actualizando. Hemos encontrado un catastro bastante desordenado, parece que no se han preocupado por actualizarlo. Recién se ha contratado personal para poder actualizar este catastro.

¿Cuál consideraría ha sido el principal inconveniente para que se realice la actualización del catastro?

Quizás la dejadez o la confianza de los alcaldes de que tener un personal idóneo para que hagan esos trabajos, y a la final, al encontrarse con la realidad, no lo han terminado, no lo han hecho. Somos conscientes que tiene que ser gente especializada para que hagan esa clase de trabajo. Y con la ayuda de Chiclayo, que es la provincia de las que tiene que ayudar. En ese sistema estamos trabajando, tenemos un equipo recién muy excelente para poder hacer el nuevo catastro de Pimentel.

### **Categoría: Factores Condicionantes y Determinantes**

7. ¿Qué factores o hechos considera que afectan, positiva o negativamente, al contribuyente para que realice la cancelación de sus obligaciones a tiempo?

Como yo le manifesté, que muy a pesar, muchos usuarios no tienen la capacidad económica para hacerlo. Ese es uno de los factores por la cual no pueden cumplir. Así como ellos, no es uno, hay un buen porcentaje. La gente del campo, la gente del sector rural. Hemos encontrado una debilidad en ese aspecto. Las demás administraciones quizás han tomado en una forma injusta al expandir al plano urbano, que compromete a las áreas agrícolas. Y esas áreas agrícolas también las han involucrado como si fueran urbanas. Por lo tanto, sus impuestos han subido de un sol a diez soles. Y eso también nosotros somos conscientes que no podemos cobrarles a esas personas esa cantidad. Vemos la realidad. Se hace una inspección in-situ, y vemos que es chacra, es campo y se la cobra de acuerdo a lo que es campo. Si no está habilitado urbanamente, no se le puede cobrar. Estamos haciendo legales y justos en ese aspecto.

### **Categoría: Percepción del Contribuyente**

8. ¿Cómo describiría al contribuyente promedio de la Municipalidad Distrital de Pimentel?

Bastante responsable, bastante responsable. Un cincuenta, sesenta por ciento de la población creen en ello. Y esta es la Municipalidad que, en realidad, del departamento que tiene mejores ingresos que otras Municipalidades. Por el

sistema que nosotros estamos empleando. Por la calidad humana que le brindamos al usuario. Es importantísimo, no es venir ven paga, si no también servirlos. Entonces, en ese aspecto nosotros estamos dándoles un servicio humano a los usuarios. Por eso que se van contentos. No todos, siempre hay algunos que tienen que rabiarse por ahí porque les están cobrando mucho. Pero si tienen más áreas, edificaciones, tienen que pagar más. Para los que tienen una casita, tienen que pagar menos. En esos aspectos estamos trabajando nosotros.

9. ¿Considera que los contribuyentes de Pimentel se encuentran satisfechos con los bienes, obras y servicios provistos por la Municipalidad?

No todo Pimentel está contento. El efecto visual que tenemos ahorita es esta obra que tenemos en el casco urbano. No porque nosotros lo queremos. No porque la administración es ajena a ello. Son cuestiones de trabajo de la empresa. Como les manifesté anteriormente, que encuentran vicios ocultos dentro de las obras y eso dificulta a continuar. ¿Qué quiere decir vicios ocultos? Se le da la obra a una primera empresa, pero quien nos da la plata es una empresa del Estado, RCC (Reconstrucción con Cambios). ¿Qué quiere decir Reconstrucción Con Cambios? Te dan para arreglar lo que está malogrado. Por decir, una vereda de cien metros, si tiene huecos, arreglan la que tiene huecos. El resto, la parchan y siguen. Te dan para arreglar eso, no te dan para hacer una vereda completa. De igual forma, el desagüe. Los desagües le dicen a Epsel: ¿cómo está la tubería de la calle Grau?, por decir. Excelente, perfecta. Entonces, el que está haciendo el expediente no incluye el desagüe porque está buena. Cuando viene la empresa a hacer el trabajo, se da cuenta que esa tubería está colapsada. No es de plástico (pvc), si no es de cemento. Está obstruida. ¿Qué es lo que hacen? No lo van a dejar ahí. Tienen que sacarla. Allí es donde viene el adicional. Recién pides para cambiar eso. Pero eso demora para poder (realizar). Esa demora es lo que está poniendo en problemas a la ciudad de Pimentel. Pero yo estoy plenamente seguro que esa obra la vamos a concluir. Y cuando termine nuestra gestión, va a ser una de las municipalidades muy diferente a otras, porque vamos a transformar a Pimentel.

Por lo que entiendo, usted se refiere a que la burocracia es un factor que está limitando sobre todo la parte de los tiempos. Prolonga tiempos y eso origina que

el vecino que no conoce las implicancias que tiene hacer los cambios relacionados con el Cercado, afectan su comodidad, su percepción y se sientan hasta un poco incómodos.

Así es. Y allí es donde interviene (la parte política). Como estamos en año de campaña política, el político de la oposición comienza a atacar, comienzan a ver lo malo. Y eso malo, lo distorsiona y lo hace más malo todavía. Entonces, la gente que no conoce se va por lo más malo. Y dicen: “sí, ahí están enterrando dinero. Están perdiendo dinero. Están robando dinero”. Todo eso conlleva a que haya un malestar con la población.

Entre los bienes, obras y servicios ¿cuál considera que tiene el mayor impacto sobre el vecino pimenteleño?

Si usted puede tener idea, o conocer Pimentel, Pimentel es el distrito más limpio del departamento. Es algo que nos caracteriza, que nosotros nos preocupamos por la salud. Cuando esta pandemia que nos está tocando (vivir), nosotros hemos sido los primeros en desinfectar calles y casas. Por eso digo que nosotros nos preocupamos por la salud. Y aquí en Pimentel, casi hemos anulado la cuestión de la pandemia. Tenemos que seguirnos cuidando, pero eso no quiere decir que nos estamos descuidando. El arreglo aquí en Pimentel, de esta transformación que le estamos dando, ese es el mayor impacto que va a causar a Pimentel. Yo creo que entre Diciembre, para Enero ya estamos terminando esta obra (del cercado). Y eso va a ser un impacto total. ¿Por qué? Porque vamos a cambiar (reparar) pistas y veredas, vamos a poner luces LED a todas las obras nuevas que hemos hecho. La (calle) Alfonso Ugarte que hemos verdeado y le estamos poniendo luz. En este momento están poniendo luces LED en el óvalo, que eso le está dando un cambio total a la población de Pimentel. Se le va a ver no de forma tétrica, si no de forma un poco más clara. La gente va a venir con mayor confianza. Y, lo que estamos buscando ahorita, ya que he estado en Lima, son cámaras de videovigilancia para la seguridad de Pimentel. Para evitar los robos y así minimizar la situación que vive la población, asustada de que está viniendo gente de otro sector a Pimentel. Entonces, estas cámaras de videovigilancia va a conllevar que a todo Pimentel vamos a colocar cámaras de videovigilancia y hasta el sector La Pradera, que son treinta y cuatro pueblos jóvenes. Con camionetas y motos. Vamos a tratar de



cambiar todo eso con este proyecto que está saliendo. Entonces yo creo que ese es el mayor impacto que vamos a dejar para Pimentel. Y si Dios quiere y me apoya, con el poco tiempo que tengo, estamos haciendo un proyecto integral, que es agua y desagüe para todo Pimentel. Con eso ya le podríamos dar agua hasta el Alto Perú, que no tiene ahorita agua en cierto sector. Son obras de mayores impactos que estamos haciendo en Pimentel.

10. Un concepto impulsado en los últimos años es sobre la cultura tributaria. ¿Considera que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio?

Sí, sí. Ya se le ha incentivado al usuario, se está haciendo un adicto a venir acá sin presionarlo. Ya ellos están llamando (preguntando) cuando hay amnistía. Porque ellos están esperando también buscar la economía, ¿no? Donde el Municipio les brinde esas facilidades y ellos ya están comunicándose: ¿cuándo hay amnistía para pagar? Pero hay otros, y me refiero casi a un treinta, cuarenta por ciento que puntualmente vienen y pagan sin ningún problema. Ellos están al día en sus tributos, casi un cuarenta por ciento. El resto lo manejamos ya con el sistema que tenemos.

Uno de los conceptos impulsados últimamente por el Gobierno con el fin de que los vecinos puedan enterarse de la ejecución que viene realizando la Municipalidad, es el Portal de Transparencia del Gobierno, por medio de la Consulta Amigable del MEF. ¿Qué otros mecanismos de difusión utiliza la Municipalidad para que sus contribuyente puedan conocer la situación?

Acá tenemos Imagen Institucional, la cual informa a la población por intermedio de su Whatsapp, por medios que tenemos internos nosotros que lo publicamos. Y de vez en cuando sacamos boletines para que se entere el usuario. El sistema está dando muy buen resultado, porque se ve en comentarios. Comentarios buenos y comentarios malos también, como siempre lo hay, ¿no? Por esos medios que tenemos acá, estamos haciendo comunicar al pueblo en general.

## Anexo 5. INSTRUMENTO ENCUESTA

Cuestionario sobre el proceso recaudatorio del impuesto predial por la Municipalidad Distrital de Pimentel

Buenos días/tardes, mi nombre es Juanluis Fernando Vásquez del Canto, y me encuentro realizando una investigación para optar al grado de maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo. Investigación relacionada con el proceso recaudatorio del impuesto predial por parte de la Municipalidad Distrital de Pimentel. En ese sentido, apreciaría poder contar con su opinión acerca del tema mencionado, mediante esta breve encuesta con una duración aproximada de cinco minutos. Le garantizo que toda la información que usted me provea por medio de la presente es estrictamente confidencial, y solo con lo fines pertinentes al estudio. ¿Podría contar con su participación? De antemano, gracias por su tiempo.

### PREGUNTAS GENERALES

**G.1** ¿Es usted propietario de una vivienda en el distrito de Pimentel y actualmente habita en ella?

Sí 1 No 2 (**Terminar cuestionario**)

**G.2** Sexo: Masculino 1 Femenino 2

**G.3** A la fecha, ¿cuántos años usted tiene cumplidos?

18-30 años 1 31-50 años 2 51-70 años 3 Más de 70 años 4

**G.4** ¿Cuál es el nivel de formación académica que usted posee?

Primaria 1 Secundaria 2 Técnica 3 Universitaria 4 Otros (especificar)\_\_\_\_\_ 5

**G.5** ¿En qué nivel socioeconómico usted se autopercibe?

NSE A 1 NSE B 2 NSE C 3 NSE D 4 NSE E 5

Sobre el conocimiento del contribuyente respecto al proceso recaudatorio del impuesto predial

**E.1** ¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades inmuebles?

Sí 1 No 2

**E.2** De acuerdo con su conocimiento y experiencia, ¿en qué diría usted que consiste el impuesto predial?

(opción única)

Impuesto al predio, al bien, a la tierra donde uno tiene su propiedad.	1	Predios por servicios como: agua, luz, parques, jardines, recojo de basura.	2
Ninguno de los anteriores	3	Otros (especificar): _____	4

**E.3** ¿Cada cuánto tiempo debe de efectuarse el pago del impuesto predial?

Anual 1 Trimestral 2 Mensual 3 Otros (especificar)\_\_\_\_\_ 4

**E.4** ¿Conoce usted cómo la Municipalidad calcula el impuesto predial que debe cancelar por su propiedad?

Sí 1 No 2 No precisa 3

**E.5** ¿Conoce usted si el pago que realiza por el concepto de impuesto predial puede experimentar cambios en los próximos años?

Sí 1 No 2 No precisa 3

De ser afirmativa la respuesta, ¿Cuáles son las razones que originan la variación del monto por cancelar? (Opción múltiple)

Revalorización de la propiedad	1	Devaluación de la moneda	2
Tiempo de vida del predio	3	Nuevos acabados de la propiedad	4
Incremento área construida del predio	5	Otros: _____	6

**E.6** ¿Qué métodos conoce para el pago del impuesto predial? (Pregunta cerrada)

Virtual (internet) 1 Presencial 2 Ambos 3 No precisa 4

**E.7** ¿Qué lugares suele visitar para realizar el pago?

En la misma Municipalidad (de forma presencial) 1 En algún banco (de forma presencial) 2  
Banca virtual de algún banco 3 Concejo Municipal 4 Página web de la Municipalidad 5  
Otros (especificar) \_\_\_\_\_ 6 No sabe/no precisa 7

**E.8** ¿Conoce sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?

Sí 1 No 2 No precisa 3

De conocer sobre algún beneficio, ¿cuál(es) de los siguientes conoce? (Opción múltiple)

Descuento al pronto pago.	1	Amnistías.	2
Descuento al adulto mayor.	3	Sorteos.	4
Otros (Completar): _____	5	No precisa.	6

**E.9** ¿Conoce usted en qué es invertido lo recolectado por la Municipalidad por medio de este impuesto?

Sí 1 No 2 No precisa 3

De responder afirmativamente la anterior pregunta, ¿en cuál(es) de estas opciones usted cree que la Municipalidad invierte lo recolectado? (Opción múltiple).

Mejora de parques y jardines.	1	Mejoramiento de pistas y veredas.	2
Pago del personal municipal.	3	Recojo de basura (residuos sólidos).	4
Obras (colegios, postas). _____	5	Limpieza del distrito.	6
Otros (Especificar)	7	No precisa.	8

Sobre la experiencia del contribuyente respecto al proceso recaudatorio del impuesto predial

**E.10** En su experiencia particular, ¿se encuentra usted al día con el pago del impuesto predial?

Sí 1 No 2 No precisa 3

De responder que no a la pregunta anterior, ¿ha iniciado la Municipalidad algún tipo de acción o notificación para que cumpla con el mismo?

Sí 1 No 2 No precisa 3

De ser la respuesta afirmativa, precisar cuál acción fue realizada:

\_\_\_\_\_

**E.11** Durante los últimos cinco años, ¿ha presentado alguna dificultad para realizar el pago del impuesto predial a tiempo?

Sí 1 No 2 No precisa 3

De responder que sí, ¿cuál(es) ha sido su dificultad? (Opción múltiple)

Problemas económicos	1	Reclamos sin atender en la Municipalidad	2
Falta de motivación para realizar pago del impuesto	3	Falta de provisión de servicios y realización de obras	4
En espera de amnistía	5	Otros (especificar): _____	6

**E.12** Según su opinión y en base a su experiencia, ¿cuáles cree usted son los principales motivos por los que algunos contribuyentes no realizan el pago a tiempo del impuesto? (Opción múltiple)

En espera de amnistía	1	Problemas económicos	2
No se ven obras en el distrito	3	Informalidad	4
Falta educación tributaria en la gente	5	Mala provisión de servicios	6
Otro (especificar): _____	6	No sabe/no precisa	8

**E.13** De los siguiente, ¿Qué hechos lo motivan (o en todo caso motivarían) para que continúe realizando (o empiece a realizar) el pago del impuesto predial en el plazo establecido? (Opción múltiple)

Sentido de ciudadanía, responsabilidad.	1	Evitar la cobranza coactiva.	2
Seguridad que el predio le pertenece.	3	Que una persona le cobre a domicilio.	4
Mayor transparencia y difusión sobre la gestión de la Municipalidad.	5	Incremento de los lugares y medios de pago.	6
Consulta y pago del impuesto predial por medios virtuales (Internet).	7	Conocer que hay personal calificado en la Municipalidad a su servicio.	8
Más sorteos para los buenos pagadores.	9	Creación de un programa de incentivos.	10
Otro (especificar): _____	11	No precisa	12

Propuestas (reformas) para incentivar a la población a que cumpla con sus obligaciones tributarias

Finalmente, le presento una serie de reformas (propuestas) con el objetivo que los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pimentel se sientan motivados a efectuar el pago del impuesto en los plazos previstos.

**E.14** De acuerdo con la siguiente tabla, ¿qué tan importantes le parecen las siguientes propuestas?

Propuestas	Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante	Extremadamente importante
Incrementar los medios virtuales de notificación al contribuyente (por correo electrónico, teléfono celular) sobre las acciones desarrolladas por la Municipalidad, recordatorios de pago y deudas vencidas, entre otros.	1	2	3	4	5
Implementar módulos en lugares estratégicos del distrito para atención de consultas del contribuyente.	1	2	3	4	5
Envío trimestralmente al usuario por medio de boletines entregados en su puerta sobre el estado de recaudación durante el periodo y las inversiones efectuadas (o por efectuar) por la Municipalidad.	1	2	3	4	5
Envío trimestralmente al usuario por medios virtuales (correo electrónico o Whatsapp) sobre el estado de recaudación durante el periodo y las inversiones efectuadas (o por efectuar) por la Municipalidad.	1	2	3	4	5
Incrementar y desarrollar los canales de pago con los que cuenta la Municipalidad.	1	2	3	4	5
Para usuarios que se encuentren al día con su pago, realizar sorteos trimestrales de canastas de alimentos, electrodomésticos y otros productos.	1	2	3	4	5
Para usuarios que se encuentren al día con su pago, realizar sorteos trimestrales de vales de consumo, para la compra de víveres o productos de primera necesidad.	1	2	3	4	5
Crear un programa de incentivos municipales, por el cual los vecinos pimenteleños que se encuentren al día puedan acceder a beneficios y descuentos en diversos negocios de la localidad (por ejemplo, descuento en el consumo en algún restaurante).	1	2	3	4	5
Incrementar el horario de atención para el pago del impuesto en las instalaciones de la Municipalidad.	1	2	3	4	5

## ANEXO 6. Codificación

### Códigos extraídos

---

UH: Juanluis Vásquez

Archivo: [F:\TESIS\Codificacion\Análisis AtlasTi\Juanluis Vasquez\TESIS1.altproj9]

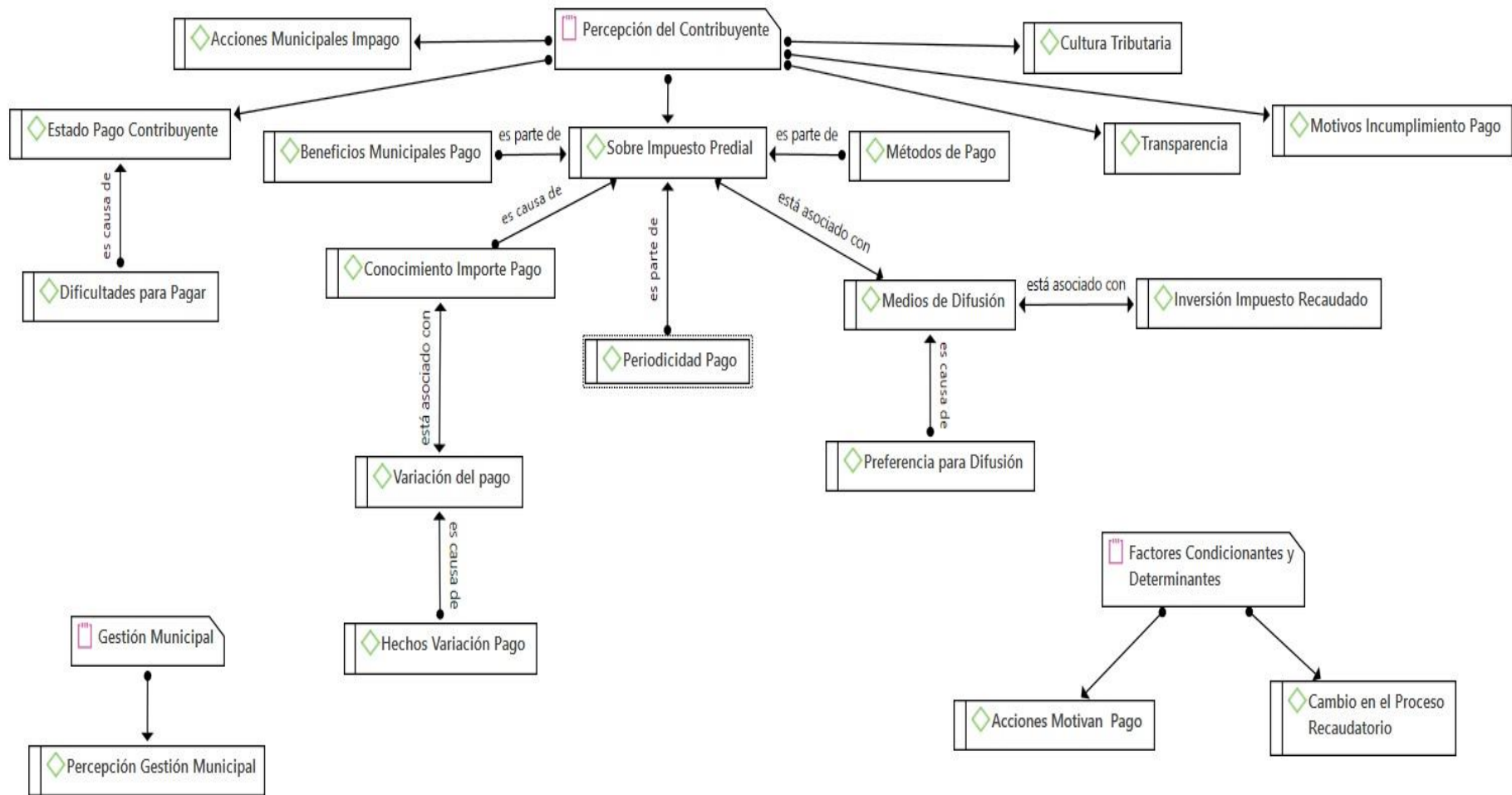
Editado por: Juanluis Vasquez

Fecha/Hora: 2021-11-09

---

**Acciones Motivan Pago**  
**Acciones Municipales Impago**  
**Beneficios Municipales Pago**  
**Cambio en el Proceso Recaudatorio**  
**Conocimiento Importe Pago**  
**Cultura Tributaria**  
**Dificultades para Pagar**  
**Estado Pago Contribuyente**  
**Hechos Variación Pago**  
**Inversión Impuesto Recaudado**  
**Medios de Difusión**  
**Métodos de Pago**  
**Motivos Incumplimiento Pago**  
**Percepción Gestión Municipal**  
**Periodicidad Pago**  
**Preferencia para Difusión**  
**Sobre Impuesto Predial**  
**Transparencia**  
**Variación del pago**

## Reformas en el Proceso Recaudatorio del Impuesto Predial



## Percepción del Contribuyente

---

**Reporte: 8 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### Sobre Impuesto Predial

**P1:E8 Transcripción Bertikas.docx - 1:1 [Bueno, hasta donde yo conozco...]**

Códigos: [Sobre Impuesto Predial]

Bueno, hasta donde yo conozco este tema es el impuesto que se paga por tus propiedades en el distrito.

**P1:E5 Transcripción Botica.docx - 2:1 [Es justo lo que has dicho, es pag...]**

Códigos: [Sobre Impuesto Predial]

Es justo lo que has dicho, es pagar el impuesto por la propiedad que uno tiene. Contribuir a la Municipalidad donde uno vive.

**P1:E1 Transcripción Cecilia.docx - 3:1 [Es el impuesto que nos cobra...]**

Códigos: [Sobre Impuesto Predial]

Es el impuesto que nos cobra la Municipalidad por las propiedades que tenemos.

**P1:E3 Transcripción Garuda.docx - 4:1 [El impuesto predial, el mismo nombre lo...]**

Códigos: [Sobre Impuesto Predial]

El impuesto predial, el mismo nombre lo dice es el impuesto al predio, al bien, a la tierra donde uno tiene su propiedad. Ese es el impuesto predial. Y el impuesto de arbitrios es a los servicios que la Municipalidad presta para preservar la belleza del ornato, jardines, alumbrado y recolecta de basura, barrido de calles.

**P1:E4 Transcripción Walter.docx - 5:1 [Bueno, mi conocimiento con respecto...]**

Códigos: [Sobre Impuesto Predial]

Bueno, mi conocimiento con respecto a este impuesto es que es una obligación que tenemos todos los que tenemos un predio, los que tenemos una casa, los que tenemos un terreno

**P1:E6 Transcripción María.docx - 6:1 [En que tenemos que pagar los pre...]**

Códigos: [Sobre Impuesto Predial]

En que tenemos que pagar los predios por los servicios que nos ofrecen. Que dicen que nos dan. Que es al agua, luz, parques, jardines, todas esas cosas. Que pase el carro de basura. Caso que en mi barrio no pasa eso; sin embargo, tenemos que pagar.

**P1:E7 Transcripción Mauricio.docx - 7:1 [Bueno, el predial yo sé que es el...]**

Códigos: [Sobre Impuesto Predial]

Bueno, el predial yo sé que es el valor que se tiene que pagar (por la propiedad), una tasa de impuestos que se paga por la propiedad en una determinada zona o ciudad.

**P1:E2 in Transcripción Pamela.docx - 8:1 [Sí. Es el impuesto de las casas, de...]**

Códigos: [Sobre Impuesto Predial]

Sí. Es el impuesto de las casas, de las viviendas.



---

**Reporte: 9 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### **Periodicidad Pago**

**P2:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:2 [Creo que es cada tres meses...]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

Creo que es cada tres meses, trimestral.

**P2:E5 Transcripción Botica.docx – 2:2 [Sí, es anual]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

Sí, es anual.

**P2:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:2 [Se tiene que pagar una ve...]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

Se tiene que pagar una vez al año.

**P2:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:3 [También de forma trimestral]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

También de forma trimestral.

**P2:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:2 [Bueno, la carpeta de impuestos, su...]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

Bueno, la carpeta de impuestos, supuestamente, tiene que llegar aquí cada año, los primeros meses que es Enero o Febrero. Pero a mí, la verdad no me ha llegado casi nunca mi carpeta. Pero es anual el impuesto, se tiene que pagar una vez al año.

**P2:E4 Transcripción Walter.docx – 5:2 [El cual se hace anualmente el p...]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

el cual se hace anualmente el pago el Estado, y en este caso a la Municipalidad.

**P2:E6 Transcripción María.docx – 6:2 [Anual, nos toca pagar anual]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

Anual, acá nos toca pagar anual.

**P2:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:2 [Anualmente, bueno yo pago anual...]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

Anualmente, bueno yo pago anual. Pero sé que se puede pagar cada tres meses la parte proporcional.

**P2:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:2 [Mensual. Mensual, ochenta]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

Mensual. Mensual, ochenta.

---

**Reporte: 8 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### **Conocimiento Importe Pago**

**P3:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:3 [No, no sé qué tiempo, qué valo...]**

Códigos: [Conocimiento Importe Pago]

No, no sé qué tiempo, qué valores toma o qué.

**P3:E5 Transcripción Botica.docx – 2:3 [Exactamente no, pero sé que tienen...]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

Exactamente no, pero sé que tienen que valorar el sitio donde está el predio, el material del que está hecho el predio, el metraje que tiene el predio.

**P3:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:4 [No, esa parte no la conozco. Per...]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

No, esa parte no la conozco. Pero me gustaría conocerla, me gustaría saber cómo determinan ellos el precio de mi propiedad, de mi terreno, en base a qué parámetros y con qué profesionales han trabajado.

**P3:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:3 [tengo un impuesto en base a que yo...]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

tengo un impuesto en base a que yo hago negocios, yo tengo una tarifa comercial. La tabla, la tabla como ellos han deducido lo que tengo que pagar "ene" veces, se rige de acuerdo a sus normas tributarias y municipales. Nada más.

**P3:E4 Transcripción Walter.docx – 5:3 [Esto está elaborado en base justamen...]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

Esto está elaborado en base justamente a varios criterios, primeramente podría decirse que es la ubicación del predio, de que materiales está hecho, de cuántas plantas consiste, el área y otros términos que prácticamente se deben utilizar para poder establecer cuánto se debe de pagar.

**P3:E6 Transcripción María.docx – 6:3 [No]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

No (conoce cómo se determina el importe que debe pagar por su propiedad).

**P3:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:3 [No]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

No (conoce cómo se determina el importe que debe pagar por su propiedad).

**P3:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:3 [No]**

Códigos: [Periodicidad Pago]

Son los tributos y la baja policía. Y la cosa también de las basuras. De la limpieza para todos.

---

**Reporte: 8 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### **Variación del pago**

**P4:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:4 [Sí, ha variado. Desde el año p...]**

Códigos: [Variación del pago]

Sí, ha variado. Desde el año pasado hasta este año ha variado.

**P4:E5 Transcripción Botica.docx – 2:4 [Sí, claro que sí me parece (sobre...)]**

Códigos: [Variación del pago]

Sí, claro que sí me parece (sobre si el impuesto predial varía). Con el tiempo sí.

**P4:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:5 [Eso sí sé. Si varía con el tiempo...]**

Códigos: [Variación del pago]

Eso sí sé. Si varía en el tiempo. Cada vez que yo saco autovalúo para los pagos veo que varía, siempre va subiendo.

**P4:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:4 [Claro, la propiedad se va valorizand...]**

Códigos: [Variación del pago]

Claro, la propiedad se va valorizando. La moneda se va devaluando. Hay años donde hay incremento del pago.

**P4:E4 Transcripción Walter.docx – 5:4 [Definitivamente]**

Códigos: [Variación del pago]

Definitivamente (el impuesto predial varía).

**P4:E6 Transcripción María.docx – 6:4 [Tampoco lo sé]**

Códigos: [Variación del pago]

Tampoco lo sé (sobre si el impuesto predial varía).

**P4:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:4 [Claro que sí]**

Códigos: [Variación del pago]

Claro que sí (sobre si el impuesto predial varía).

**P4:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:4 [No lo sé]**

Códigos: [Variación del pago]

No lo sé (sobre si el impuesto predial varía).

---

**Reporte: 4 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### **Hechos variación Pago**

**P5:E5 Transcripción Botica.docx – 2:5 [En base a la economía del país...]**

Códigos: [Hechos variación Pago]

En base a la economía del país, me parece que toman referencia a eso. A cómo va la economía del país.

**P5:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:6 [No, no lo sé]**

Códigos: [Hechos variación Pago]

No, no lo sé (qué hechos o motivos originan un aumento o disminución en el monto que debe cancelar por el concepto de impuesto predial).

**P5:E4 Transcripción Walter.docx – 5:5 [de acuerdo también con el tiemp...]**

Códigos: [Hechos variación Pago]

de acuerdo también con el tiempo de vida que tiene el predio y de acuerdo a las mejoras que pueda hacer la Municipalidad a su alrededor

**P5:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:5 [Depende. Se aprecia si la zona comien...]**

Códigos: [Hechos variación Pago]

Depende. Se aprecia si la zona comienza a tener más plusvalía, o se deprecia si es que es una zona que perdió su valor de venta o de reventa en la zona.

---

**Reporte: 16 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### **Métodos de Pago**

**P5:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:5 [La Municipalidad la única, ¿no? El ar ...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

La Municipalidad la única, ¿no? El área de recaudación.

**P6:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:6 [He escucho pero no lo he hecho...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

He escuchado (sobre el pago por medio de tarjetas o vía web) pero no lo he hecho, ni he escuchado que se pueda. He escuchado que se puede hacer pero nunca ni he intentado, ¿no? Simplemente he ido presencialmente a la Municipalidad.

**P6:E5 Transcripción Botica.docx – 2:6 [Se puede hacer en el mismo municip...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Se puede hacer en el mismo municipio, o si no también en los puestos de pago que ellos designen o en el banco.

**P7:E5 Transcripción Botica.docx – 2:7 [por medio virtual también]**

Códigos: [Métodos de Pago]

por medio virtual también.

**P6:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:7 [La Municipalidad de Pimentel. Me gusta...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

La Municipalidad de Pimentel. Me gustaría que haya formas de pago virtuales, o que haya también dentro de la Municipalidad POS para pagar con tarjeta. No hay esa facilidad en esta Municipalidad.

**P5:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:5 [Yo pago directamente a la Municipi...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Yo pago directamente a la Municipalidad.

**P5:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:6 [Yo pago directamente en una ventan...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Yo pago directamente en una ventanilla, me dan un voucher que ni siquiera tiene una cuenta de la Municipalidad que es del Banco de la Nación, donde la Contraloría pueda tener acceso para la investigación sobre manejo de ese dinero.

**P6:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:7 [ahora lo virtual está medio dudoso...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

ahora lo virtual esta medio dudoso, porque virtualmente también te vacían tus cuentas, virtualmente también hay unos defectos. Pero yo personalmente como vivo en Pimentel, está aquí la Municipalidad a tres cuadras, dos cuadras, lo hago directamente. No tengo ningún problema con el pago virtual o directamente en la Municipalidad.

**P6: E4 Transcripción Walter.docx – 5:6 [Bueno, normalmente la Municipalidad...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Bueno, normalmente la Municipalidad ya elabora una cartilla de pago que nos hace llegar anualmente. Eso ya, más o menos, nosotros tenemos la fecha y cancelamos esto de manera anual

**P7:E4 Transcripción Walter.docx – 5:7 [Acudo a la Municipalidad. Acudo a la Mu...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Acudo a la Municipalidad. Acudo a la Municipalidad.

**P5:E6 Transcripción María.docx – 6:5 [Solamente el Municipio y la carpeta]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Solamente el municipio y la carpeta.

**P6:E6 Transcripción María.docx – 6:6 [No]**

Códigos: [Métodos de Pago]

No (sabe si se puede pagar con tarjeta).

**P7:E6 Transcripción María.docx – 6:7 [Tampoco. Solo directamente. En efe...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Tampoco (sabe si se puede pagar electrónicamente). Solo directamente. En efectivo.

**P6:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:6 [Solamente conozco uno que es en...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Solamente conozco uno que es en ventanilla en la misma oficina, en la misma Municipalidad.

**P7:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:7 [Con tarjetas directamente, pero no a trav...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Con tarjetas directamente, pero no a través de una página si no directamente en la oficina de la Municipalidad.

**P5:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:5 [En el Concejo se paga. No me acuer...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

En el Concejo se paga. No me acuerdo, esa vez me fui a pagar el impuesto pero no sé dónde exactamente del Concejo.

---

**Reporte: 17 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Beneficios Municipales Pago**

**P7:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:7 [La mayoría de gente. Bueno, lo...]**

Códigos: [Beneficios Municipales Pago]

La mayoría de gente. Bueno, lo que yo hago es esperar al 28 de Julio, Navidad y al Aniversario del Distrito que hacen ahí unos descuentos del 50%, del 100%.

**P8:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:8 [No]**

Códigos: [Métodos de Pago]

No (conoce sobre algún sorteo realizado por la Municipalidad).

**P8:E5 Transcripción Botica.docx – 2:8 [Ellos publican su fecha cuando hay...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Ellos publican su fecha cuando hay descuentos.

**P9:E5 Transcripción Botica.docx – 2:9 [A veces por el pronto pago, y a veces...]**

A veces por el pronto pago, y a veces también cuando hay deudas anteriores que la gente no cancela, entonces ellos para hacer que esa gente cancele, pague hacen sus promociones.

**P10:E5 Transcripción Botica.docx – 2:10 [Bueno, acá en Pimentel no tanto. Pero...]**

Bueno, acá en Pimentel no tanto. Pero en otros distritos como Lima, sí. A veces sortean hasta carros.

**P7:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:8 [cuando pagas a tiempo hay un des...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

cuando pagas a tiempo hay un descuento. Y lo han aplicado este año.

**P8:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:9 [No tenemos ningún beneficio. Lo deber...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

No tenemos ningún beneficio. Lo deberíamos tener. A los clientes (personas) que pagamos puntualmente nos deberían dar un beneficio. Un descuento mayor o un beneficio más, no sé.

**P7:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:8 [A veces hay beneficios, más que...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

A veces hay beneficios, más que todo para los que tienen deudas pendientes de años anteriores. Para los que están al día no hay beneficios, son mínimos los beneficios.

**P5:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:9 [las épocas que son amnistía, a veces...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

las épocas que son amnistía, a veces mucha gente lo hace, o en épocas a comienzos de año, que hay cero intereses. Hay cero moras, porque sin cobranza no hay moras.

**P8:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:10 [El que no tiene mora creo que tiene...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

El que no tiene mora creo que tiene poco beneficios. Porque está al día. No es como el cero interés, cero mora. Un pago prácticamente directo, el monto es justo (para estas personas).

**P8:E4 Transcripción Walter.docx – 5:8 [Normalmente la gente espera los meses de...]**

Normalmente la gente espera los meses de Octubre o de navidad donde hay algunas rebajas, se dejen sin efecto algunos intereses. Las amnistías. Y por otro lado, aquellas personas que ya tienen más o menos una edad también, y de acuerdo a su condición económica existen también unas leyes que determinan estos estándares de pago.

**P9:E4 Transcripción Walter.docx – 5:9 [No, eso no conozco]**

Códigos: [Métodos de Pago]

No, eso no conozco (sobre algún sorteo realizado por la Municipalidad).

**P8:E6 Transcripción María.docx – 6:8 [Ninguno]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Ninguno (sobre algún beneficio ofrecido por la Municipalidad por el pago del impuesto).

**P9:E6 Transcripción María.docx – 6:9 [Nada]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Nada (sobre si ha visto sorteos o que se promocione algún descuento).

**P8:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:8 [No]**

Códigos: [Métodos de Pago]

No (se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción por su pago dentro del plazo).

**P9:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:9 [Nada. La verdad que no]**

Códigos: [Métodos de Pago]

Nada (ningún tipo de sorteo o de descuento). La verdad que no.

**P6:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:6 [No, no me he enterado de ninguno...]**

Códigos: [Métodos de Pago]

No, no me he enterado de ninguno (descuento o algún tipo de beneficio por su pago dentro del plazo). Hasta ahorita no.

---

**Reporte: 10 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### **Inversión Impuesto Recaudado**

**P9:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:10 [No, no. No veo que haya obras...]**

Códigos: [Inversión Impuesto Recaudado]

No, no. No veo que haya obras ni servicios. Nada.

**P11:E5 Transcripción Botica.docx – 2:11 [Debería ser para mejorar la ciudad...]**

Códigos: [Inversión Impuesto Recaudado]

Debería ser para mejorar la ciudad, pero yo no veo así. Ya tantos años que tengo viviendo acá en Pimentel no veo mejoras. Creo que más sirve para tener empleados en la Municipalidad, darle empleo a la gente que no tiene trabajo. Yo veo que más para sueldo de los trabajadores, no mejoran casi la ciudad.

**P9:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:10 [La verdad no, y Pimentel necesita bastan...]**

Códigos: [Inversión Impuesto Recaudado]

La verdad no, y Pimentel necesita bastante inversión. Las pistas, la basura, sacar a los ambulantes, limpiar la playa. Hay muchas cosas y los vecinos deberíamos de estar enterados de cómo se invierte cada centavo que es de nosotros.

**P9:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:11 [Ellos nunca publican cuánto han recaud...]**

Códigos: [Inversión Impuesto Recaudado]

Ellos nunca publican cuánto han recaudado en épocas de amnistía, o al año cuanto recaudan. Nosotros prácticamente somos gente que no tenemos ni ojos ni oídos.

**P10:E4 Transcripción Walter.docx – 5:10 [Mire, normalmente esto debe de invertir...]**

Códigos: [Inversión Impuesto Recaudado]

Mire, normalmente esto debe de invertirse en los parques, jardines, en el mejoramiento de calles. Debería ser así. Deja mucho que desear esto.

**P11:E4 Transcripción Walter.docx – 5:11 [Lastimosamente, no se ve que esto traiga...]**

Códigos: [Inversión Impuesto Recaudado]

Lastimosamente, no se ve que esto traiga mejoras, ¿no? Sino que más bien hay un estancamiento con respecto a esta retribución que debería darse. Pero bueno, opinión personal.

**P10:E6 Transcripción María.docx – 6:10 [Yo creo que, no sé, se lo gastará el...]**

Códigos: [Inversión Impuesto Recaudado]

Yo creo que, no sé, se lo gastará el alcalde porque al menos donde vivo yo no ha invertido en nada.

**P10:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:10 [No, no. La verdad que la zona donde yo...]**

Códigos: [Inversión Impuesto Recaudado]

No, no. La verdad que la zona donde yo vivo no tiene participación la Municipalidad para nada, ¿no? Salvo que llegue pues el alcalde a pasearse y hacer floro. Pero no hace nada más.



**P11:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:11 [Tiene que ir por ahí siempre la Municipalid...]**

Códigos: [Inversión Impuesto Recaudado]

Tiene que ir por ahí siempre la Municipalidad a recoger (residuos sólidos). Pero que yo vea que ellos se preocupen por mejorar la zona, para nada. Solamente Pimentel ciudad nada más, pero todo lo que está alrededor nada.

**P7: E2 Transcripción Pamela.docx – 8:7 [Bienes para todos. Para los trabajos. Para pa...]**

(Hacen) Bienes para todos. Para los trabajos. Para pagar a las basurerías.

---

**Reporte: 13 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Acciones Municipales Impago**

**P10:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:11 [Creo que te envían una carta de coact...]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

Creo que te envían una carta de coactiva, dándote plazos. Y con eso te presionan para ir a la Municipalidad, y hay ya comienzan las negociaciones con ellos, ¿no?

**P11:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:12 [Después de la coactiva si no sé qué pasa...]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

Después de la coactiva si no sé qué pasa. Pero si cuando tú estás muy atrasado, te llega la coactiva, ¿no?

**P12:E5 Transcripción Botica.docx – 2:12 [primero hacen su amonestación, y luego ha...]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

primero hacen su amonestación, y luego hacen sus avisos de cobranza coactiva. Con mayor porcentaje (de impuestos), con intereses, son cobranzas coactivas.

**P11:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:12 [Te pueden quitar tu propiedad. Es lo único que...]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

Te pueden quitar tu propiedad. Es lo único que sé. Después de cierto tiempo del incumplimiento te pueden quitar tu propiedad. Empiezan con las acciones legales, los embargos.

**P10:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:12 [Ellos siempre mandan sus boletines de cobr...]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

Ellos siempre mandan sus boletines de cobranza coactiva, de embargos a sus cuentas del banco. Ellos tratan de presionar así al contribuyente.

**P12:E4 Transcripción Walter.docx – 5:12 [Bueno, tengo entendido que ya se están...]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

Bueno, tengo entendido que ya se están haciendo unas adjudicaciones que la Municipalidad ha hecho sobre otros predios. He visto unos embargos por la falta de pago en algunos casos, no he podido observar que exista ya este procedimiento en todo sentido. Porque pareciera que fuera focalizado; sin embargo, sí existen notificaciones respecto a la posible (acción), que puedan tomar tu predio.

**P11:E6 Transcripción María.docx – 6:11 [No]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

No (conoce que acciones puede iniciar la Municipalidad de incumplir con el pago a tiempo).

**P12:E6 Transcripción María.docx – 6:12 [Bueno, yo tengo ahí veinticinco años hasta...]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

Bueno, yo tengo ahí (viviendo) veinticinco años hasta ahorita solo me dicen que tengo que pagar pero no me mandan papel. Solamente que acá se va acumulando en el municipio.

**P13:E6 Transcripción María.docx – 6:13 [Sí. Dentro del año no me llegan notificaciones...]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

Sí (le llega la cartilla). Dentro del año no me llegan notificaciones. (Solo) Una vez al año que es lo que tengo que pagar.

**P12:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:12 [Embargos, coactiva]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

Embargos, coactiva.

**P13:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:13 [Gestiones de cobranza básicamente]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

Gestiones de cobranza básicamente.

**P8:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:8 [No]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

No (conoce que acciones puede iniciar la Municipalidad de incumplir con el pago a tiempo).

**P9:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:9 [Sí, sí, sí. Tienen que acercarse para pagar...]**

Códigos: [Acciones Municipales Impago]

Sí, sí, sí (recibe cartas de la Municipalidad). Tienen (tenemos) que acercarse para pagar pues. Si a veces no pagan, ahí nos mandan para acercarse para pagar.

---

**Reporte: 8 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Estado Pago Contribuyente**

**P12:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:13 [Sí. No al día, pero si estoy creo...]**

Códigos: [Estado Pago Contribuyente]

Sí. No al día, pero si estoy creo lo más cerca posible.

**P13:E5 Transcripción Botica.docx – 2:13 [Sí]**

Códigos: [Estado Pago Contribuyente]

Sí (se encuentra al día con respecto al pago del impuesto predial).

**P12:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:13 [Sí]**

Códigos: [Estado Pago Contribuyente]

Sí (se encuentra al día con respecto al pago del impuesto predial).

**P11:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:13 [Totalmente. Todo el año. Todo el año...]**

Códigos: [Estado Pago Contribuyente]

Totalmente. Todo el año. Todo este año, todo, todo. Usted puede verificar ahí en la Municipalidad. Justamente este año he pagado veintiséis mil soles en unas moras que he tenido porque yo no estoy de acuerdo con el desarrollo urbano. Si yo no pago es porque no estoy de acuerdo con el desarrollo urbano.

**P13:E4 Transcripción Walter.docx – 5:13 [Normalmente sí. Por eso voy a fastidiar a la...]**

Códigos: [Estado Pago Contribuyente]

Normalmente sí. Por eso voy a fastidiar a la Municipalidad permanentemente, porque si no con qué derecho lo haría tampoco.

**P14:E6 Transcripción María.docx – 6:14 [No]**

Códigos: [Estado Pago Contribuyente]

No (se encuentra al día con respecto al pago del impuesto predial).

**P14:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:14 [Sí]**

Códigos: [Estado Pago Contribuyente]

Sí (se encuentra al día con respecto al pago del impuesto predial).

**P10:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:10 [Sí]**

Códigos: [Estado Pago Contribuyente]

Sí (se encuentra al día con respecto al pago del impuesto predial).

---

**Reporte: 9 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Dificultades para pagar**

**P13:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:14 [Ha habido problemas económicos podríamos...]**

Códigos: [Dificultades para pagar]

Ha habido problemas económicos podríamos decir. No se ha podido cumplir. Pero se trata pues siempre de esperar. Como muchos de los vecinos de acá en Pimentel que esperamos la amnistía tributaria, y ahí ya se acerca uno o dos.

**P14:E5 Transcripción Botica.docx – 2:14 [la dificultad a veces es no tener el dinero...]**

Códigos: [Dificultades para pagar]

la dificultad a veces es no tener el dinero completo pero después hay que cumplir.

**P13:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:15 [No]**

Códigos: [Dificultades para pagar]

No (ha tenido problemas o dificultades que le impidan realizar el pago a tiempo).

**P12:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:14 [No, el que no ha querido pagar he sido yo...]**

Códigos: [Dificultades para pagar]

No, el que no ha querido pagar he sido yo. Pero eso no va evitar que yo no vaya a pagar, ¿no? Lo que pasa es que yo he esperado el momento, una fecha conveniente a mi favor. La Municipalidad siempre está abierta para hacer pagos y recaudar dinero.

**P14:4 Transcripción Walter.docx – 5:14 [Como todos, ¿no? Justamente las circunstan...]**

Códigos: [Dificultades para pagar]

Como todos, ¿no? Justamente las circunstancias que ahorita han alterado la economía no nos permiten ser tan efectivos. Pero hacemos lo posible por pagar.

**P15:E6 Transcripción María.docx – 6:15 [La dificultad es de la plata. Esa es]**

Códigos: [Dificultades para pagar]

La dificultad es de la plata. Esa es.

**P15:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:15 [Lo que pasa, hace dos años creo, me aper...]**

Códigos: [Dificultades para pagar]

Lo que pasa, hace dos años creo, me apersoné porque había puesto una queja por unas cosas que me estaban cobrando. Pero igual al final tuve que pagarlo porque es tan ineficiente el servicio en la Municipalidad que ni siquiera sabían de qué se trataba lo que yo les pedía. Opté por pagar todo de una vez.

**P16:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:16 [Sí, porque supuestamente ellos cobrab...]**

Códigos: [Dificultades para pagar]

Sí, porque supuestamente ellos cobraban sobre el tema de los parques y jardines, y nunca habían hecho eso. Recién después (el año pasado) han llegado, pero en esa época no llegaba.

**P11:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:11 [El monto. A veces nos acercamos, tenemos...]**

Códigos: [Dificultades para pagar]

El monto. A veces nos acercamos, tenemos que decirle que pagamos así por partes.

---

**Reporte: 13 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Motivos Incumplimiento Pago**

**P14:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:15 [Podría, como mucho no, lo que yo...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

Podría (decir), como mucho no, lo que yo escucho siempre, esperar las amnistías, ¿no?

**P15:E5 Transcripción Botica.docx – 2:15 [Porque no tienen simplemente. La gente prio...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

Porque no tienen simplemente. La gente prioriza su dinero para cubrir las necesidades elementales, las primarias, que son alimentación, lo básico ¿no? Vestido, educación. El impuesto predial se lo dejan para después.

**P14:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:14 [Por dos razones. Primero, gente mayor de...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

Por dos razones. Primero, gente mayor de 65 o de 60 que ya no tiene trabajo y no tiene como pagarlo. De verdad, la gente que es puntual a partir de los 60 deberían exonerarla del pago de las propiedades (del impuesto). Y segundo, porque los vecinos ven que Pimentel sigue igual de sucio, siguen los ambulantes en la playa, siguen permitiendo la delincuencia.

**P15:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:16 [El que hagan obra. En el que hagan obra. Por...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

El que hagan obra. En el que hagan obra. Porque la gente de 60 o 65 ya no tiene trabajo, gana un sueldo ni mínimo porque a veces el AFP o el seguro es 500 soles, 600 soles y no tiene para pagar. Entonces, deberían considerar pensar a todos los adultos mayores que tienen propiedades para que esta gente deje de pagar, porque realmente ya pagó toda su vida. No tienen por qué seguir pagando.

**P13:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:15 [Por muchas razones. Razones personales que...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

Por muchas razones. Razones personales que a veces la gente es testigo, (como el caso) de toda la maquinaria. Por aquí pasa un tractor viejo, que recauda basura. Todos los volquetes son obsoletos. Da la impresión que estamos peor que José Leonardo Ortiz. Hay una mala imagen de la Municipalidad porque en vez de ellos de cuidar el perímetro de Pimentel, de la frontera hasta acá, para que nadie (nada) de los volquetes tiren desechos de construcción, porque has visto que hay un montón de montículos de construcción al perímetro de toda la carretera, eso debe de controlar la Municipalidad. Que nadie tire (desechos), eso malogra toda la belleza de la autopista, la parte turística.

**P14:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:16 [La otra razón es personal, también hay gen...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

La otra razón es personal, también hay gente que tiene problemas económicos. Con esta pandemia, todo el mundo está prácticamente con un mano adelante, una mano atrás. No sabe si gastar, o pagar o no pagar, ¿no? O esperan un año más hasta que haya una amnistía o algún detalle económico.

**P15:E5 Transcripción Walter.docx – 5:15 [existe mucha informalidad en todo sentido...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

existe mucha informalidad en todo sentido. Yo no puedo exigir a la gente algo que no doy. En todo caso la Municipalidad deja mucho que desear en cuanto al servicio. Entonces como podrían exigir un pago o una retribución por un servicio que no dan. Aquí se hacen las cosas simplemente como quien dice para pasar nada más, ¿no? Pero después, de manera efectiva no se hace. No hay un mejoramiento, mucho más aun siendo Pimentel una zona turística donde debería haber un mejor servicio.

**P16:E5 Transcripción Walter.docx – 5:16 [Definitivamente. No solamente es cuestión de...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

Definitivamente (la gestión municipal es un motivo por el cual ciertos contribuyentes no cumple con su pago dentro del plazo). No solamente es cuestión de cobrar, es cuestión de educar también

**P19:E5 Transcripción Walter.docx – 5:20 [Como por ejemplo el serenazgo. Como puedo...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

Como por ejemplo el serenazgo. Como puedo yo hacer un pago del serenazgo si yo realmente no veo cual es la labor real y efectiva de este personal. Es cierto, se copia prácticamente el estándar de otras municipalidades, todos tenemos serenazgo. Pero realmente cual es la labor del serenazgo. Si yo prácticamente al lado de mi casa tengo un tumulto de bulla, de gente que prácticamente no cumple con sus obligaciones, no mantiene la limpieza, altera el orden permanentemente. Entonces no se ve realmente reflejado, ¿no? Para que pagar un servicio que prácticamente no se da.

**P16:E6 Transcripción María.docx – 6:16 [Más que todo por descuido, más que...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

Más que todo por descuido, más que todo el pago.

**P21:E6 Transcripción María.docx – 6:20 [No. Yo tengo veinticinco años, ni una obra...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

No. Yo tengo veinticinco años (viviendo ahí), ni una obra. La única obra que se hizo allá en un local comunal fue en la época de Bartra. Hace años, que fue alcalde de Chiclayo. Más, nadie. Van si cuando quieren votos, como todos. Pero, nadie. Todo ofrece, ofrecen y nada.

**P17:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:17 [La verdad que, posiblemente, ven que los...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

La verdad que, posiblemente, ven que los servicios no son buenos. Tú pagas para que te brinden un servicio. No pagas para que no hagan nada, para que no te den una prestación (una contraprestación). Si ven que es cero servicios pagando eso, entonces para qué, ¿no? Aunque se debe pagar por impuesto el predial, pero si ven que los arbitrios están fallando es lógico que hagas un reclamo. Otro también es que posiblemente a la gente no le alcance para pagar

**P12:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:12 [A veces cuando están bajo de recursos...]**

Códigos: [Motivos Incumplimiento Pago]

A veces cuando están bajo de recursos, bajos de dinero.

## Factores Condicionantes y Determinantes

---

Reporte: 15 cita(s) para 1 código

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: todos

---

### Acciones Motivan Pago

**P15:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:16 [Evitar la morosidad. Evitar que te llegue...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

Evitar la morosidad. Evitar que te lleguen los documentos de la Municipalidad de la coactiva. Y evitar todo este tipo de malos gustos (disgustos). Y estar al día con la Municipalidad para tener tu predio seguro, y en el caso que lo puedas vender, o puedas hacer una negociación rápido, ¿no?

**P16:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:18 [Que te den 100% de seguridad que ese pred...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

Que te den 100% de seguridad de que ese predio te pertenece. Yo he tenido una muy mala experiencia.

**P16:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:19 [Y el día que lo tratamos de vender, COFO...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

Y el día que lo tratamos de vender, COFOPRI había venido y había hecho otra numeración. La Municipalidad recibía mi aporte de los predios y aporte de otro porque ya lo había vendido.

**P16:E5 Transcripción Botica.docx – 2:16 [A mí me motiva no estar con deudas pendi...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

A mí me motiva no estar con deudas pendientes. Estoy tranquila, mejor no tener deudas, cancelar a tiempo. Y también de contribuir con el municipio del distrito.

**P16:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:17 [Primero, que haya full limpieza en las calles...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

Primero, que haya full limpieza en las calles y en las pistas. Que no haya ambulantes en la playa, que es lo que siempre han permitido los alcaldes y eso está pésimo. Que haya obra escrita, quiere decir que nos den el informe que te dije en las otras preguntas. Invirtiendo en las pistas, invirtiendo en las veredas, invirtiendo en la limpieza. En la limpieza de Pimentel. Y que pongan alguna restricción en este momento de pandemia para que la gente de Chiclayo no tenga por qué estar viniendo a esta playa, que se vayan a las playas que están a los costados, a playa Hermosa, Las Rocas pero no a Pimentel.

**P18:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:21 [tendrían que hacer mayores facilidades para...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

tendrían que hacer (dar) mayores facilidades para pagar. No trimestral, que puedan pagar mensualmente que sale menos, o que puedan pagar cada cuatro meses. Algún beneficio. Y también, que las personas puedan llamar por teléfono y decir: sabes qué yo no puedo ir a la Municipalidad porque no me quiero contagiar del Covid, porque no tiene la bioseguridad la Municipalidad suficiente como para que alguien pueda entrar, sobre todo las personas de cincuenta a más. Y (de esta manera) que una persona pueda ir a la casa de usted, cobrar y usted le pague. Ese tipo de cosas debería de haber, esas facilidades debería de haber.

**P15:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:17 [A mí lo que más me molesta realmente es que...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

A mí lo que más me molesta realmente es que está descuidado Pimentel. Yo pago porque veo que estoy incumpliendo con lo que debería ser mi impuesto, ¿no? Pero si no lo hago es porque veo que hay mal trabajo.

**P16:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:18 [La gestión acá dentro de Perú es la reunión...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

La gestión acá dentro de Perú es la reunión de mucha gente que quiere hacer una obra, se juntan, elevan el presupuesto del trabajo, hay una corrupción, se pelean y después no terminan una obra. Esa es la gestión. No son gestiones, son encuentros de conveniencia económica.

**P20:E5 Transcripción Walter.docx – 5:18 [Si se pudiera ver por ejemplo que hay una...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

Si se pudiera ver por ejemplo que hay una efectividad en cuanto el mejoramiento de la limpieza, en cuanto a los parques y jardines y hay personal calificado a quien se le debe pagar. Porque yo incluso pago a mis jardineros, pago a las personas que hacen (pequeñas mejoras en el lugar donde se encuentra). Lo pago de manera ya personal. ¿Por qué? Porque la Municipalidad no está a la altura de esta necesidad.

**P22:E6 Transcripción María.docx – 6:17 [Si tendríamos los mismos beneficios que hay...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

Si tendríamos los mismos beneficios que hay, por decir, en Pimentel. Aunque sea una planta, un jardín. Cosas que no tenemos allá. No hay nada de eso, nada.

**P23:E6 Transcripción María.docx – 6:18 [No tenemos allá nada de veredas. Nada de...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

No tenemos allá nada de veredas. Nada de lo que es nada. Lo único que pasa es el carro de la basura.

**P24:E6 Transcripción María.docx – 6:19 [No hay nada de eso. Eso sí. Pero tenemos que...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

No hay nada de eso. Eso sí. Pero tenemos que pagar eso porque acá (en el balneario de Pimentel) hay parque. Porque yo me fui a una reunión con el alcalde pero hace años. Porque tampoco teníamos la basura que pasaba (el recojo de basura). Entonces nos reunimos un grupo

de amigas y trajimos la basura al municipio. ¿Por qué? Porque nos llegó la notificación para pagar los impuestos. Cuando vinimos con la basura, eso usted está cobrando de basura, nosotros no tenemos carro de basura allá.

**P18:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:18 [El sentido de obligación, de responsabili...]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

El sentido de obligación, de responsabilidad de pagar los impuestos.

**P14:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:13 [Un sorteo, sí]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

Un sorteo, sí (motivaría para que realice el pago del impuesto a tiempo).

**P15:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:14 [Sí, eso sí]**

Códigos: [Acciones Motivan Pago]

Sí, eso sí (un sorteo en el que se haga una obra en el lugar donde reside el ganador).

---

**Reporte: 15 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Cambio en el Proceso Recaudatorio**

**P17:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:21 [Sí. Tener gente más profesional, que te ati...]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

Sí. Tener gente más profesional, que te atiendan mejor. Y ahora con la pandemia quizás ir a otra área donde sea más grande y sea más cómodo para el pago.

**P17:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:22 [En ambientes más espacioso. Porque vas...]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

En ambientes más espaciosos. Porque vas tú a solicitar el estado de cuenta, y de allí te envían a la caja. Y después regresas otra vez, y ya encontraste cola en la caja y encontraste cola a la hora que regresas otra vez a pagar.

**P17:E5 Transcripción Botica.docx – 2:17 [Podría ser. Podría ser, por ejemplo, cobrar...]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

Podría ser. Podría ser, por ejemplo, cobrar casa por casa o usar los medios virtuales. O hacer promociones de mejoramiento de su cuadra o de su casa simplemente. De las veredas. Eso. Hacer que el habitante se sienta bien atendido por la Municipalidad, decirle: señor, voy a recoger su basura, le voy a limpiar su calle, va a tener áreas verdes bonitas, etcétera.

**P19:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:18 [Lo primero que haría es hacer un censo pa...]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

Lo primero que haría es hacer un censo para las personas mayores, adultas mayores para poder, si no se puede a través de algún decreto ley quitarles lo que tengan que pagar del predio, rebajarles a la mitad para que estas personas puedan pagar, porque no tienen un sueldo fijo. Tienen una pensión y a veces es irrisoria, tienen sólo para comer, para vivir y yo no pienso que se les deba seguir cobrando tanta cantidad de plata. Y con eso, te aseguro que todos los ancianos (o las personas adultas mayores) pagarían el impuesto porque tendrían la posibilidad de hacerlo, es un beneficio para ellos.



**P17:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:19 [Bueno, yo no sé lo que pasa con el impuesto...]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

Bueno, yo no sé lo que pasa con el impuesto. Tendría que darme información gente que está en la Municipalidad que trabaja en tributos. Yo no sé si el tributo que se paga en Pimentel es igual que en Chiclayo, o de repente en Pimentel está más caro que en Lima. No lo sé.

**P18:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:20 [Lo que yo sugiero es que la Municipalidad...]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

Lo que yo sugiero es que la Municipalidad de su informe de cuanto es lo que recauda en tributos y cuanto es lo que gasta. Lo que tengo entendido es que no se ve obras, no se ve obras. Una obra (demora) cuatro años. La gente más esta creo no por dar un servicio a la comunidad, el que es alcalde tiene que ser una persona que se dedique a querer el ornato, la belleza pública. Que todas las calles estén bien presentadas. Acá en el caso de la Municipalidad es principalmente pintar y señalizar, pintar vereditas. Esto no es una obra

**P22:E5 Transcripción Walter.docx – 5:19 [yo considero que existen mecanismos mucho...]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

yo considero que existen mecanismos mucho más efectivos para poder hacer una recaudación efectiva. Simplemente todo está en informar, todo está en educar. Yo creo que la Municipalidad debería buscar la posibilidad de buscar asesoría especializada para que pueda tener efectividad en su cobranza. Y no la tiene justamente por eso. Se desconoce claramente que es la recaudación, mucho más aun cuando usted me hace esta pregunta muchas personas no saben lo que es el tributo, no saben lo que es el impuesto predial.

**P25:E6 Transcripción María.docx – 6:21 [Primeramente, que paguen más los que tienen...]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

Primeramente, que paguen más los que tienen. Y los que no tienen, que paguen menos y saber en qué condiciones están. Porque hay gente también que tienen unas casotas, pero no tienen a veces ni para comer. Todo eso hay que ver. Con esta situación todo ha variado, todo ha cambiado. Eso es lo que yo pienso.

**P26:E6 Transcripción María.docx – 6:22 [No, no, no]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

No, no, no (la Municipalidad no ha empadronado nunca a los vecinos en su tiempo viviendo ahí).

**P19:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:19 [Por supuesto, lo haría online. No hay neces...]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

Por supuesto, lo haría online. No hay necesidad de ir hasta allá para ir a pagar el impuesto. De verdad que no sé si hay algunos incentivos tributarios para poder pagar, la verdad que no sé. Pero de hecho que sí, haría otras cosas.

**P20:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:20 [Y los sábados ni atienden, ¿no? Los im...]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

Y los sábados ni atienden, ¿no? Los impuestos y lo que es la cobranza de estos arbitrios y prediales deben trabajar los sábados también.

**P16:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:15 [Los recaudadores. Cambiar nuevos. Cuando...]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

Los recaudadores. Cambiar nuevos. Cuando a veces no es obligatorio de ir para ir a cancelar, no nos obligan pues. Y si no nos obligan, comienzan a hacernos estas (acciones por el incumplimiento).

**P17:E2 Transcripción Pamela.docx – 8:16 [Como avisos pues, que nos avisen...]**

Códigos: [Cambio en el Proceso Recaudatorio]

Como avisos pues, que nos avisen más seguido.

## Percepción del Contribuyente

---

**Reporte: 8 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### Cultura Tributaria

**P18:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:23 [No, yo creo que cuando comienza a llegar...]**

Códigos: [Cultura Tributaria]

No, yo creo que cuando comienza a llegar la coactiva, comienzan a presionar recién comienzan a asistir. La consciencia tributaria la veo yo más en la gente de allá, del tercer malecón. Porque ellos venden propiedades rápido, ¿no? Entonces creo que por ahí va. Ahora que se ve tanto el tema de los abusos de los que venden los terrenos, que cambian el nombre, se tratan de mantener al día.

**P18:E5 Transcripción Botica.docx – 2:18 [El promedio creo que sí. Porque siempre...]**

Códigos: [Cultura Tributaria]

El promedio creo que sí. Creo que sí. Porque siempre cuando yo voy a pagar el impuesto predial hay colas. Entonces deduciendo eso, de la concurrencia de la gente que va a pagar, yo creo que el promedio sí.

**P20:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:18 [Ninguna. No hay, porque la gente no sabe...]**

Códigos: [Cultura Tributaria]

Ninguna. No hay, porque la gente no sabe para qué se usan esos impuestos. No tienen la menor idea. Y también la gente no sabe que si no pagan, le van a quitar su casa.

**P19:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:21 [No, no hay una cultura tributaria. Lo prim...]**

Códigos: [Cultura Tributaria]

No, no hay una cultura tributaria. Lo primero que (se) tiene que hacer acá es que la gente que visita acá es no solamente es informar lo que uno debe, ¿no? Tiene que haber trabajadores sociales que inicien una conversa (conversación). Así como tú has tenido la facilidad de estar conmigo y dar más o menos un alcance. Mucha gente no sabe que un arbitrio. Mucha gente dice que cada año el alcalde sube, sube más y no hay obras. Eso es lo que se queja la gente que hace cola en la Municipalidad para hacer sus pagos

**P23:E5 Transcripción Walter.docx – 5:21 [Cultura tributaria no existe en el país. Habría...]**

Códigos: [Cultura Tributaria]

Cultura tributaria no existe en el país. Habría que entender que la mayoría de los peruanos no conocemos ni nuestros derechos ni nuestras obligaciones. Partiendo desde ese hecho, la respuesta creo que estaría dada en todo sentido

**P27:E6 Transcripción María.docx – 6:23 [No]**

Códigos: [Cultura Tributaria]

No (existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio de la Municipalidad).

**P28:E6 Transcripción María.docx – 6:24 [tiene que empadronarse para ver cómo...]**

Códigos: [Cultura Tributaria]

tiene que empadronarse para ver cómo va cada vecino, cada sector. Por decir Pimentel, La Molina, La Pradera, todo. Para que puedan ver hay la condición de cómo viven.

**P21:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:21 [No. Para nada. Comenzando que no hay...]**

Códigos: [Cultura Tributaria]

No. Para nada. Comenzando que no hay una cultura tributaria por parte de la Municipalidad porque no ves que no hay ni incentivos. Y eso infiere en que la cultura tributaria sea acorde con el servicio que prestan, ¿no? Pero es cero servicios. Lo único que hacen es recoger la basura y un jardinero cada vez al mes. Es imposible.

---

**Reporte: 11 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Medios de difusión**

**P20:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:25 [¿Por qué medios? Por la propaganda que...]**

Códigos: [Medios de Difusión]

¿Por qué medios? Por la propaganda que ellos hacen, y por lo que ves en la ciudad, en el distrito.

**P21:E8 Transcripción Bertikas.docx - 1:26 [Sí, por radio y por parlantes que pasan...]**

Códigos: [Medios de Difusión]

Sí, por radio y por parlantes que pasan anunciando, ¿no? Inauguración de tal obra, inauguración de la calle. Y los paneles que ponen. Vamos a arreglar tales calles, tales calles. Duración de la obra tanto tiempo, costos. No sé cómo se llaman ese tipo de paneles. Pero a veces no cumplen, ¿no?

**P22:E8 Transcripción Bertikas.docx – 1:27 [No, no. Solamente te llega tu estado...]**

Códigos: [Medios de Difusión]

No, no (no recibe otro tipo de notificación o actualización de la Municipalidad aparte de la cartilla informativa anual). Solamente te llega tu estado de cuenta. Y te invitan a ir a pagar.

**P19:E5 Transcripción Botica.docx – 2:20 [Nada más la visualización directa. Ver direct...]**

Códigos: [Medios de Difusión]

Nada más la visualización directa. Ver directamente.

**P20:E5 Transcripción Botica.docx – 2:21 [Exacto, no hay mucha difusión. Debería...]**

Códigos: [Medios de Difusión]

Exacto, no hay mucha difusión. Debería haber mayor difusión de lo que hace la Municipalidad con lo que recauda. Debería haber transparencia. Decir tanto he recaudado este año el 2020 o 2021, esto es lo que se ha gastado. Pero no vemos eso.

**P21:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:20 [Falta difusión de lo que está haciendo...]**

Códigos: [Medios de Difusión]

Falta difusión de lo que está haciendo la Municipalidad, lo que son impuestos prediales. Faltan charlas informativas, o boletines informativos o virtuales a través de la página (web) de la Municipalidad porque la gente ahora se ha vuelto virtual. Tienen que dar a conocer qué es un impuesto predial, por qué se tiene que pagar, cómo se saca el impuesto predial, en base a qué se saca y en qué se está invirtiendo. Eso sería una difusión

**P23:E5 Transcripción Walter.docx – 5:23 [Desde un lenguaje más claro. La población...]**

Códigos: [Medios de Difusión]

Desde un lenguaje más claro. La población no creo que entienda estadística en todo sentido. Hay muchas cosas que habría que difundirlas de otras formas. El Portal de Transparencia no se refleja como tal, más bien entorpece un poco el criterio para hacer una buena observación de lo que es ésta situación.

**P29:E6 Transcripción María.docx – 6:26 [Si es que veo que están haciendo una...]**

Códigos: [Medios de Difusión]

Si es que veo que están haciendo una pista. Más que todo no me interesa, no me interesa saber esas cosas (investigar qué es lo que hacen por el Portal Consulta Amigable del MEF). Más que todo es por lo que uno ve, que estar investigando. El que quiere hacerlo, lo muestra.

**P30:E6 Transcripción María.docx – 6:28 [Claro. Por ejemplo, recién ha sido el aniv...]**

Códigos: [Medios de Difusión]

Claro. Por ejemplo, recién ha sido el aniversario de Pimentel y no se ha hecho ningún anuncio que es lo que se ha avanzado. Nada. Donde vivo yo, es peor todavía.

**P22:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:24 [La verdad que no sé qué hacen. No ten...]**

Códigos: [Medios de Difusión]

La verdad que no sé qué hacen. No tengo ninguna información de la Municipalidad.

**P23:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:25 [Nada, nada, nada]**

Códigos: [Medios de Difusión]

Nada, nada, nada (no recibe cartillas o esquelas durante el año).

## Gestión Municipal

---

**Reporte: 3 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### Percepción Gestión Municipal

**P21:E3 Transcripción Garuda.docx – 4:23 [Yo tengo gente que, como vivo acá en...]**

Códigos: [Percepción Gestión Municipal]

Yo tengo gente que, como vivo acá en Pimentel, trabaja acá en la Municipalidad. Su opinión de ellos es que hay una corrupción inmensa de la Municipalidad. Hay gente que hace hora y no trabaja. Hay gente que está ahí haciendo la obra "propia". Eso es lamentable, en una Municipalidad siempre hay cosas oscuras que uno no sabe.

**P21:E6 Transcripción Walter.docx – 5:17 [La Municipalidad tiene una tarea y una...]**

Códigos: [Percepción Gestión Municipal]

La Municipalidad tiene una tarea y una obligación de comunicar, de educar y de brindar el servicio. Entonces, las tres tareas no las está cumpliendo.

**P23:E7 Transcripción Mauricio.docx – 7:22 [Para nada]**

Códigos: [Percepción Gestión Municipal]

Para nada (percepción sobre los servicios necesarios brindados por la Municipalidad).

## **Percepción del Contribuyente**

---

**Reporte: 2 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### **Preferencias para difusión**

**P10:E1 Transcripción Cecilia.docx – 3:11 [Con boletines escritos que sean repartidos...]**

Códigos: [Preferencias para difusión]

Con boletines escritos que sean repartidos en cada domicilio. Me gustaría que me den un boletín informándome trimestralmente o cada seis meses, (cómo) lo que se ha recaudado realmente y qué cosa han hecho con ese dinero en beneficio de todos los vecinos de Pimentel.

**P33:E6 Transcripción María.docx – 6:27 [Creo que al momento en que uno al menos...]**

Códigos: [Preferencias para difusión]

Creo que en el momento en que uno al menos va a pagar sus tributos se debe ahí informar. Estamos cobrando porque se ha hecho tal cosa, tal cosa, tal cosa. Y entonces ya de por sí hay plata en caja y se está cobrando. Pero nada. Porque a veces algunos presidentes mandan plata y no lo tocan, y si lo tocan, lo tocan para su bolsillo.

## **ANEXO 7. Codificación**

### **Códigos extraídos**

---

UH: Juanluis Vásquez

Archivo: [F:\TESIS\Codificacion\Análisis AtlasTi\Juanluis Vasquez\TESIS.altproj9]

Editado por: Juanluis Vasquez

Fecha/Hora: 2021-11-08

---

**Acciones de no regular el pago**

**Catastro Municipal**

**Cultura tributaria**

**Debilidad de estrategias**

**Descripción del contribuyente**

**Destino del impuesto**

**Dificultades cultura tributaria**

**Difusión**

**Estrategias de recaudación**

**Factores afectan al contribuyente**

**Fortaleza de estrategias**

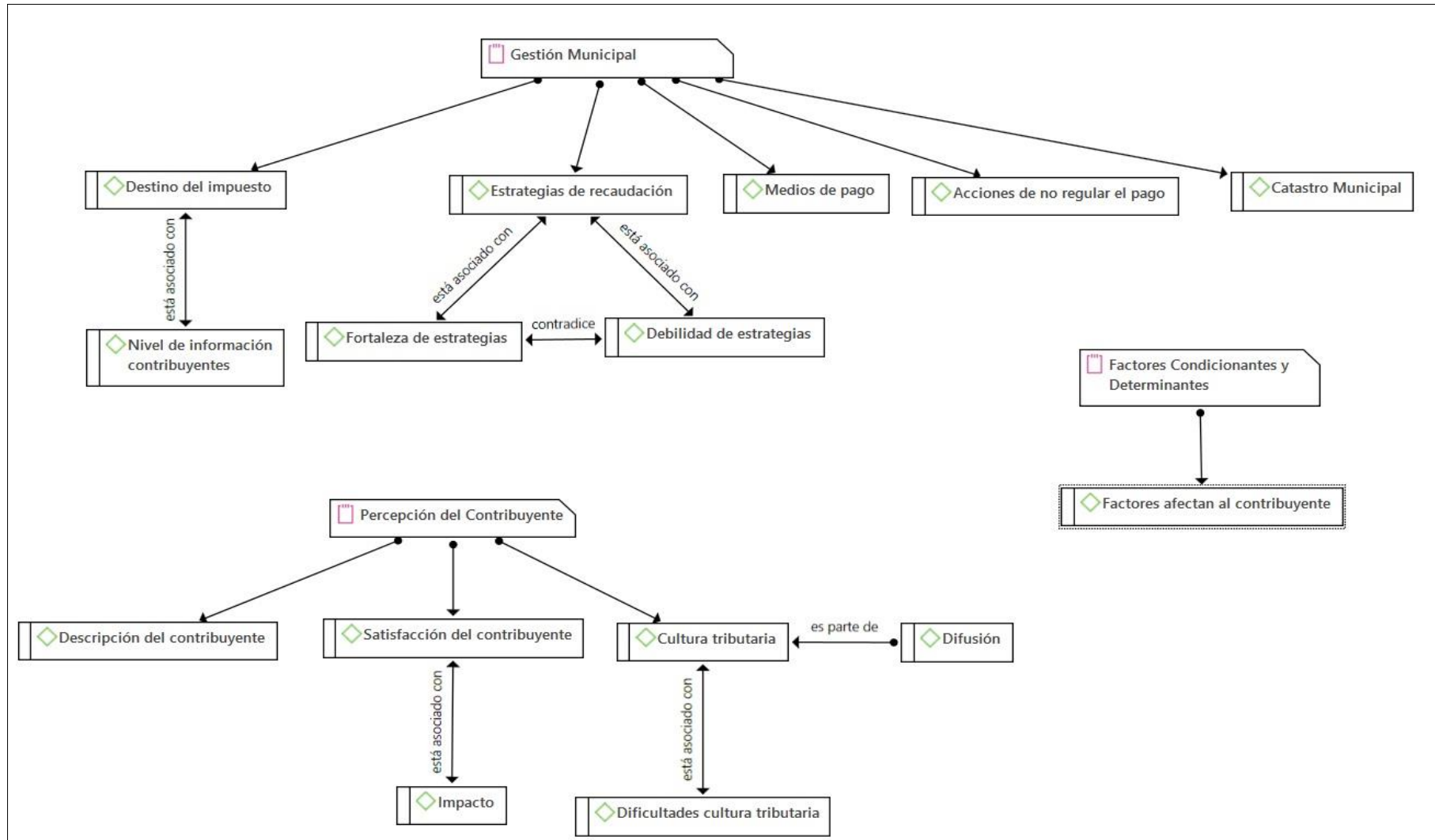
**Impacto**

**Medios de pago**

**Nivel de información contribuyentes**

**Satisfacción del contribuyente**

## Reformas en el proceso recaudatorio del Impuesto Predial



## Gestión Municipal

---

**Reporte: 4 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### Destino del Impuesto

**P1:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:1 [lo recaudado se va para salud, que es un punto...]**

Códigos: [Destino del Impuesto]

lo recaudado se va para salud, que es un punto bastante importante para acá Pimentel, aparte de los colegios y (para) la niñez y juventud, lo que es el deporte. Estamos tratando de invertir en lo más importante que es el deporte, la salud en Pimentel. Aparte de ello también hay obras extras como son pistas y veredas para mejorar el ornamento del distrito de Pimentel.

**P1:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:1 [La Municipalidad en este caso, y no...]**

Códigos: [Destino del Impuesto]

La Municipalidad en este caso, y no solo la de Pimentel, sino todas las Municipalidades le pagan al personal y hacen estas compras producto de los ingresos o de los impuestos que capta la Municipalidad mediante los contribuyentes

**P1:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:2 [A que se destinan los ingresos, le...]**

Códigos: [Destino del Impuesto]

A que se destinan los ingresos, le vuelvo a decir, a lo que es la compra de bienes y servicios, y la mayor parte de pago al personal que trabaja en la Municipalidad.

**P1:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:1 [Con respecto al impuesto pre...]**

Códigos: [Destino del Impuesto]

Con respecto al impuesto predial, si bien es cierto es un impuesto que recauda la Municipalidad, el tema de destinarlo es en el fin de la población. El área administrativa es quien verifica o ve en que lo va a gastar.

---

**Reporte: 5 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### Nivel de información Contribuyentes

**P2:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:2 [Muchos de ellos sí están informados...]**

Códigos: [Nivel de información Contribuyentes]

Muchos de ellos sí están informados. Por intermedio de la prensa, por medio de la televisión, la radio, se les informa a todos ellos (los contribuyentes).

**P2:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:3 [El usuario está bien entendido sobre los...]**

Códigos: [Nivel de información Contribuyentes]



El usuario está bien entendido sobre los requisitos y las cosas cómo se están haciendo aquí en Pimentel. Y ellos para qué. Muchos de ellos lo conocen. Algunos quizás no lo pueden conocer. Los que viven en el sector muy alejado de Pimentel. Pero la mayoría están bien informados.

**P2:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:3 [La Municipalidad tiene la página web...]**

Códigos: [Nivel de información Contribuyentes]

La Municipalidad tiene la página web en la cual informa las actividades que se hacen, no a detalle como quizás usted está preguntando, pero dentro de los aplicativos que tiene el MEF existe una página que es Consulta Amigable en el cual, ahí se puede ver todos los que son tanto gastos como ingresos de la Municipalidad. La persona que lo sabe manejar puede seguir a detalle el día a día de lo que ingresa como lo que sale de la Municipalidad.

**P2:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:2 [Sí. Esta Gerencia notifica al co...]**

Códigos: [Nivel de información Contribuyentes]

Sí. Esta Gerencia notifica al contribuyente a través de recordatorios incluso del vencimiento con respecto al tema del impuesto predial porque anteriormente no existía en el distrito mucha cultura tributaria.

**P3:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:3 [eso se hace en Febrero de...]**

Códigos: [Nivel de información Contribuyentes]

eso se hace en Febrero de todos los años a través de la Declaración Jurada. Le llega al contribuyente la cartilla (informativa de impuesto predial) y a través de la cartilla se le indica que obras ha realizado en este caso la Municipalidad.

---

**Reporte: 5 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Medios de pago**

**P3:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:4 [es por intermedio del banco, y las oficinas...]**

Códigos: [Medios de pago]

es por intermedio del banco, y las oficinas que están abiertas de lunes hasta sábado cuando hay amnistías para que la gente venga a ponerse al día en sus pagos.

**P4:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:5 [¿De tarjetas? Claro. Pero en ese aspecto...]**

Códigos: [Medios de pago]

¿De tarjetas? Claro. Pero en ese aspecto no todos los usuarios están conociendo ese sistema. Son poquísimos pero si lo están haciendo.

**P5:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:6 [no muchos de los usuarios tienen cuenta...]**

Códigos: [Medios de pago]

no muchos de los usuarios tienen cuenta bancaria.

**P3:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:4 [Hay dos formas de pagar en estos...]**

Códigos: [Medios de pago]

Hay dos formas de pagar en estos momentos: uno es presencial, que vienen a la Municipalidad, hacen su cola y pagan (por lo general, en efectivo); y lo otro actualmente ya se ha implementado el sistema, como en todo local comercial, se utiliza lo que son las tarjetas, el Niubiz (plataforma virtual) que es uno de los que ha implementado último, y se puede hacer una transferencia bajo

este método con la finalidad de poder dar la facilidad al contribuyente y no se acerque a la Municipalidad

**P4:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:4 [Nosotros tenemos en la Muni...]**

Códigos: [Medios de pago]

Nosotros tenemos en la Municipalidad tesorería, cuenta con dos cajeras para que el contribuyente pueda acercarse de forma física. Si el contribuyente, por el tema de la pandemia, no puede acercarse también lo puede hacer a través de la plataforma de la Municipalidad Distrital de Pimentel Pago en Línea.

---

**Reporte: 5 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Estrategias de recaudación**

**P6:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:7 [Una de las estrategias que se está uti...]**

Códigos: [Estrategias de recaudación]

Una de la estrategias que se está utilizando es incentivar al usuario premiándolos por el buen pago que hacen al día. (Para) Eso se hace sorteos de artículos, víveres de primera necesidad, como también son bicicletas hasta motos que hemos sorteado a todos ellos buenos contribuyentes que han pagado y estén al día. Se les da todas las facilidades del caso, se les hace las amnistías que es un medio bastante importantísimo.

**P7:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:8 [El año pasado ha sido. Especialmente, lo...]**

Códigos: [Estrategias de recaudación]

El año pasado ha sido. Especialmente, lo hacemos casi en Diciembre. En Diciembre para el día de la Navidad, esa es la fecha en que se hacen los sorteos.

**P4:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:5 [Bueno nosotros como Municipalidad...]**

Códigos: [Estrategias de recaudación]

Bueno nosotros como Municipalidad tenemos hasta tres campañas dentro del año con la finalidad de poder captar el impuesto o el tributo que tienen que pagar las personas que viven en Pimentel. Son las campañas en las cuales se hace una amnistía, ¿no?

**P4:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:6 [Y también la otra forma es de perifo...]**

Códigos: [Estrategias de recaudación]

Y también la otra forma es de perifonear en todos los lugares de Pimentel para que se acerquen y cumplan con sus impuestos. Es la forma como se está procediendo actualmente.

**P5:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:5 [Nosotros tenemos la cultura...]**

Códigos: [Estrategias de recaudación]

Nosotros tenemos la cultura de realizar el pronto pago (descuento), premiamos tu puntualidad, hemos realizado sorteos para el contribuyente puntual. Asimismo también hemos brindado beneficios tributarios

**P6:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:6 [hemos sorteado canastas...]**

Códigos: [Estrategias de recaudación]

hemos sorteado canastas, sacos de arroz, azúcar, máquinas de ejercicio.

**P7:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:7 [El año pasado lo hemos he...]**

Códigos: [Estrategias de recaudación]

El año pasado lo hemos hecho una vez (relacionado con el sorteo realizado por la Municipalidad), este año otro. Dos veces lo vamos realizando.

---

**Reporte: 3 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Fortaleza de estrategias**

**P8:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:9 [Tenemos un equipo que está trabajando...]**

Códigos: [Fortaleza de estrategias]

Tenemos un equipo que está trabajando bastante fuerte. Son abogados entendidos en materia tributaria. Ellos salen al domicilio, de casa en casa, especialmente a las empresas grandes, para concientizarlos a que se pongan al día.

**P5:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:7 [Bueno, una de las fortalezas que...]**

Códigos: [Fortaleza de estrategias]

Bueno, una de las fortalezas que tiene es el personal que, de una u otra manera, está capacitado para hacerlo. Ya tienen experiencia en otras Municipalidades y esa es una de las fortalezas que tiene la Municipalidad.

**P8:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:8 [Una de la estrategias es...]**

Códigos: [Fortaleza de estrategias]

Una de las (fortalezas de las) estrategias es notificar los valores tributarios. Los valores tributarios consisten en las resoluciones de determinación u órdenes de pago. Por falta de cultura tributaria el contribuyente no conoce a veces de que tiene que pagar.

---

**Reporte: 4 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Debilidad de estrategias**

**P9:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:10 [Este mismo equipo a veces choca con...]**

Códigos: [Debilidad de estrategias]

Este mismo equipo a veces choca con la gente que menos recursos tienes. Al ser notificados, esos usuarios se asustan. Los jubilados que no tienen un ingreso suficiente, pero al ver un documento que le están notificando que debe ponerse al día, se asustan. Y eso es lo que nosotros tratamos de cuidar.

**P6:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:8 [como en toda entidad pública...]**

Códigos: [Debilidad de estrategias]

como en toda entidad pública, a veces los temas son muy burocráticos, que es lo que se está tratando de evitar en este momento.

**P6:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:9 [A veces es la dejadez del mismo...]**

Códigos: [Debilidad de estrategias]

A veces es la dejadez del mismo personal que hay, así como hay buenos, hay malos también.

**P9:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:9 [Actualmente nosotros, se en...]**

Códigos: [Debilidad de estrategias]

Actualmente nosotros (esta Gerencia), se encuentra sin personal para notificar. Para mí eso es una debilidad en esta gerencia. Falta de personal que pueda apoyar en el tema de las notificaciones.

---

**Reporte: 6 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Acciones de no regular el pago**

**P10:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:11 [Somos conscientes nosotros en, muy...]**

Códigos: [Acciones de no regular el pago]

Somos conscientes nosotros en (que), muy a pesar de que quieran pagar pero no pueden, les hacemos tratamientos especiales. A veces les condonamos ciertas deudas pero por intermedio del Concejo (municipal).

**P10:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:12 [estudio a esos usuarios en su domicilio...]**

Códigos: [Acciones de no regular el pago]

estudio a esos usuarios en su domicilio que no tienen la capacidad económica para poder pagar, entonces el Concejo los aprueba y se les exonera cierta cantidad de dinero

**P7:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:10 [como Municipalidad tenemos una...]**

Códigos: [Acciones de no regular el pago]

como Municipalidad tenemos una persona que es una ejecutora coactiva. Luego de haber agotado la vía administrativa notificando a los contribuyentes, se deriva a ésta área para que ellos ya ejecuten, como su nombre lo dice, de manera coactiva.

**P7:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:11 [Incluso se interviene las cuentas...]**

Códigos: [Acciones de no regular el pago]

Incluso se interviene las cuentas de los bancos, mayormente es lo más efectivo en todo caso. Se llega incluso hasta embargar los bienes, pero acá no he tenido conocimiento que se haya hecho eso.

**P10:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:10 [Nosotros agotamos la vía or...]**

Códigos: [Acciones de no regular el pago]

Nosotros agotamos la vía ordinaria. Terminando la vía ordinaria si ya pasa a coactiva, forzosamente lo cobramos. Estamos aplicando el tema de retención de cuentas bancarias.

**P11:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:11 [Embargo de retención de cu...]**  
Códigos: [Acciones de no regular el pago]

Embargo de retención de cuentas bancarias. Actualmente la doctora Karina, que es la encargada de ejecución coactiva también está a punto de realizar los remates.

---

**Reporte: 6 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

## **Catastro Municipal**

**P11:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:13 [Soy franco en decirle, no está actuali...]**  
Códigos: [Catastro Municipal]

Soy franco en decirle, no está actualizado. En ese sistema no está actualizado. Lo estamos recién actualizando. Hemos encontrado un catastro bastante desordenado, parece que no se han preocupado por actualizarlo. Recién se ha contratado personal para poder actualizar este catastro.

**P12:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:14 [Quizás la dejadez o la confianza de los...]**  
Códigos: [Catastro Municipal]

Quizás la dejadez o la confianza de los alcaldes de que tener un personal idóneo para que hagan esos trabajos, y a la final, al encontrarse con la realidad, no lo han terminado, no lo han hecho.

**P8:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:12 [No, definitivamente no. Pimentel...]**  
Códigos: [Catastro Municipal]

No, definitivamente no. Pimentel, como quizás muchas ciudades, crece de una manera desorganizada. No hay un plan urbanístico

**P8:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:13 [no se tiene definitivamente mape...]**  
Códigos: [Catastro Municipal]

no se tiene definitivamente mapeado un catastro de todas las viviendas que tiene Pimentel

**P12:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:12 [El catastro con el que conta...]**  
Códigos: [Catastro Municipal]

El catastro con el que contamos actualmente es del año 2012; pero no necesariamente para calcular el impuesto predial se basa en estos dos (factores). El Ministerio de Vivienda todos los años a través de la infraestructura bota el tema de los aranceles.

**P12:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:13 [Nosotros contamos con las...]**  
Códigos: [Catastro Municipal]

Nosotros contamos con la subgerencia de fiscalización. Debido a la pandemia no se ha podido realizar constantemente, pero si se viene realizando ese trabajo.

## Factores Condicionantes y Determinantes

---

Reporte: 8 cita(s) para 1 código

Modo: referencias y nombres de la lista de citas

Cita-filtro: todos

---

### Factores afectan al contribuyente

#### **P13:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:15 [muchos usuarios no tienen la capacidad...]**

Códigos: [Factores afectan al contribuyente]

muchos usuarios no tiene la capacidad económica para hacerlo. Ese es uno de los factores por la cual no pueden cumplir.

#### **P13:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:16 [Las demás administraciones quizás han...]**

Códigos: [Factores afectan al contribuyente]

Las demás administraciones quizás han tomado en una forma injusta al expandir al plano urbano, que compromete a las áreas agrícolas. Y esas áreas agrícolas también las han involucrado como si fueran urbanas. Por lo tanto, sus impuestos han subido de un sol a diez soles.

#### **P9:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:15 [Yo diría que el contribuyente...]**

Códigos: [Factores afectan al contribuyente]

Yo diría que el contribuyente, de una u otra manera, no está acostumbrado a tributar. En forma general, no sólo en Pimentel, sino a nivel de todo el Perú. La conciencia tributaria es bien baja a nivel nacional.

#### **P9:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:16 [este tipo de tributos o de imp...]**

Códigos: [Factores afectan al contribuyente]

este tipo de tributos o de impuestos, teniendo en cuenta el escenario actual de la pandemia y paralizadas las actividades económicas en una gran porcentaje, por lo tanto las personas que viven más se preocupan en sobrevivir

#### **P10:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:17 [la conciencia tributaria de parte...]**

Códigos: [Factores afectan al contribuyente]

la conciencia tributaria de parte de los ciudadanos, de los habitantes del Perú es bien baja. No es que se justifique, es parte de lo que vivimos. Tenemos presidentes presos, algunos en camino de ello. Entonces el ciudadano de a pie dice: ¿para qué pago mis impuestos si otras personas se lo van a llevar?

#### **P10:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:18 [Eso es un motivo por el cual los...]**

Códigos: [Factores afectan al contribuyente]

Eso (la baja conciencia tributaria) es un motivo por el cual los ciudadanos a veces no quieren pagar sus impuestos, a diferencia de otros países en el cual saben que sus impuestos y sus tributos son utilizados de buena manera.

#### **P13:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:14 [Yo creo que es la falta de...]**

Códigos: [Factores afectan al contribuyente]

Yo creo que es la falta de cultura tributaria porque el contribuyente de por sí no sabe las fechas de pago, y es donde cae en el tema de un contribuyente impuntual. Muchas veces, en muchos casos hemos tenido que el contribuyente cuando se acerca acá es porque ya está en Infocorp. Yo creo que es la falta de cultura, de difusión más que todo.

**P14:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:15 [muchos contribuyentes no r...]**  
Códigos: [Factores afectan al contribuyente]

muchos contribuyentes no radican dentro de Pimentel, si no que el domicilio fiscal lo tienen afuera. Tenemos una cartera por cobrar en distintas partes del departamento porque los contribuyentes han consignado dicho domicilio fiscal.

## Percepción del contribuyente

---

**Reporte: 4 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### Descripción del Contribuyente

**P14:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:17 [Bastante responsable, bastante responsable...]**  
Códigos: [Descripción del Contribuyente]

Bastante responsable, bastante responsable. Un cincuenta, sesenta por ciento de la población creen en ello. Y esta es la Municipalidad que, en realidad, del departamento que tiene mejores ingresos que otras Municipalidades.

**P11:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:19 [La mayoría es consciente de que ti...]**  
Códigos: [Descripción del Contribuyente]

La mayoría es consciente de que tiene que pagar sus impuestos con la finalidad que se le brinden los servicios por los cuales está pagando. Lo que es limpieza, parques y jardines, serenazgo...

**P11:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:20 [pero en general pienso que si son...]**  
Códigos: [Descripción del Contribuyente]

pero en general pienso que si son conscientes de que tienen que pagar sus impuestos.

**P15:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:16 [En un promedio medio. Yo...]**  
Códigos: [Descripción del Contribuyente]

En un promedio medio. Yo creo que sí, en un medio.

---

**Reporte: 8 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### Satisfacción del contribuyente

**P15:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:18 [No todo Pimentel está contento. El efecto vi...]**  
Códigos: [Satisfacción del Contribuyente]

No todo Pimentel está contento. El efecto visual que tenemos ahorita es esta obra que tenemos en el casco urbano. No porque nosotros lo queremos. No porque la administración es ajena a ello. Son cuestiones de trabajo de la empresa.

**P15:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:19 [Así es]**

Códigos: [Satisfacción del Contribuyente]

Así es (la burocracia es un factor que está limitando la parte de los tiempos. Prolonga tiempos y origina que el vecino se sienta incómodo).

**P15:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:20 [Como estamos en año de campaña política...]**

Códigos: [Satisfacción del Contribuyente]

Como estamos en año de campaña política, el político de la oposición comienza a atacar, comienzan a ver lo malo. Y eso malo, lo distorsiona y lo hace más malo todavía. Entonces, la gente que no conoce se va por lo más malo.

**P12:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:20 [No le puedo decir al 100% que está...]**

Códigos: [Satisfacción del Contribuyente]

No le puedo decir al 100% que están conformes y no es el único lugar donde va a suceder esto. Por el hecho que Pimentel ha crecido demasiado, las unidades en cuestión de limpieza, por ejemplo, son escasas. Las maquinarias son bastante antiguas y siempre tienen problemas en estar operativas.

**P12:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:21 [Hay pocas máquinas y lo otro tam...]**

Códigos: [Satisfacción del Contribuyente]

Hay pocas máquinas y lo otro también es el personal, no todo el personal es suficiente para abarcar todos los lugares donde tendría que hacerse. Hay lugares como La Pradera, que es grande, donde los parques y jardines están descuidados. El agua en Pimentel también escasea, estamos viendo la forma de mantener las áreas verdes como debe ser.

**P16:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:17 [Yo creo que el vecino pimen...]**

Códigos: [Satisfacción del Contribuyente]

Yo creo que el vecino pimenteleño nunca va a estar satisfecho porque siempre vamos a querer más.

**P16:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:18 [en el tema de bienes, obras...]**

Códigos: [Satisfacción del Contribuyente]

en el tema de bienes, obras o servicios que brinda la Municipalidad actualmente brindamos el servicio de arbitrios municipales y se viene brindando. Si tú te has dado cuenta el parque y las calles se encuentran limpias. Es un distrito que si está limpio.

---

**Reporte: 6 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Impacto**

**P16:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:21 [Pimentel es el distrito más limpio del depar...]**

Códigos: [Impacto]



Pimentel es el distrito más limpio del departamento. Es algo que nos caracteriza, que nosotros nos preocupamos por la salud. Cuando esta pandemia que nos está tocando (vivir), nosotros hemos sido los primeros en desinfectar calles y casas. Por eso digo que nosotros nos preocupamos por la salud.

**P16:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:22 [El arreglo aquí en Pimentel, de esta trans...]**

Códigos: [Impacto]

El arreglo aquí en Pimentel, de esta transformación que le estamos dando, ese es el mayor impacto que va a causar a Pimentel. Yo creo que entre Diciembre, para Enero ya estamos terminando esta obra (del cercado). Y eso va a ser un impacto total.

**P16:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:23 [vamos a colocar cámaras de videovigilancia...]**

Códigos: [Impacto]

vamos a colocar cámaras de videovigilancia y hasta el sector La Pradera, que son treinta y cuatro pueblos jóvenes. Con camionetas y motos. Vamos a tratar de cambiar todo eso con este proyecto que está saliendo. Entonces yo creo que ese es el mayor impacto que vamos a dejar para Pimentel.

**P16:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:24 [proyecto integral, que es agua y desagüe para...]**

Códigos: [Impacto]

proyecto integral, que es agua y desagüe para todo Pimentel. Con eso ya le podríamos dar agua hasta el Alto Perú, que no tiene ahorita agua en cierto sector. Son obras de mayores impactos que estamos haciendo en Pimentel.

**P13:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:22 [Cada uno tiene un espacio pero...]**

Códigos: [Impacto]

Cada uno (de los anteriores) tiene un espacio, pero quizás lo que más se ve podría decir que es una obra. En el periodo en que estoy se han inaugurado tres colegios por ejemplo.

**P13:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:23 [Estas obras son lo que el pueblo ve...]**

Códigos: [Impacto]

Estas obras son lo que el pueblo ve, pero, si bien es cierto se han concluido, ha habido una serie de problemas para poder llegar a hacerlo y eso es lo que a veces la población no ve. Actualmente tenemos dos obras que están en ejecución, hay una (obra) que es de las calles (pistas) del cercado de Pimentel, que tenemos problemas en estos momentos y está suspendida la obra.

**P17:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:19 [Las obras definitivamente....]**

Códigos: [Impacto]

Las obras definitivamente. Siempre el vecino va a querer obras y va a estar satisfecho por las obras. Ese es el trabajo del titular del pliego.

---

**Reporte: 4 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

**Cultura tributaria**

**P17:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:25 [Sí, sí. Ya se le ha incentivado al usuario...]**

Códigos: [Cultura tributaria]

Sí, sí (considera que existe una cultura tributaria). Ya se le ha incentivado al usuario, se está haciendo un adicto a venir acá sin presionarlo. Ya ellos están llamando (preguntando) cuando hay amnistía.

**P14:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:24 [No. Tanto cultura como conciencia...]**  
Códigos: [Cultura tributaria]

No (considera que existe una cultura tributaria). Tanto cultura como conciencia tributaria en el Perú es bastante difícil, van a pasar muchos años para que el ciudadano de a pie sepa que lo que paga va a estar bien utilizado.

**P14:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:25 [las personas se lanzan por lo pri...]**  
Códigos: [Cultura tributaria]

las personas se lanzan por lo primero que encuentran y lo primero que encuentran es lo que nosotros consideramos como ambulantes. Trabajan en el día a día, se mantienen pero no tributan. Algunas personas ven esto de la forma más fácil y es una competencia desleal para los negocios que pagan sus impuestos. Como cultura tributaria, van a pasar muchos años para que se cambie esta mentalidad.

**P18:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:20 [la falta de cultura tributaria...]**  
Códigos: [Cultura tributaria]

la falta de cultura tributaria porque el contribuyente de por sí no sabe las fechas de pago, y es donde cae en el tema de un contribuyente impuntual.

---

**Reporte: 5 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### **Dificultades cultura tributaria**

**P15:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:26 [Básicamente el comportamiento de...]**  
Códigos: [Dificultades cultura tributaria]

Básicamente el comportamiento de todos los gobernantes que hemos tenido anteriores. Tenemos un presidente preso (Fujimori), un presidente que se mató antes de ir a la cárcel que es Alan García, estamos esperando la extradición de Toledo para que de cuentas a la justicia peruana

**P15:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:27 [La cultura tributaria viene desde ni...]**  
Códigos: [Dificultades cultura tributaria]

La cultura tributaria viene desde niño, eso es un poco lo que tendría que hacerse en los colegios, empezar a enseñar de qué se trata, que se debe cumplir.

**P15:E1 Transcripcion Gerente Municipal.docx – 2:28 [El curso de educación cívica tambi...]**  
Códigos: [Dificultades cultura tributaria]

El curso de educación cívica también lo han quitado. Todos esos cursos los cuales son de formación del estudiante los han quitado.

**P19:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:21 [Es una debilidad que no so...]**  
Códigos: [Dificultades cultura tributaria]

Es una debilidad que no solamente en Pimentel he notado, la he notado en diferentes distritos. Es lo que te decía, el contribuyente muchas veces desconoce sus obligaciones y piensa que la Municipalidad está en facultad de brindarle todo gratis. Puedes difundir, puedes hacer trípticos,

incluso si no existiera Covid, dar las charlas educativas en los colegios porque desde pequeños empieza el tema de la cultura tributaria.

**P19:E2 Transcripcion Gerente Admin Tributaria.docx – 3:22 [sí creo que el contribuyente...]**  
Códigos: [Dificultades cultura tributaria]

sí creo que el contribuyente de por sí forzosamente aprende el tema de tributar, esto se hace con coactiva.

---

**Reporte: 2 cita(s) para 1 código**

**Modo: referencias y nombres de la lista de citas**

**Cita-filtro: todos**

---

### **Difusión**

**P18:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:26 [Acá tenemos Imagen Institucional, la cual in...]**  
Códigos: [Difusión]

Acá tenemos Imagen Institucional, la cual informa a la población por intermedio de su Whatsapp,

**P18:E3 Transcripcion Alcalde.docx – 1:27 [Y de vez en cuando sacamos boletines para...]**  
Códigos: [Difusión]

Y de vez en cuando sacamos boletines para que se entere el usuario. El sistema está dando muy buen resultado, porque se ve en comentarios.

## Anexo 8. Resultados de la encuesta

**Tabla 19**

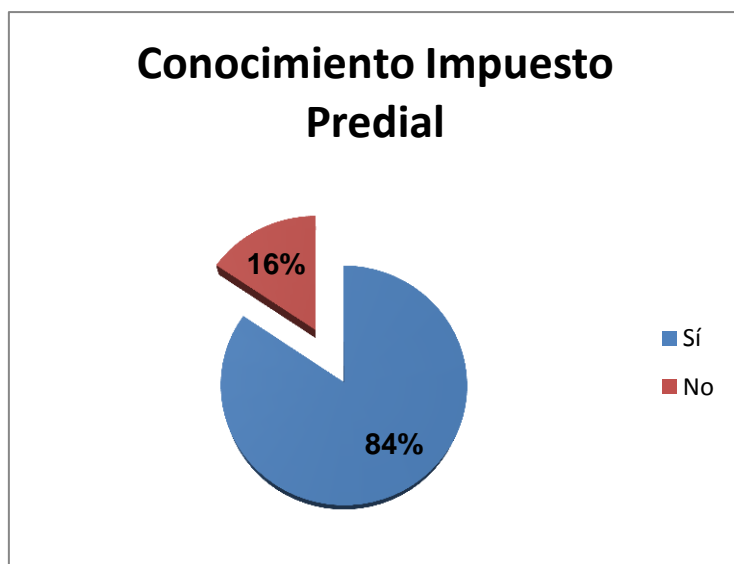
*Conocimiento sobre el impuesto predial*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Sí	84%	85%	82%	67%	85%	89%	79%	91%	90%	88%	79%	57%
No	16%	15%	18%	33%	15%	11%	21%	9%	10%	12%	21%	43%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 13**

*Conocimiento sobre beneficios o promociones efectuadas por la Municipalidad*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de participantes de la encuesta, el 84% de los vecinos afirmó conocer acerca del impuesto predial, mientras que el 16% restante indicó desconocer sobre qué es el impuesto predial.

**Tabla 20**

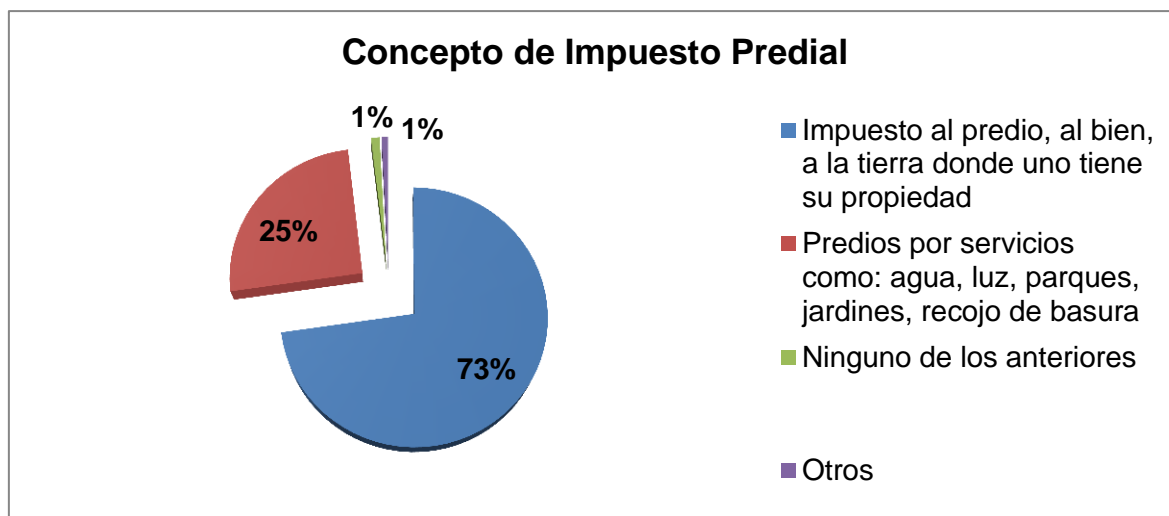
*Definición de impuesto predial*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico (NSE)				
		Mascu- lino	Feme- nino	18- 30	31- 50	51- 70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Impuesto al predio, al bien, a la tierra donde uno tiene su propiedad	73%	70%	75%	78%	72%	73%	74%	82%	85%	74%	71%	34%
Predios por servicios como: agua, luz, parques, jardines, recojo de basura	25%	28%	25%	19%	27%	25%	21%	18%	14%	25%	25%	63%
Ninguno de los anteriores	1%	1%	1%	4%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	0%
Otros	1%	1%	0%	0%	1%	1%	5%	0%	0%	0%	3%	3%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 14**

*Definición de impuesto predial*



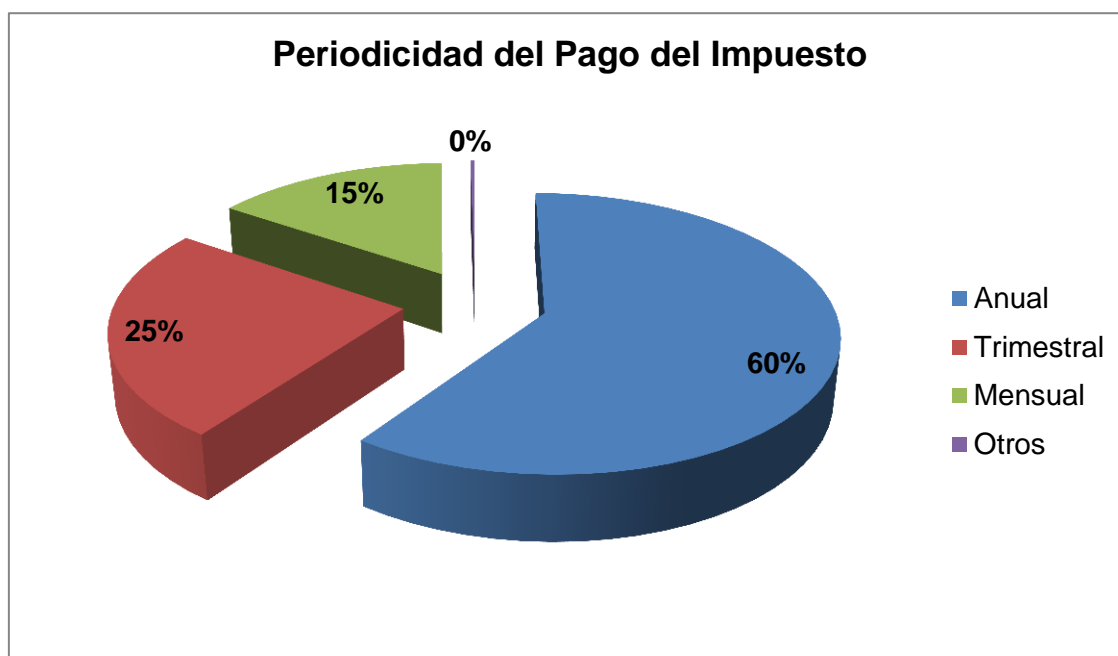
Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** De los encuestados, el 73% reconoce que el impuesto predial es el impuesto al bien, a la tierra donde uno tiene su propiedad. Mientras que el 25% afirmó que el impuesto predial son los predios por servicios como agua, luz, parques, jardines y recojo de basura. Finalmente, el 1% señaló que el impuesto predial no es ninguna de las dos definiciones anteriores y el 1% restante precisó otra definición sobre lo que es el impuesto predial.

**Tabla 21***Periodicidad Pago Impuesto*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Anual	60%	63%	54%	63%	56%	69%	26%	82%	73%	63%	47%	26%
Trimestral	25%	23%	28%	33%	26%	17%	53%	18%	19%	21%	37%	34%
Mensual	15%	14%	18%	4%	17%	14%	21%	0%	7%	16%	16%	40%
Otros	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 15***Periodicidad Pago Impuesto*

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** De los contribuyentes participantes, el 60% indicó que el pago del impuesto se realiza con periodicidad anual, mientras que el 25% señaló que este se realiza de forma trimestral. Finalmente, el 15% de los participantes indicó que el pago se realiza mensualmente.

**Tabla 22**

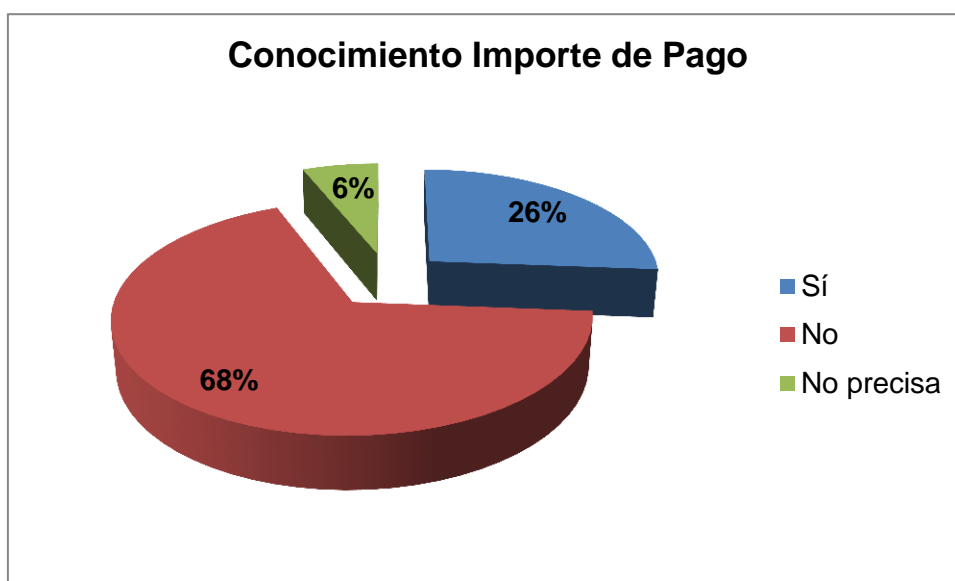
*Conocimiento Importe Pago*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Sí	26%	26%	26%	22%	27%	27%	16%	64%	38%	22%	16%	17%
No	68%	67%	68%	70%	68%	67%	63%	36%	60%	72%	72%	71%
No precisa	6%	7%	5%	7%	5%	6%	21%	0%	3%	5%	12%	11%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 16**

*Conocimiento Importe Pago*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** De los participantes, el 68% indicó no tener conocimiento cómo la Municipalidad determina el monto que debe cancelar como concepto de impuesto predial. A su vez, el 26% de los contribuyentes afirmó conocer cómo se realiza el cálculo del impuesto y el 6% de los vecinos no precisó con respecto a la pregunta en cuestión.

**Tabla 23**

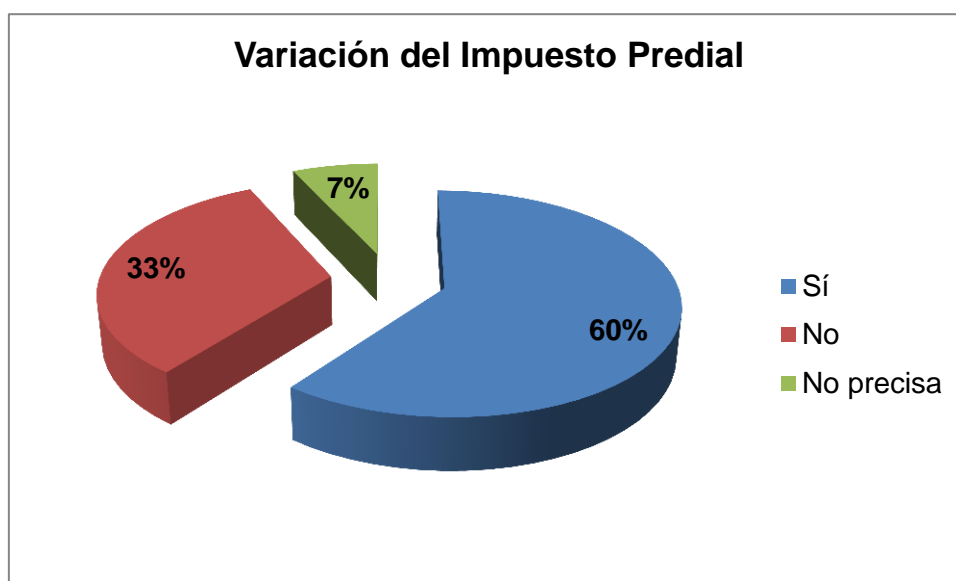
*Variación Impuesto Predial*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Sí	60%	59%	63%	67%	62%	57%	63%	73%	69%	58%	54%	54%
No	33%	34%	29%	26%	34%	33%	26%	27%	24%	34%	43%	34%
No precisa	7%	7%	8%	7%	4%	10%	11%	0%	7%	8%	3%	11%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 17**

*Variación Impuesto Predial*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de contribuyentes participantes, el 60% indicó conocer que el pago puede experimentar cambios en los próximos años. Mientras que el 33% de los vecinos señaló desconocer sobre si el impuesto predial puede experimentar cambios, además el 7% de los participantes no precisó con respecto a la pregunta.



**Tabla 24**

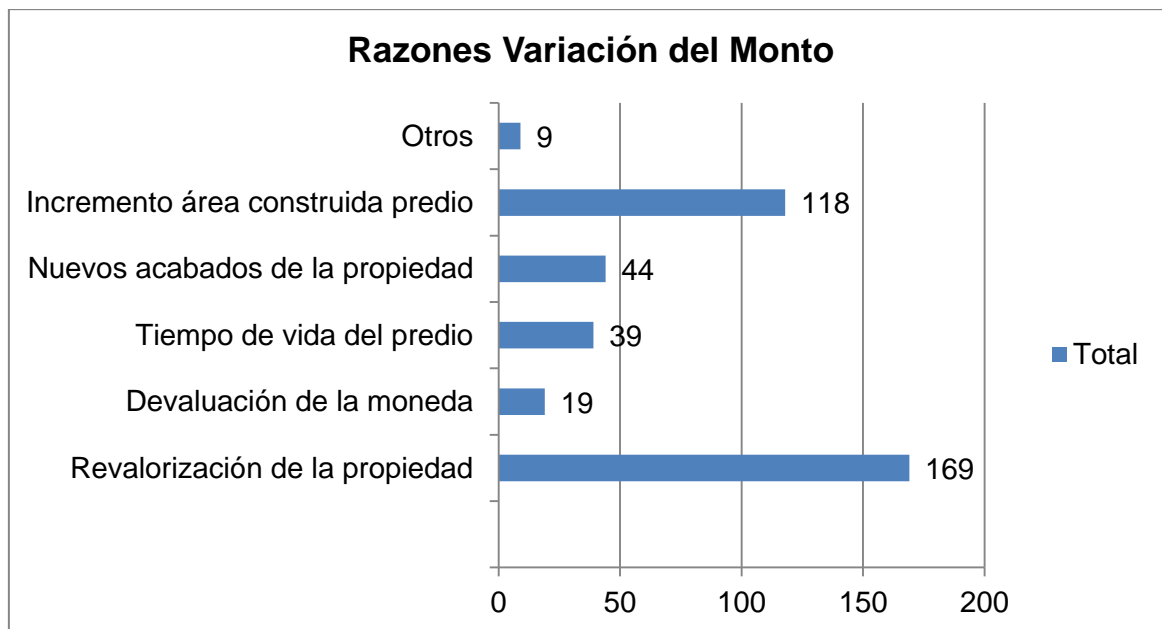
*Motivos Variación Importe*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Mascu- lino	Feme- nino	18- 30	31- 50	51- 70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Revaloriza- ción de la propiedad	42%	43%	42%	35%	44%	43%	32%	35%	45%	47%	31%	32%
Devalua- ción de la moneda	5%	5%	5%	8%	5%	4%	5%	10%	6%	3%	6%	4%
Tiempo de vida del predio	10%	9%	11%	8%	8%	12%	9%	5%	6%	13%	10%	16%
Nuevos acabados de la propiedad	11%	12%	8%	12%	9%	13%	9%	20%	11%	12%	8%	8%
Incremento área construida predio	30%	28%	32%	38%	31%	25%	41%	25%	30%	25%	38%	40%
Otros	2%	3%	2%	0%	3%	2%	5%	5%	2%	1%	8%	0%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 18**

*Motivos Variación Importe*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Entre los contribuyentes que indicaron conocer si el impuesto predial puede experimentar cambios en los próximos años (226 en total), la razón más señalada para la variación es la revalorización de la propiedad, la cual fue escogida por 169 vecinos; seguida del incremento en el área construida del predio, la cual fue seleccionada por 118 contribuyentes. Además, 44 vecinos seleccionaron la opción de nuevos acabados en la propiedad, 39 seleccionaron el tiempo de vida del predio como razón para la variación del importe, 19 indicaron que la devaluación de la moneda afecta el importe a pagar y, finalmente, 9 vecinos eligieron la opción Otros.

**Tabla 25**

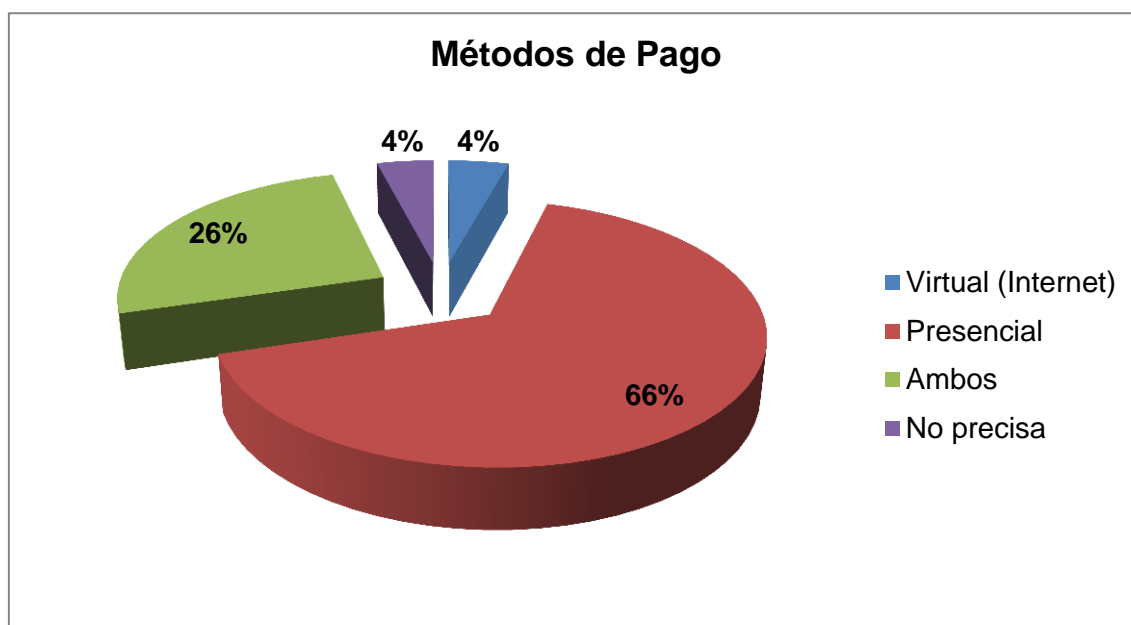
*Métodos de Pago*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Virtual (Internet)	4%	5%	3%	7%	4%	4%	5%	9%	10%	3%	1%	0%
Presencial	66%	65%	68%	59%	59%	73%	79%	27%	46%	69%	85%	86%
Ambos	26%	26%	25%	30%	31%	21%	16%	64%	42%	24%	7%	6%
No precisa	4%	4%	4%	4%	5%	3%	0%	0%	2%	4%	6%	9%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 19**

*Métodos de Pago*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de encuestados, el 66% de los participantes indicó sólo conocer el método presencial como forma de pago del impuesto predial. Mientras que el 26% señaló conocer como forma de pago la presencial y virtual. Además, el 4% indicó sólo conocer el medio virtual como método de pago del impuesto y el 4% restante señaló no precisar entre los métodos.

**Tabla 26**

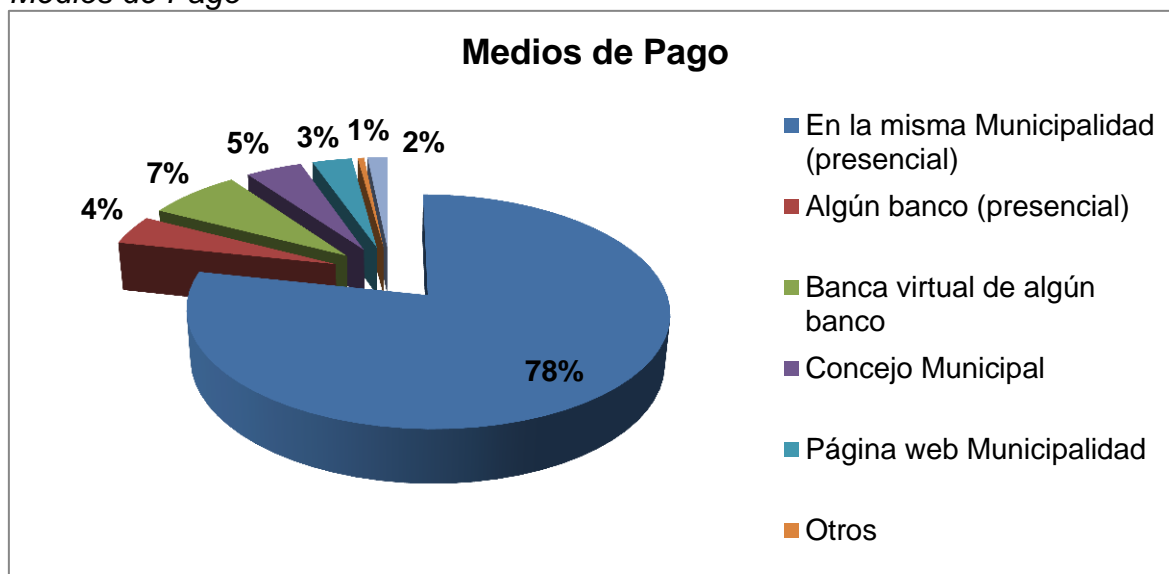
*Medios de Pago*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Mascu- lino	Feme- nino	18- 30	31- 50	51- 70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
En la misma Municipalidad (presencial)	78%	79%	76%	48%	78 %	86 %	63%	27%	71%	84%	79%	89%
Algún banco (presencial)	4%	4%	5%	11%	4%	3%	11%	9%	6%	3%	4%	3%
Banca virtual de algún banco	7%	7%	9%	22%	7%	6%	5%	45%	13%	5%	1%	0%
Concejo Municipal	5%	4%	6%	4%	5%	3%	11%	0%	2%	3%	10%	9%
Página web Municipalidad	3%	3%	3%	11%	3%	1%	5%	18%	7%	2%	0%	0%
Otros	1%	1%	0%	4%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	0%
No sabe/no precisa	2%	2%	1%	0%	2%	1%	5%	0%	1%	2%	3%	0%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 20**

*Medios de Pago*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de encuestados, el 78% señaló usualmente efectuar el pago de forma presencial en la Municipalidad, el 7% indicó realizar el pago por medio de la banca virtual de algún banco, el 4% mencionó realizar el pago del impuesto en algún banco de forma presencial. Además, el 5% de los vecinos indicó pagar en el Concejo Municipal, el 3% por medio de la página web de la Municipalidad, el 2% no precisó entre las opciones adjuntas en la encuesta y el 1% señaló la opción otros.

**Tabla 27**

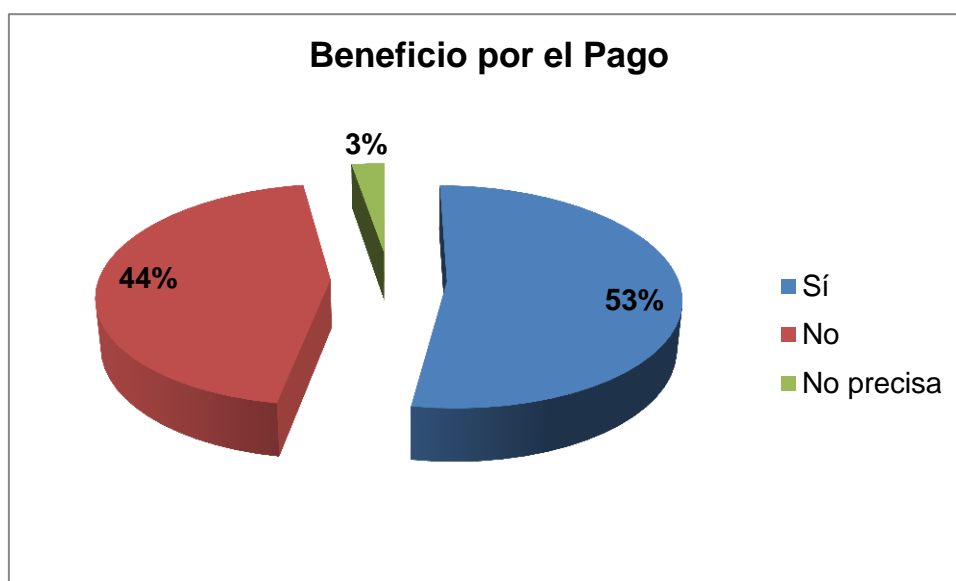
*Beneficio por el Pago*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Sí	53%	52%	54%	48%	52%	53%	68%	91%	65%	54%	43%	14%
No	45%	45%	44%	48%	46%	46%	21%	0%	32%	43%	56%	83%
No precisa	3%	3%	2%	4%	3%	1%	11%	9%	3%	3%	1%	3%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 21**

*Beneficio por el Pago*



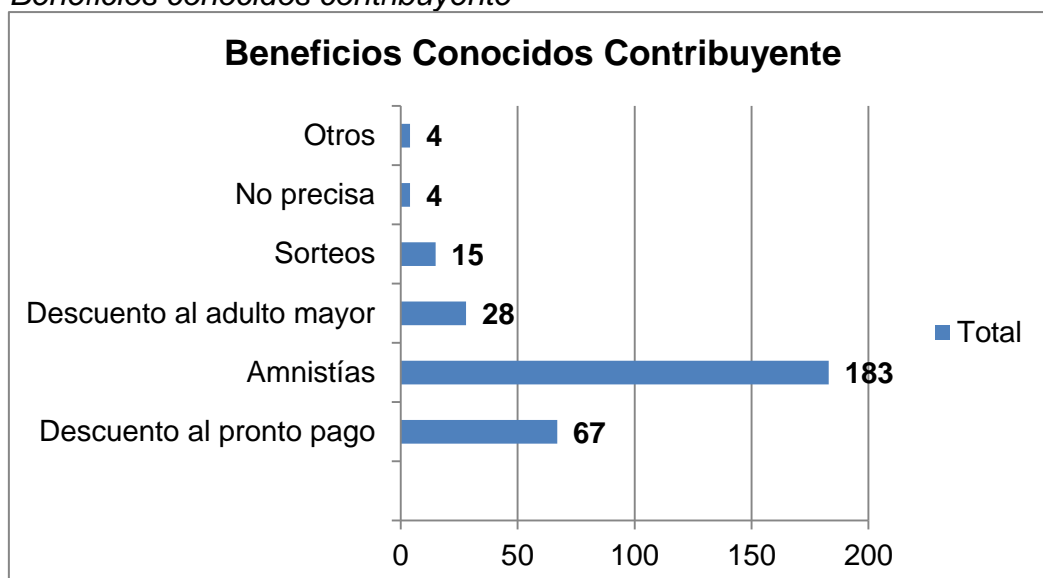
Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** El 53% del total de encuestados afirmó conocer sobre algún tipo de beneficio o promoción realizada por la Municipalidad Distrital de Pimentel por su pago del impuesto predial. A su vez, el 47% de los participantes mencionó desconocer sobre cualquier tipo de beneficio o promoción. Finalmente, el 3% indicó no precisar sobre el asunto en cuestión.

**Tabla 28***Beneficios conocidos contribuyente*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Descuento al pronto pago	22%	20%	26%	18%	22%	24%	18%	24%	26%	23%	6%	0%
Amnistías	61%	62%	58%	65%	64%	58%	50%	48%	56%	62%	81%	67%
Descuento al adulto mayor	9%	9%	9%	6%	7%	10%	23%	19%	11%	8%	3%	0%
Sorteos	5%	4%	6%	6%	4%	6%	9%	10%	3%	4%	9%	17%
No precisa	1%	1%	1%	0%	1%	2%	0%	0%	1%	2%	0%	17%
Otros	1%	2%	0%	6%	1%	1%	0%	0%	2%	2%	0%	0%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 22***Beneficios conocidos contribuyente*

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** De los encuestados que afirmaron conocer algún tipo de beneficio provisto por la Municipalidad por el pago del impuesto predial, 183 indicó conocer acerca de las amnistías. 67 de los contribuyentes participantes que mencionaron conocer el descuento por pronto pago, mientras que 28 de los vecinos seleccionaron la opción de descuento al adulto mayor (conforme a la legislación vigente). Finalmente, sólo 15 vecinos señalaron conocer acerca de los sorteos como beneficio municipal, y 4 de ellos no precisaron entre las opciones presentadas para la pregunta.

**Tabla 29**

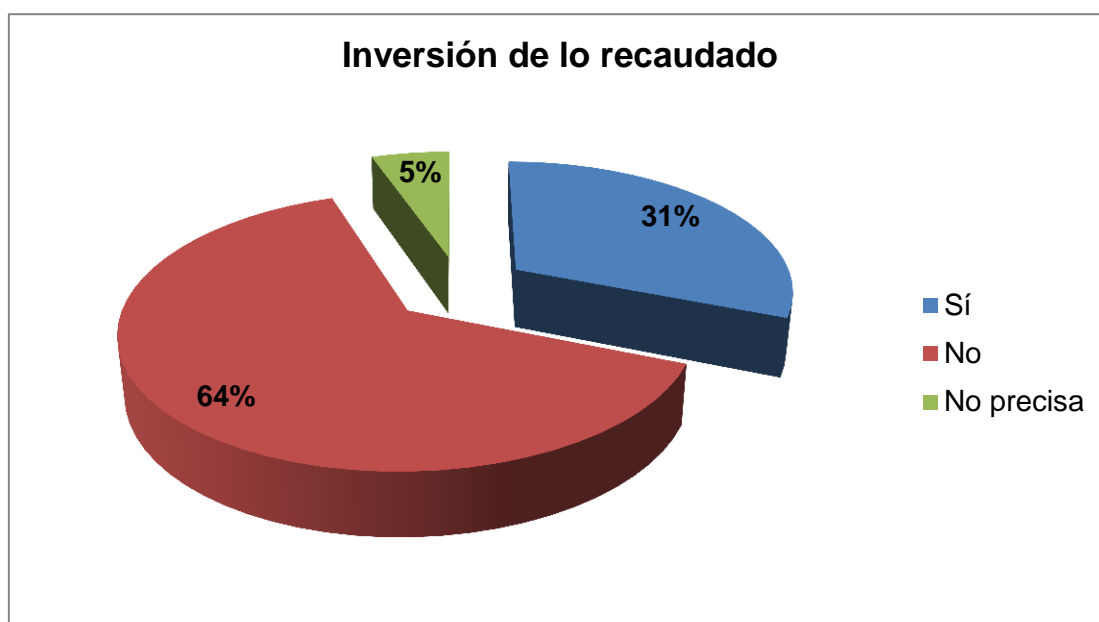
*Inversión de lo recaudado*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Sí	31%	31%	32%	26%	31%	33%	26%	45%	43%	31%	22%	6%
No	64%	63%	66%	70%	64%	62%	63%	45%	53%	63%	69%	91%
No precisa	5%	7%	3%	4%	5%	5%	11%	9%	4%	5%	9%	3%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 23**

*Inversión de lo recaudado*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** El 64% de los encuestados afirmó desconocer en qué se invierte lo recaudado por la Municipalidad por concepto del impuesto predial, mientras que el 31% de los vecinos afirmó conocer en qué hechos se invierte lo recolectado. Finalmente, el 5% no precisó entre las opciones.

**Tabla 30**

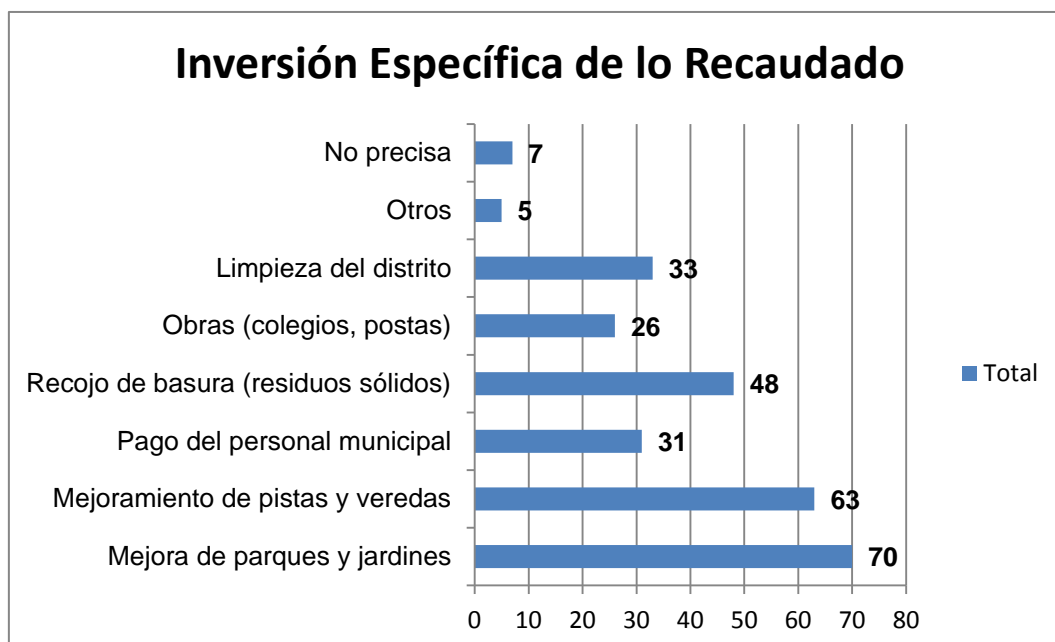
*Conocimiento Inversión Específica de lo Recaudado*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Mascu- lino	Feme- nino	18- 30	31- 50	51- 70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Mejora de parques y jardines	25%	24%	25%	25%	23%	27 %	29%	23%	22%	28%	22%	20%
Mejoramiento de pistas y veredas	22%	24%	20%	15%	23%	23 %	14%	15%	22%	24%	19%	20%
Pago del personal municipal	11%	12%	9%	20%	13%	7%	14%	15%	13%	9%	8%	0%
Recojo de basura (residuos sólidos)	17%	15%	20%	10%	16%	20 %	14%	8%	13%	18%	25%	40%
Obras (colegios, postas)	9%	9%	9%	10%	10%	8%	7%	23%	13%	6%	6%	0%
Limpieza del distrito	12%	10%	15%	15%	11%	11 %	14%	8%	13%	11%	8%	20%
Otros	2%	2%	1%	0%	2%	2%	0%	8%	1%	1%	6%	0%
No precisa	2%	3%	2%	5%	2%	2%	7%	0%	2%	3%	6%	0%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 24**

*Conocimiento Inversión Específica de lo Recaudado*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.



**Interpretación:** Del total de participantes que afirmaron conocer sobre el destino de lo recaudado la Municipalidad por el concepto de impuesto predial, 70 indicaron que este es destinado hacia la mejora de parques y jardines. 63 señalaron el mejoramiento de pistas y veredas, mientras que 31 señalaron el pago del personal municipal. Además, 48 indicaron el recojo de basura (residuos sólidos) como principal destino. Finalmente, 26 indicaron a las obras como destino, 33 a la limpieza del distrito y 7 no precisaron con respecto al mismo.

**Tabla 31**

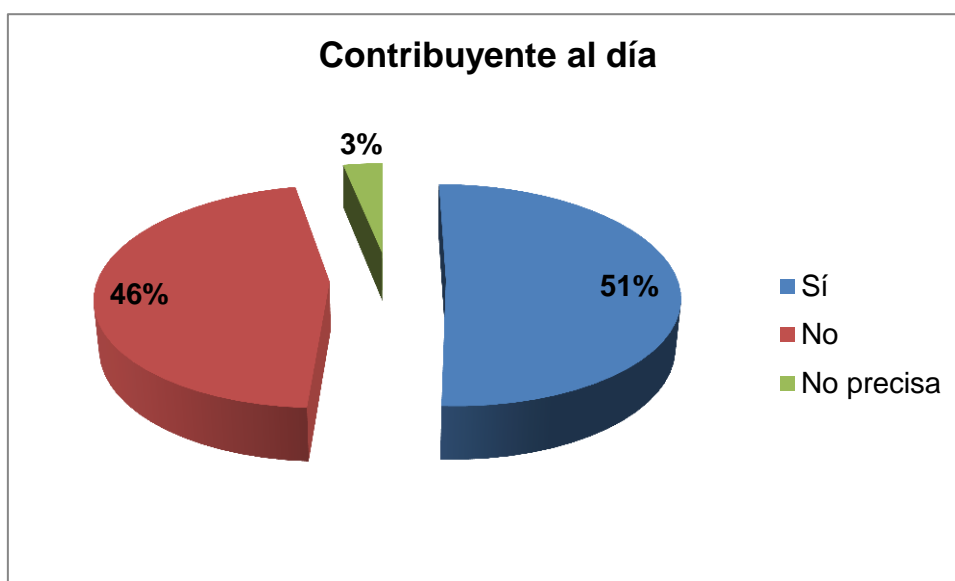
*Contribuyentes al día*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Sí	51%	50%	54%	33%	54%	51%	42%	73%	63%	53%	40%	20%
No	46%	47%	44%	63%	42%	46%	58%	18%	35%	44%	59%	74%
No precisa	3%	4%	2%	4%	4%	3%	0%	9%	3%	3%	1%	6%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 25**

*Contribuyentes al día*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** El 51% del total de contribuyentes indicó encontrarse al día con el pago del impuesto, mientras que el 46% señaló no encontrarse al día. Finalmente, un 3% no precisó entre las opciones.

**Tabla 32**

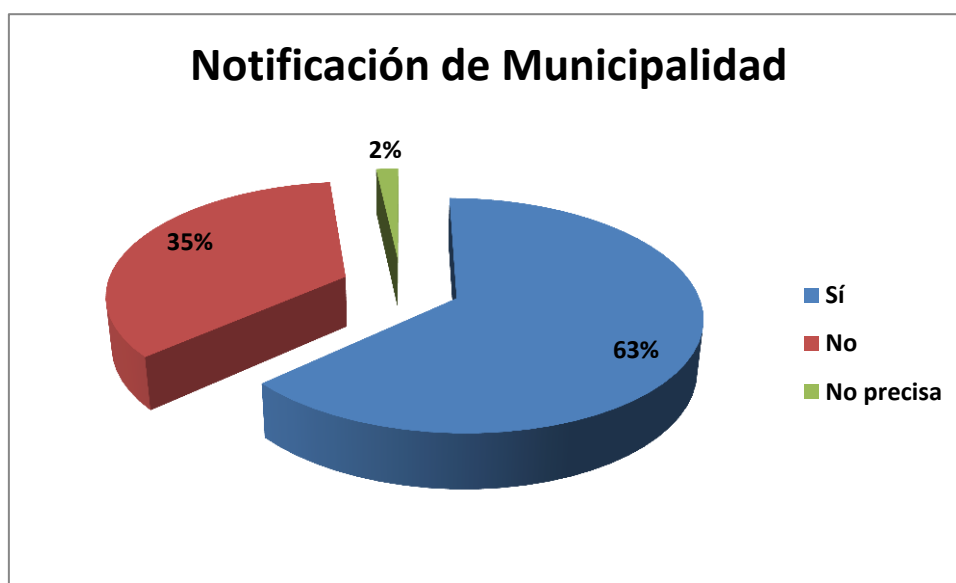
*Notificación de la Municipalidad*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Sí	63%	64%	63%	71%	59%	66%	64%	50%	72%	76%	50%	38%
No	35%	35%	35%	29%	38%	32%	36%	0%	28%	22%	48%	62%
No precisa	2%	2%	2%	0%	3%	2%	0%	50%	0%	1%	3%	0%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 26**

*Notificación de la Municipalidad*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de contribuyentes que indicaron no encontrarse al día con el pago del impuesto, el 63% indicó haber recibido algún tipo de notificación por parte de la municipalidad, mientras que el 35% señaló no haber recibido notificación alguna. Finalmente, el 2% no precisó entre las opciones adjuntas.

**Tabla 33**

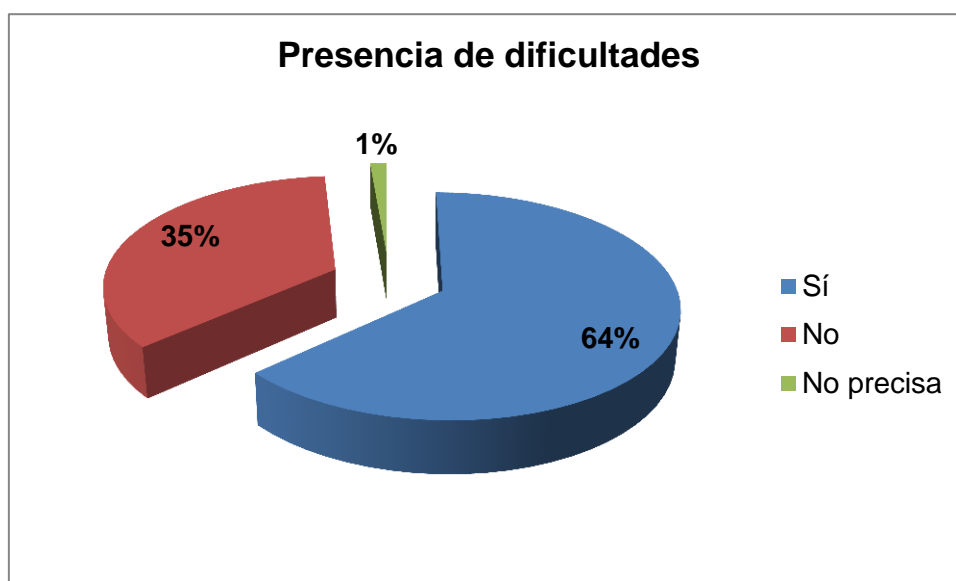
*Presencia de Dificultades para pagar*

% Verticales	Total %	Género		Rango de edad (años)				Nivel Socioeconómico				
		Masculino	Femenino	18-30	31-50	51-70	Más de 70	NSE A	NSE B	NSE C	NSE D	NSE E
Sí	63%	62%	66%	70%	62%	64%	63%	36%	46%	63%	81%	91%
No	35%	37%	32%	30%	37%	35%	32%	64%	51%	37%	18%	9%
No precisa	1%	1%	2%	0%	1%	1%	5%	0%	3%	1%	1%	0%

Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Figura 27**

*Presencia de Dificultades para pagar*

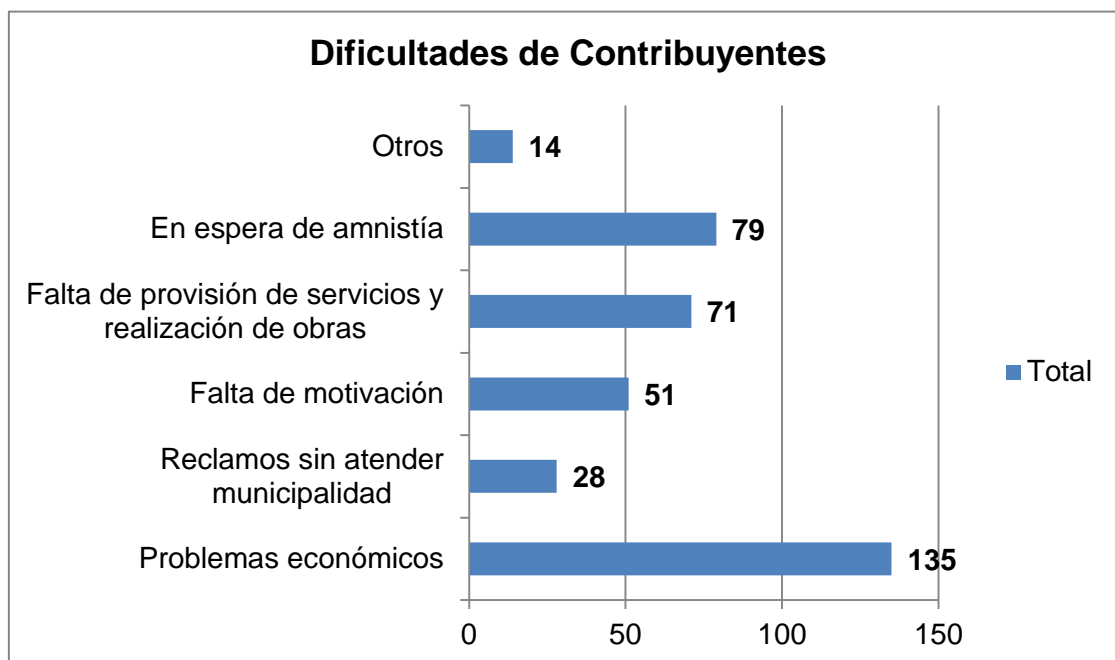


Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de contribuyentes, el 64% señaló haber encontrado alguna dificultad para realizar el pago del impuesto durante los 5 últimos años, mientras que el 35% indicó no haber presentado dificultad alguna. Finalmente, el 1% de los encuestados no precisó entre las opciones.

**Figura 28**

*Dificultades específicas de contribuyentes*

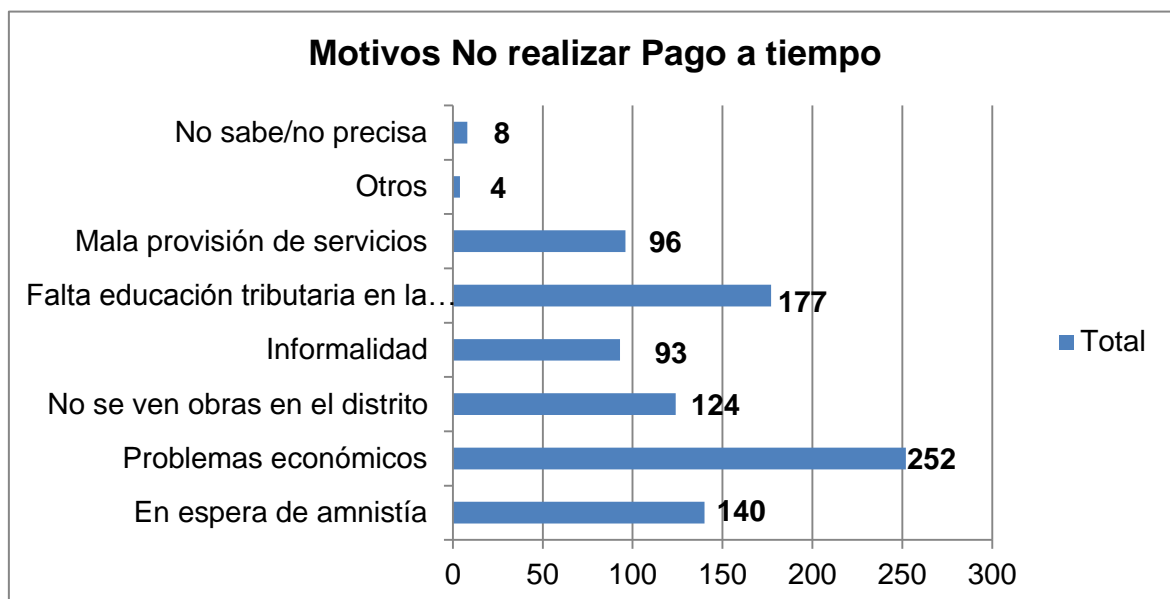


Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de contribuyentes que indicaron haber presentado dificultad para realizar el pago del impuesto durante los cinco últimos años (237 encuestados para la presente pregunta de opción múltiple), 135 seleccionaron la alternativa de problemas económicos como el hecho que le impidió efectuar el pago, además 79 de los vecinos indicó que se encuentran en espera de que se efectúe una amnistía para regularizar su situación, 71 veces fue elegida la opción de falta de provisión de servicios y realización de obras como hecho que le dificulta realizar el pago. Finalmente, 51 seleccionaron la opción de falta de motivación como hecho que le ha dificultado en los últimos años, 28 indicaron tener reclamos en la municipalidad que no han sido atendidos y la opción otros fue seleccionada en 14 oportunidades.

**Figura 29**

*Motivos para no realizar pago a tiempo*

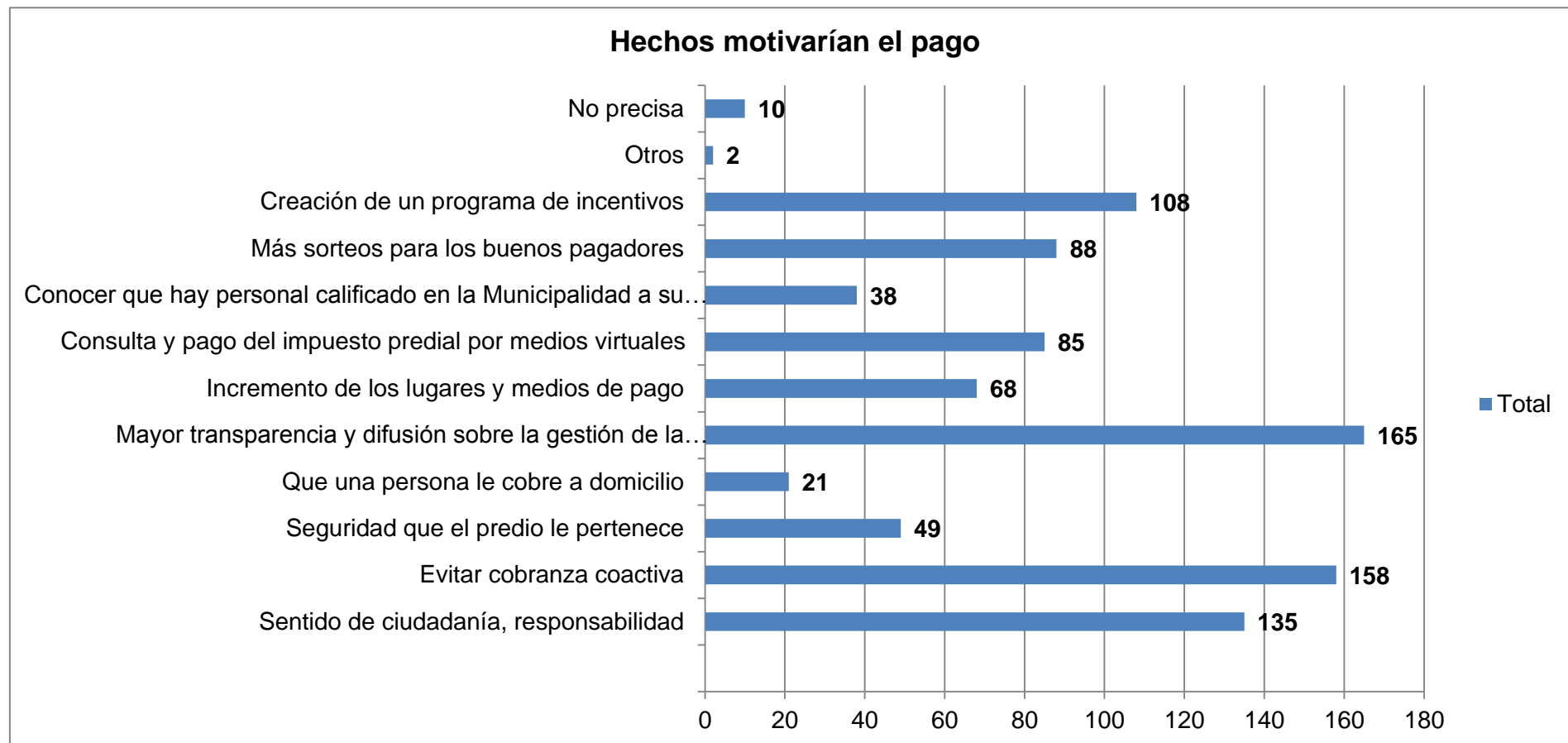


Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de contribuyentes participantes de la encuesta, 252 veces fue seleccionada la opción de problemas económicos como motivo que impide que los vecinos efectúen la cancelación de su impuesto a tiempo. Seguido de la falta de educación tributaria, la cual fue elegida por 177 contribuyentes; la espera por amnistías fue seleccionada en 140 oportunidades; el hecho que no se vean obras en el distrito fue elegido por 124 contribuyentes; la mala provisión de servicios fue seleccionada en 96 ocasiones; la informalidad fue una opción elegida 96 veces; 8 de los contribuyentes no precisaron entre las opciones y 4 de estos indicaron una respuesta diferente a las alternativas consignadas.

**Figura 30**

*Hechos motivarían al pago*



Fuente: Resultados de la encuesta a vecinos del distrito. Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de encuestados para la pregunta de opción múltiple sobre qué hechos lo motivarían a efectuar el pago a tiempo, la alternativa de una mayor transparencia y difusión sobre la gestión de la Municipalidad fue elegida por 165 contribuyentes; seguido por el hecho de evitar la cobranza coactiva con 158 elecciones; el sentido de ciudadanía, siendo elegido en 135 oportunidades. A continuación, 108 contribuyentes indicaron como hecho que lo motivaría la creación de un programa de incentivos; la realización de sorteos para buenos pagadores, fue elegida por 88 vecinos; la consulta y pago del impuesto por medios virtuales por 85 vecinos; el incremento de lugares y medios de pago por 68 contribuyentes; 49 indicaron que la alternativa de seguridad que el predio le pertenece; 21 indicaron que una persona les cobre a domicilio. Finalmente, 10 no precisaron entre las alternativas y 2 de los contribuyentes especificaron otros motivos como hechos de motivación para el pago.



## ANEXO 9. AUTORIZACIÓN EMITIDA POR EL MUNICIPIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20164032613
Municipalidad Distrital de Pimentel	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: <i>JOSÉ PALACIOS PINGLO</i>	DNI: <i>16589692</i>

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Reformas del proceso recaudatorio del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel Provincia de Chiclayo 2021	
Nombre del Programa Académico:	
Programa de Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Juanluis Fernando Vásquez del Canto	76910857

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



Firma: *José Palacios Pinglo*  
ALCALDE

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## ANEXO 10. CONSENTIMIENTO PARA LAS ENTREVISTAS

### CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN EL PRESENTE FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO SERÁ CONSERVADO POR UN PERIODO DE CUATRO AÑOS

**Investigación:** “Reformas del proceso recaudatorio del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pimentel Provincia de Chiclayo 2021”.

**Investigador:** Juanluis Fernando Vásquez del Canto

He recibido previamente una explicación de los alcances y objetivos del trabajo de investigación. En todo momento he tenido la posibilidad de formular preguntas sobre el mismo, y recibir respuesta de las interrogantes planteadas. Conozco que mi participación en la investigación es voluntaria.

Comprendo que no tengo obligación de responder a las preguntas en cuestión, y que puedo retirarme de la entrevista en el momento que crea conveniente. También comprendo que la información proporcionada puede ser retirada o modificada en cualquier momento (dentro del plazo de un mes tras realizada la entrevista) sin objeción o razón alguna.

- Acepto formar parte de la investigación
- Acepto que la entrevista sea grabada por un medio audiovisual (o audio)
- Estoy de acuerdo en que Juanluis Fernando Vásquez del Canto almacene el material de la entrevista dentro del plazo previsto con fines relacionados estrictamente con el trabajo de investigación
- Estoy de acuerdo en que mi entrevista pueda ser transcrita por Juanluis Fernando Vásquez del Canto con fines del trabajo de investigación

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## ANEXO 11. FICHAS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PARA VECINOS QUE MIDE EL PROCESO RECAUDATORIO DEL IMPUESTO PREDIAL POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

N°	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORÍA 1: Percepción del Contribuyente</b>								
1	¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades? Si la respuesta fuera afirmativa, repreguntar: ¿en qué consiste? Tras la explicación del impuesto, plantear la interrogante: ¿Conoce cada cuánto tiempo debe pagarse este impuesto?	X		X		X		
2	¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad? En caso de conocer sobre cómo se determina el impuesto, repreguntar: ¿Sabe si este valor varía con el tiempo? De afirmar que conoce sobre la variación del impuesto, preguntar: ¿en base a qué hechos aumenta o disminuye el mismo?	X		X		X		
3	¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?	X		X		X		
4	¿Se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?	X		X		X		
5	¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto? De afirmar que conoce en qué actividades invierte la Municipalidad, preguntar: ¿considera que lo recaudado está siendo destinado hacia el rubro mencionado?	X		X		X		
6	¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto? De responder afirmativamente, repreguntar: ¿qué acciones conoce?	X		X		X		
7	¿Se encuentra al día con el pago de sus tributos? De no encontrarse al día, replantear: ¿ha iniciado la Municipalidad algún tipo de acción contra usted debido al incumplimiento del pago del impuesto?	X		X		X		
8	Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto? De haber tenido algún problema, repreguntar: ¿cuál ha sido su dificultad?	X		X		X		
9	¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes (o personas que pagan impuestos) deja de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto? Conforme a la respuesta brindada, repreguntar: ¿cuáles son los motivos que considera como primordiales para que se origine el incumplimiento?	X		X		X		
<b>CATEGORÍA 2: Factores Condicionantes y Determinantes</b>								
10	En su opinión, ¿Qué hechos o acciones lo motivan (o lo motivarían) a cumplir con el pago dentro de los plazos previstos?	X		X		X		

11	Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto? De responder afirmativamente, repreguntar: ¿qué cambio efectuaría y por qué lo haría?	X		X		X								
----	--	---	--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:                   Aplicable [ X]                   Aplicable después de corregir [ ]                   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: DEL CASTILLO VALLE, ENRIQUE. H.

DNI: 16755687

Especialidad del validador: MB CIENCIAS DE LA EDUCACION

18, de OCT del 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

  
 Firma del Experto Informante

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PARA PERSONAL MUNICIPAL QUE MIDE EL PROCESO RECAUDATORIO DEL IMPUESTO PREDIAL POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL**

N°	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORIA 1: Gestión Municipal</b>								
1	¿A qué bienes, obras o servicios se destina principalmente lo recaudado por medio de este concepto? En línea con lo anterior, ¿considera usted que los contribuyentes de Pimentel se encuentran informados sobre las actividades realizadas con sus aportes?	X		X		X		
2	¿Cuáles son los medios (entre métodos y lugares) con los que cuentan los contribuyentes para realizar el pago del impuesto predial?	X		X		X		
3	¿Qué estrategias ha utilizado y utiliza la Municipalidad para incentivar al contribuyente a cumplir con la cancelación del impuesto predial dentro del plazo previsto?	X		X		X		
4	¿Cuál es la principal fortaleza con la que cuenta la Municipalidad en la aplicación de sus estrategias? ¿Y cuál considera es su principal debilidad?	X		X		X		
5	¿Qué acciones ejecuta la Municipalidad en caso el contribuyente, pese a los esfuerzos destinados para que cumpla con su obligación, no realice la regularización de sus pagos por el concepto de impuesto predial?	X		X		X		
6	El monto del impuesto predial a cancelar depende, entre otros factores, del área de bienhechuría y de los acabados de las viviendas. De acuerdo con lo anterior, ¿considera que el catastro municipal se encuentra actualizado? De no ser así, ¿cuál considera es el principal inconveniente para que se realice la actualización del catastro?	X		X		X		
<b>CATEGORIA 2: Factores Condicionantes y Determinantes</b>								
7	¿Qué factores o hechos considera que afectan (positiva o negativamente) al contribuyente para que realice la cancelación de sus obligaciones a tiempo? De acuerdo con los factores mencionados, ¿cuál considera que es el factor más importante de los nombrados?	X		X		X		
<b>CATEGORIA 3: Percepción del Contribuyente</b>								
8	¿Cómo describiría al contribuyente promedio de la Municipalidad Distrital de Pimentel?	X		X		X		
9	Un concepto impulsado en los últimos años es sobre la cultura tributaria. ¿Considera que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio? De no ser así, ¿qué hechos considera que dificultan la implementación de una cultura tributaria en los vecinos?	X		X		X		

10	¿Considera que los contribuyentes de Pimentel se encuentran satisfechos con los bienes, obras y servicios provistos por la Municipalidad? De estos últimos, ¿cuál considera que tiene el mayor impacto (valor público) sobre el vecino pimentelero?	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SE HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: DEL CASTILLO JALLE, ENRIQUE H.

DNI: 16755687

Especialidad del validador: Mg. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

18, de OCT. del 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del Experto Informante

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA VECINOS QUE MIDE EL PROCESO RECAUDATORIO DEL IMPUESTO PREDIAL POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL**

N°	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORÍA 1: Percepción del Contribuyente</b>								
1	¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades inmuebles?	X		X		X		
2	¿En qué diría usted que consiste el impuesto predial?	X		X		X		
3	¿Cada cuánto tiempo debe de efectuarse el pago del impuesto predial?	X		X		X		
4	¿Conoce usted cómo la Municipalidad calcula el impuesto predial que debe cancelar por su propiedad?	X		X		X		
5	¿Conoce usted si el pago que realiza por el concepto de impuesto predial puede experimentar cambios en los próximos años? De ser afirmativa la respuesta, ¿Cuáles son las razones que originan el cambio?	X		X		X		
6	¿Qué métodos de pago conoce para el pago del impuesto predial?	X		X		X		
7	¿Qué lugares suele visitar para realizar el pago?	X		X		X		
8	¿Conoce sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido? De conocer sobre algún beneficio, ¿cuál(es) de los siguientes conoce?	X		X		X		
9	¿Conoce usted en qué es invertido lo recolectado por la Municipalidad por medio de este impuesto? De responder afirmativamente la pregunta, ¿en cuál(es) de estas opciones usted cree que la Municipalidad invierte lo recolectado?	X		X		X		
10	En cuanto a su experiencia particular, ¿se encuentra usted al día con el pago del impuesto predial? De no encontrarse al día, ¿Existe algún motivo en específico por el cual usted no se encuentre al día? ¿Ha iniciado la Municipalidad algún tipo de acción para que cumpla con el mismo?	X		X		X		
11	¿Ha presentado alguna dificultad para realizar el pago del impuesto predial a tiempo? De responder afirmativamente, ¿Cuál ha sido su dificultad?	X		X		X		
<b>CATEGORÍA 2: Factores Condicionantes y Determinantes</b>								
12	¿Cuáles cree usted son los principales motivos por los que algunos contribuyentes no realizan el pago a tiempo del impuesto?	X		X		X		

13	¿Qué hechos lo motivan (o motivarían) a usted para que continúe realizando (o empiece a realizar) el pago del impuesto predial de acuerdo con el plazo previsto?	X		X		X		
<b>CATEGORÍA 3: Propuestas de Reforma</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	De acuerdo con la siguiente tabla (propuestas de reforma anexadas en el cuestionario), ¿qué tan importantes le parecen las siguientes propuestas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:                   Aplicable [  ]           Aplicable después de corregir [  ]           No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: DEL CASTILLO VALLE, ENRIQUE H.

DNI: 16755687

Especialidad del validador: MG. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

10, de OCT del 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del Experto Informante

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PARA VECINOS QUE MIDE EL PROCESO RECAUDATORIO DEL IMPUESTO PREDIAL POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL**

N°	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORÍA 1: Percepción del Contribuyente</b>								
1	¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades? Si la respuesta fuera afirmativa, repreguntar: ¿en qué consiste? Tras la explicación del impuesto, plantear la interrogante: ¿Conoce cada cuánto tiempo debe pagarse este impuesto?	X		X		X		
2	¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad? En caso de conocer sobre cómo se determina el impuesto, repreguntar: ¿Sabe si este valor varía con el tiempo? De afirmar que conoce sobre la variación del impuesto, preguntar: ¿en base a qué hechos aumenta o disminuye el mismo?	X		X		X		
3	¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?	X		X		X		
4	¿Se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?	X		X		X		
5	¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto? De afirmar que conoce en qué actividades invierte la Municipalidad, preguntar: ¿considera que lo recaudado está siendo destinado hacia el rubro mencionado?	X		X		X		El Municipio debe informar periódicamente al Origen y Aplicaciones de los Flujos de Dinero percibidos (Transparencia)
6	¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto? De responder afirmativamente, repreguntar: ¿qué acciones conoce?	X		X		X		
7	¿Se encuentra al día con el pago de sus tributos? De no encontrarse al día, replantear: ¿ha iniciado la Municipalidad algún tipo de acción contra usted debido al incumplimiento del pago del impuesto?	X		X		X		
8	Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto? De haber tenido algún problema, repreguntar: ¿cuál ha sido su dificultad?	X		X		X		El Municipio deja de invertir y cumplir con realizar los servicios básicos (8)
9	¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes (o personas que pagan impuestos) deja de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto? Conforme a la respuesta brindada, repreguntar: ¿cuáles son los motivos que considera como primordiales para que se origine el incumplimiento?	X		X		X		(8)
<b>CATEGORÍA 2: Factores Condicionantes y Determinantes</b>								
10	En su opinión, ¿Qué hechos o acciones lo motivan (o lo motivarían) a cumplir con el pago dentro de los plazos previstos?	X		X		X		Generación de alternativas de solución de cara a resolver los problemas referidos en (8)

11	Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto? De responder afirmativamente, repreguntar: ¿qué cambio efectuaría y por qué lo haría?	X		X		X	Generaría la alternativa de manejar Obras Privadas por Impuesto, donde el Municipio apruebe el expediente Técnico.
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: José Enrique Fuentes Vértiz

DNI: 17433147

Especialidad del validador: Ingeniero mecánico Eléctrico

18, de Octubre del 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del Experto Informante

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PARA PERSONAL MUNICIPAL QUE MIDE EL PROCESO RECAUDATORIO DEL IMPUESTO PREDIAL POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL**

N°	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORÍA 1: Gestión Municipal</b>								
1	¿A qué bienes, obras o servicios se destina principalmente lo recaudado por medio de este concepto? En línea con lo anterior, ¿considera usted que los contribuyentes de Pimentel se encuentran informados sobre las actividades realizadas con sus aportes?	X		X		X		El Municipio debe informar siempre a través de sus diferentes plataformas de comunicación las acciones que realizan
2	¿Cuáles son los medios (entre métodos y lugares) con los que cuentan los contribuyentes para realizar el pago del impuesto predial?	X		X		X		
3	¿Qué estrategias ha utilizado y utiliza la Municipalidad para incentivar al contribuyente a cumplir con la cancelación del impuesto predial dentro del plazo previsto?	X		X		X		
4	¿Cuál es la principal fortaleza con la que cuenta la Municipalidad en la aplicación de sus estrategias? ¿Y cuál considera es su principal debilidad?	X		X		X		
5	¿Qué acciones ejecuta la Municipalidad en caso el contribuyente, pese a los esfuerzos destinados para que cumpla con su obligación, no realice la regularización de sus pagos por el concepto de impuesto predial?	X		X		X		
6	El monto del impuesto predial a cancelar depende, entre otros factores, del área de bienhechuría y de los acabados de las viviendas. De acuerdo con lo anterior, ¿considera que el catastro municipal se encuentra actualizado? De no ser así, ¿cuál considera es el principal inconveniente para que se realice la actualización del catastro?	X		X		X		El Municipio debe reforzar su Estructura Formal, poniendo foco en el Planeamiento Urbano, Estudios y Obras.
<b>CATEGORÍA 2: Factores Condicionantes y Determinantes</b>								
7	¿Qué factores o hechos considera que afectan (positiva o negativamente) al contribuyente para que realice la cancelación de sus obligaciones a tiempo? De acuerdo con los factores mencionados, ¿cuál considera que es el factor más importante de los nombrados?	X		X		X		El Municipio debe a través de su Planeamiento Estratégico y Presupuesto Operativo a 5 años, debe priorizar sus inversiones en el corto, mediano y largo plazo.
<b>CATEGORÍA 3: Percepción del Contribuyente</b>								
8	¿Cómo describiría al contribuyente promedio de la Municipalidad Distrital de Pimentel?	X		X		X		
9	Un concepto impulsado en los últimos años es sobre la cultura tributaria. ¿Considera que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio? De no ser así, ¿qué hechos considera que dificultan la implementación de una cultura tributaria en los vecinos?	X		X		X		

10	¿Considera que los contribuyentes de Pimentel se encuentran satisfechos con los bienes, obras y servicios provistos por la Municipalidad? De estos últimos, ¿cuál considera que tiene el mayor impacto (valor público) sobre el vecino pimenteleño?	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: José Enrique Fuentes Vertiz

DNI: 174 33147

Especialidad del validador: Ingeniero Mecánico Eléctrico

18, de Octubre del 2021.

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA VECINOS QUE MIDE EL PROCESO RECAUDATORIO DEL IMPUESTO PREDIAL POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL**

N°	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORIA 1: Percepción del Contribuyente</b>								
1	¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades inmuebles?	X		X		X		
2	¿En qué diría usted que consiste el impuesto predial?	X		X		X		
3	¿Cada cuánto tiempo debe de efectuarse el pago del impuesto predial?	X		X		X		
4	¿Conoce usted cómo la Municipalidad calcula el impuesto predial que debe cancelar por su propiedad?	X		X		X		
5	¿Conoce usted si el pago que realiza por el concepto de impuesto predial puede experimentar cambios en los próximos años? De ser afirmativa la respuesta, ¿Cuáles son las razones que originan el cambio?	X		X		X		(1, 2, 3, 4, 5) La Municipalidad debe comunicar periódicamente a los contribuyentes sobre las variaciones de cálculo de Imp. Predial
6	¿Qué métodos de pago conoce para el pago del impuesto predial?	X		X		X		
7	¿Qué lugares suele visitar para realizar el pago?	X		X		X		
8	¿Conoce sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido? De conocer sobre algún beneficio, ¿cuál(es) de los siguientes conoce?	X		X		X		
9	¿Conoce usted en qué es invertido lo recolectado por la Municipalidad por medio de este impuesto? De responder afirmativamente la pregunta, ¿en cuál(es) de estas opciones usted cree que la Municipalidad invierte lo recolectado?	X		X		X		El Municipio debe informar el Origen y la Aplicación de Fondos de lo recaudado; esto, de manera periódica
10	En cuanto a su experiencia particular, ¿se encuentra usted al día con el pago del impuesto predial? De no encontrarse al día, ¿Existe algún motivo en específico por el cual usted no se encuentre al día? ¿Ha iniciado la Municipalidad algún tipo de acción para que cumpla con el mismo?	X		X		X		El Municipio debe cumplir con realizar las inspecciones y realizar los servicios presupuestados año a año.
11	¿Ha presentado alguna dificultad para realizar el pago del impuesto predial a tiempo? De responder afirmativamente, ¿Cuál ha sido su dificultad?	X		X		X		
<b>CATEGORIA 2: Factores Condicionantes y Determinantes</b>								
12	¿Cuáles cree usted son los principales motivos por los que algunos contribuyentes no realizan el pago a tiempo del impuesto?	X		X		X		Por la falta de lo referido en (10). La Municipalidad debe ejecutar al 100% para recaudar de manera eficiente.

13	¿Qué hechos lo motivan (o motivarían) a usted para que continúe realizando (o empiece a realizar) el pago del impuesto predial de acuerdo con el plazo previsto?	X		X		X		El Municipio debe cumplir con la Ejecución de su Presupuesto Operativo Anual
<b>CATEGORÍA 3: Propuestas de Reforma</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
14	De acuerdo con la siguiente tabla (propuestas de reforma anexadas en el cuestionario), ¿qué tan importantes le parecen las siguientes propuestas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable            Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: José Enrique Fuentes Vértiz

DNI: 17433147

Especialidad del validador: Ingeniero Mecánico Eléctrico

18, de Octubre del 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**Firma del Experto Informante**

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PARA VECINOS QUE MIDE EL PROCESO RECAUDATORIO DEL IMPUESTO PREDIAL POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL**

Nº	CATEGORÍAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades? Si la respuesta fuera afirmativa, repreguntar: ¿en qué consiste? Tras la explicación del impuesto, plantear la interrogante: ¿Conoce cada cuánto tiempo debe pagarse este impuesto?	X		X		X		
2	¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad? En caso de conocer sobre cómo se determina el impuesto, repreguntar: ¿Sabe si este valor varía con el tiempo? De afirmar que conoce sobre la variación del impuesto, preguntar: ¿en base a qué hechos aumenta o disminuye el mismo?	X		X		X		
3	¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?	X		X		X		
4	¿Se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?	X		X		X		
5	¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto? De afirmar que conoce en qué actividades invierte la Municipalidad, preguntar: ¿considera que lo recaudado está siendo destinado hacia el rubro mencionado?	X		X		X		
6	¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto? De responder afirmativamente, repreguntar: ¿qué acciones conoce?	X		X		X		
7	¿Se encuentra al día con el pago de sus tributos? De no encontrarse al día, replantear: ¿ha iniciado la Municipalidad algún tipo de acción contra usted debido al incumplimiento del pago del impuesto?	X		X		X		
8	Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto? De haber tenido algún problema, repreguntar: ¿cuál ha sido su dificultad?	X		X		X		
9	¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes (o personas que pagan impuestos) deja de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto? Conforme a la respuesta brindada, repreguntar: ¿cuáles son los motivos que considera como primordiales para que se origine el incumplimiento?	X		X		X		
	<b>CATEGORÍA 2: Factores Condicionantes y Determinantes</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En su opinión, ¿Qué hechos o acciones lo motivan (o lo motivarían) a cumplir con el pago dentro de los plazos previstos?	X		X		X		

11	Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto? De responder afirmativamente, repreguntar: ¿qué cambio efectuaría y por qué lo haría?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:                   Aplicable []           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: VELEZ ARBOLU VICTOR MANUEL

DNI: 16683089

Especialidad del validador: MAESTRIA EN DERECHO PENAL

19, de OCTUBRE del 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensiones específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del Experto Informante

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PARA PERSONAL MUNICIPAL QUE MIDE EL PROCESO RECAUDATORIO DEL IMPUESTO PREDIAL POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL**

N°	CATEGORÍAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORÍA 1: Gestión Municipal</b>								
1	¿A qué bienes, obras o servicios se destina principalmente lo recaudado por medio de este concepto? En línea con lo anterior, ¿considera usted que los contribuyentes de Pimentel se encuentran informados sobre las actividades realizadas con sus aportes?	X		X		X		
2	¿Cuáles son los medios (entre métodos y lugares) con los que cuentan los contribuyentes para realizar el pago del impuesto predial?	X		X		X		
3	¿Qué estrategias ha utilizado y utiliza la Municipalidad para incentivar al contribuyente a cumplir con la cancelación del impuesto predial dentro del plazo previsto?	X		X		X		
4	¿Cuál es la principal fortaleza con la que cuenta la Municipalidad en la aplicación de sus estrategias? ¿Y cuál considera es su principal debilidad?	X		X		X		
5	¿Qué acciones ejecuta la Municipalidad en caso el contribuyente, pese a los esfuerzos destinados para que cumpla con su obligación, no realice la regularización de sus pagos por el concepto de impuesto predial?	X		X		X		
6	El monto del impuesto predial a cancelar depende, entre otros factores, del área de bienhechuría y de los acabados de las viviendas. De acuerdo con lo anterior, ¿considera que el catastro municipal se encuentra actualizado? De no ser así, ¿cuál considera es el principal inconveniente para que se realice la actualización del catastro?	X		X		X		
<b>CATEGORÍA 2: Factores Condicionantes y Determinantes</b>								
7	¿Qué factores o hechos considera que afectan (positiva o negativamente) al contribuyente para que realice la cancelación de sus obligaciones a tiempo? De acuerdo con los factores mencionados, ¿cuál considera que es el factor más importante de los nombrados?	X		X		X		
<b>CATEGORÍA 3: Percepción del Contribuyente</b>								
8	¿Cómo describiría al contribuyente promedio de la Municipalidad Distrital de Pimentel?	X		X		X		
9	Un concepto impulsado en los últimos años es sobre la cultura tributaria. ¿Considera que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio? De no ser así, ¿qué hechos considera que dificultan la implementación de una cultura tributaria en los vecinos?	X		X		X		

10	¿Considera que los contribuyentes de Pimentel se encuentran satisfechos con los bienes, obras y servicios provistos por la Municipalidad? De estos últimos, ¿cuál considera que tiene el mayor impacto (valor público) sobre el vecino pimenteleño?	X		X		X			
----	---	---	--	---	--	---	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:                   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: VELEZ ARBULLO VICTOR MANUEL

DNI: 16683089

Especialidad del validador: MAESTRIA EN DERECHO PENAL

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

19, de OCTUBRE del 2021.



**Firma del Experto Informante**

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA VECINOS QUE MIDE EL PROCESO RECAUDATORIO DEL IMPUESTO PREDIAL POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL**

Nº	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORÍA 1: Percepción del Contribuyente</b>								
1	¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades inmuebles?	X		X		X		
2	¿En qué diría usted que consiste el impuesto predial?	X		X		X		
3	¿Cada cuánto tiempo debe de efectuarse el pago del impuesto predial?	X		X		X		
4	¿Conoce usted cómo la Municipalidad calcula el impuesto predial que debe cancelar por su propiedad?	X		X		X		
5	¿Conoce usted si el pago que realiza por el concepto de impuesto predial puede experimentar cambios en los próximos años? De ser afirmativa la respuesta, ¿Cuáles son las razones que originan el cambio?	X		X		X		
6	¿Qué métodos de pago conoce para el pago del impuesto predial?	X		X		X		
7	¿Qué lugares suele visitar para realizar el pago?	X		X		X		
8	¿Conoce sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido? De conocer sobre algún beneficio, ¿cuál(es) de los siguientes conoce?	X		X		X		
9	¿Conoce usted en qué es invertido lo recolectado por la Municipalidad por medio de este impuesto? De responder afirmativamente la pregunta, ¿en cuál(es) de estas opciones usted cree que la Municipalidad invierte lo recolectado?	X		X		X		
10	En cuanto a su experiencia particular, ¿se encuentra usted al día con el pago del impuesto predial? De no encontrarse al día, ¿Existe algún motivo en específico por el cual usted no se encuentre al día? ¿Ha iniciado la Municipalidad algún tipo de acción para que cumpla con el mismo?	X		X		X		
11	¿Ha presentado alguna dificultad para realizar el pago del impuesto predial a tiempo? De responder afirmativamente, ¿Cuál ha sido su dificultad?	X		X		X		
<b>CATEGORÍA 2: Factores Condicionantes y Determinantes</b>								
12	¿Cuáles cree usted son los principales motivos por los que algunos contribuyentes no realizan el pago a tiempo del impuesto?	X		X		X		

13	¿Qué hechos lo motivan (o motivarían) a usted para que continúe realizando (o empiece a realizar) el pago del impuesto predial de acuerdo con el plazo previsto?	Y		X		X	
CATEGORÍA 3: Propuestas de Reforma		Si	No	Si	No	Si	No
14	De acuerdo con la siguiente tabla (propuestas de reforma anexadas en el cuestionario), ¿qué tan importantes le parecen las siguientes propuestas?	Y		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:           Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: VELEZ ARBULO VICTOR MANUEL

DNI: 16693089

Especialidad del validador: MAESTRIA EN DERECHO PENAL

19, de OCTUBRE del 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del Experto Informante

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PARA VECINOS QUE MIDE EL PROCESO RECAUDATORIO DEL IMPUESTO PREDIAL POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL**

N°	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORIA 1: Percepción del Contribuyente</b>								
1	¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades? Si la respuesta fuera afirmativa, repreguntar: ¿en qué consiste? Tras la explicación del impuesto, plantear la interrogante: ¿Conoce cada cuánto tiempo debe pagarse este impuesto?	X		X		X		
2	¿Conoce cómo la Municipalidad determina el impuesto predial que debe cancelar de acuerdo con su propiedad? En caso de conocer sobre cómo se determina el impuesto, repreguntar: ¿Sabe si este valor varía con el tiempo? De afirmar que conoce sobre la variación del impuesto, preguntar: ¿en base a qué hechos aumenta o disminuye el mismo?	X		X		X		
3	¿Qué métodos o lugares conoce para realizar el pago del impuesto predial?	X		X		X		
4	¿Se encuentra enterado sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido?	X			X	X		
5	¿Conoce usted en que se invierte lo recaudado por la Municipalidad por medio de este impuesto? De afirmar que conoce en qué actividades invierte la Municipalidad, preguntar: ¿considera que lo recaudado está siendo destinado hacia el rubro mencionado?	X		X		X		
6	¿Conoce qué acciones puede iniciar la Municipalidad producto del incumplimiento del pago a tiempo del impuesto? De responder afirmativamente, repreguntar: ¿qué acciones conoce?	X		X		X		
7	¿Se encuentra al día con el pago de sus tributos? De no encontrarse al día, replantear: ¿ha iniciado la Municipalidad algún tipo de acción contra usted debido al incumplimiento del pago del impuesto?		X	X		X		La pregunta puede invadir la privacidad del contribuyente.
8	Durante los últimos años, ¿ha tenido alguna dificultad o problema que le impida realizar el pago a tiempo del impuesto? De haber tenido algún problema, repreguntar: ¿cuál ha sido su dificultad?	X		X		X		
9	¿Por qué cree que una parte de los contribuyentes (o personas que pagan impuestos) deja de cumplir con el pago a tiempo de este impuesto? Conforme a la respuesta brindada, repreguntar: ¿cuáles son los motivos que considera como primordiales para que se origine el incumplimiento?	X		X		X		
<b>CATEGORÍA 2: Factores Condicionantes y Determinantes</b>								
10	En su opinión, ¿Qué hechos o acciones lo motivan (o lo motivarían) a cumplir con el pago dentro de los plazos previstos?	X		X		X		

11	Si usted se encontrara en la posición del alcalde de Pimentel en este momento, ¿haría algún cambio en proceso de recaudación del impuesto? De responder afirmativamente, repreguntar: ¿qué cambio efectuaría y por qué lo haría?	X			X	X		
----	--	---	--	--	---	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se encuentra suficiencia en el instrumento**

Opinión de aplicabilidad:                      **Aplicable [ X ]**                      **Aplicable después de corregir [ ]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Luis Alberto Ubillús Ubillús**

**DNI: 16657594**

**Especialidad del validador: Administrador de empresas, Asesor/Consultor, Docente.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**18, de octubre del 2021.**


---

**Mg. Luis Alberto Ubillús Ubillús**  
<https://orcid.org/0000-0002-2802-8334>

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PARA PERSONAL MUNICIPAL QUE MIDE EL PROCESO RECAUDATORIO DEL IMPUESTO PREDIAL POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL**

N°	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORIA 1: Gestión Municipal</b>								
1	¿A qué bienes, obras o servicios se destina principalmente lo recaudado por medio de este concepto? En línea con lo anterior, ¿considera usted que los contribuyentes de Pimentel se encuentran informados sobre las actividades realizadas con sus aportes?	X		X		X		
2	¿Cuáles son los medios (entre métodos y lugares) con los que cuentan los contribuyentes para realizar el pago del impuesto predial?	X		X		X		
3	¿Qué estrategias ha utilizado y utiliza la Municipalidad para incentivar al contribuyente a cumplir con la cancelación del impuesto predial dentro del plazo previsto?	X		X		X		
4	¿Cuál es la principal fortaleza con la que cuenta la Municipalidad en la aplicación de sus estrategias? ¿Y cuál considera es su principal debilidad?	X		X		X		
5	¿Qué acciones ejecuta la Municipalidad en caso el contribuyente, pese a los esfuerzos destinados para que cumpla con su obligación, no realice la regularización de sus pagos por el concepto de impuesto predial?	X		X		X		
6	El monto del impuesto predial a cancelar depende, entre otros factores, del área de bienhechuría y de los acabados de las viviendas. De acuerdo con lo anterior, ¿considera que el catastro municipal se encuentra actualizado? De no ser así, ¿cuál considera es el principal inconveniente para que se realice la actualización del catastro?	X		X		X		
<b>CATEGORIA 2: Factores Condicionantes y Determinantes</b>								
7	¿Qué factores o hechos considera que afectan (positiva o negativamente) al contribuyente para que realice la cancelación de sus obligaciones a tiempo? De acuerdo con los factores mencionados, ¿cuál considera que es el factor más importante de los nombrados?	X		X		X		
<b>CATEGORIA 3: Percepción del Contribuyente</b>								
8	¿Cómo describiría al contribuyente promedio de la Municipalidad Distrital de Pimentel?	X		X		X		
9	Un concepto impulsado en los últimos años es sobre la cultura tributaria. ¿Considera que existe una cultura tributaria en el contribuyente promedio? De no ser así, ¿qué hechos considera que dificultan la implementación de una cultura tributaria en los vecinos?	X		X		X		

10	¿Considera que los contribuyentes de Pimentel se encuentran satisfechos con los bienes, obras y servicios provistos por la Municipalidad? De estos últimos, ¿cuál considera que tiene el mayor impacto (valor público) sobre el vecino pimenteleño?	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se encuentra suficiencia en el instrumento**

Opinión de aplicabilidad:                    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Luis Alberto Ubillús Ubillús**

**DNI: 16657594**

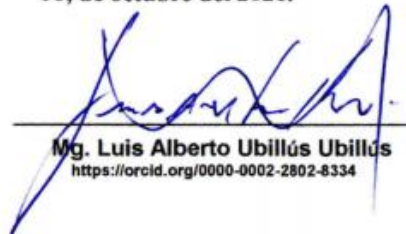
**Especialidad del validador: Administrador de empresas, Asesor/Consultor, Docente.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**18, de octubre del 2021.**



**Mg. Luis Alberto Ubillús Ubillús**  
<https://orcid.org/0000-0002-2802-8334>

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA VECINOS QUE MIDE EL PROCESO RECAUDATORIO DEL IMPUESTO PREDIAL POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL**

N°	CATEGORIAS / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CATEGORIA 1: Percepción del Contribuyente</b>								
1	¿Conoce usted qué es el impuesto predial o autovalúo de propiedades inmuebles?	X		X		X		
2	¿En qué diría usted que consiste el impuesto predial?	X		X		X		
3	¿Cada cuánto tiempo debe de efectuarse el pago del impuesto predial?	X		X		X		
4	¿Conoce usted cómo la Municipalidad calcula el impuesto predial que debe cancelar por su propiedad?	X		X		X		
5	¿Conoce usted si el pago que realiza por el concepto de impuesto predial puede experimentar cambios en los próximos años? De ser afirmativa la respuesta, ¿Cuáles son las razones que originan el cambio?	X			X	X		
6	¿Qué métodos de pago conoce para el pago del impuesto predial?	X		X		X		
7	¿Qué lugares suele visitar para realizar el pago?	X		X		X		
8	¿Conoce sobre algún beneficio o promoción efectuado por la Municipalidad por su pago dentro del plazo establecido? De conocer sobre algún beneficio, ¿cuál(es) de los siguientes conoce?	X		X		X		
9	¿Conoce usted en qué es invertido lo recolectado por la Municipalidad por medio de este impuesto? De responder afirmativamente la pregunta, ¿en cuál(es) de estas opciones usted cree que la Municipalidad invierte lo recolectado?	X			X	X		
10	En cuanto a su experiencia particular, ¿se encuentra usted al día con el pago del impuesto predial? De no encontrarse al día, ¿Existe algún motivo en específico por el cual usted no se encuentre al día? ¿Ha iniciado la Municipalidad algún tipo de acción para que cumpla con el mismo?		X	X		X		La pregunta puede invadir la privacidad del contribuyente.
11	¿Ha presentado alguna dificultad para realizar el pago del impuesto predial a tiempo? De responder afirmativamente, ¿Cuál ha sido su dificultad?	X		X		X		
<b>CATEGORIA 2: Factores Condicionantes y Determinantes</b>								
12	¿Cuáles cree usted son los principales motivos por los que algunos contribuyentes no realizan el pago a tiempo del impuesto?	X		X		X		

13	¿Qué hechos lo motivan (o motivarían) a usted para que continúe realizando (o empiece a realizar) el pago del impuesto predial de acuerdo con el plazo previsto?	X		X		X		
<b>CATEGORÍA 3: Propuestas de Reforma</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	De acuerdo con la siguiente tabla (propuestas de reforma anexadas en el cuestionario), ¿qué tan importantes le parecen las siguientes propuestas?	X		X		X		En el expediente no se adjuntó: (propuestas de reforma anexadas en el cuestionario)

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se encuentra suficiencia en el instrumento**

Opinión de aplicabilidad:                   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Luis Alberto Ubillús Ubillús**

**DNI: 16657594**

Especialidad del validador: **Administrador de empresas, Asesor/Consultor, Docente.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

18, de octubre del 2021.

  
**Mg. Luis Alberto Ubillús Ubillús**  
<https://orcid.org/0000-0002-2802-8334>

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.