



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Recaudación del impuesto predial y atención a contribuyentes de
la Municipalidad de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray,
Ayacucho 2021

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

Autor:

Gomez LLantoy, Javier (ORCID: 0000-0003-0243-6978)

Asesor:

Mg. Papanicolau Denegri Jorge Nicolás Alejandro (ORCID: 0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, esposa e hija, por ser mi motivación para crecer profesionalmente y darme fuerza cada día.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a la Universidad César Vallejo, entidad que realice mis estudios de la Maestría en Gestión pública, además también a todos los docentes por sus conocimientos y experiencias transmitidas.

Índice de Contenido

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	23
3.1 Método de Investigación	23
3.2 Tipo de Investigación	23
3.3 Diseño de Investigación	23
3.4 Operacionalización de Variables	25
3.5 Técnicas e Instrumento	26
3.6 Técnicas e Instrumento de recolección de datos	27
3.7 Procedimientos	28
3.8 Métodos de Análisis de datos	28
3.9 Aspectos Éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de la variable recaudación de impuesto predial y Dimensiones.	31
Tabla 2 Descripción de la variable atención a contribuyentes	32
Tabla 3 Análisis de correlación entre la recaudación de impuesto predial Y atención a contribuyentes.	33
Tabla 4 Análisis de la correlación entre la dimensión método de Cobranza y atención a contribuyentes.	34
Tabla 5 Análisis de correlación entre la dimensión clasificación y Atención a contribuyentes.	35
Tabla 6 Análisis de correlación entre la dimensión plan de acción y Atención a contribuyentes.	36

Índice de figuras

Figura 1 Diseño descriptivo correlacional

24

Resumen

El presente estudio de investigación fue determinar qué relación existe entre la recaudación de impuesto predial y atención a contribuyentes en el Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021. Aplicando una metodología de tipo básica de diseño no experimental descriptivo correlacional, con una muestra de 40 personas con la aplicación de una encuesta de las variables y dimensiones de instrumento cuestionario. Los resultados del estudio en relación al objetivo el método de cobranza por parte de la entidad se encuentra en un nivel regular, en la entidad se ha observado que la atención a los contribuyentes en un porcentaje menor es ineficiente con un mayor porcentaje en regular, esto por la falta de más información y socialización a los pobladores de la municipalidad en tema de conciencia tributaria el cual causa la disminución en los ingresos tributarios. En relación al objetivo general planteado, la población del distrito de la parte urbana no recibe las facilidades tributarias para el pago del impuesto predial, los contribuyentes mencionan que no hay promociones y descuentos en pagos de los impuestos en estos momentos críticos que atraviesa el distrito Andrés Avelino Cáceres.

Palabras claves: Recaudación. Impuesto Predial. Atención a Contribuyentes.

Abstract

The present research study was to determine what relationship exists between the collection of property tax and attention to taxpayers in the District of Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021. Applying a basic methodology of non-experimental descriptive correlational design, with a sample of 40 people with the application of a survey of the variables and dimensions of the questionnaire instrument. The results of the study in relation to the objective, the collection method by the entity is at a regular level, in the entity it has been observed that the attention to taxpayers in a lower percentage is inefficient with a higher percentage in regular, this due to the lack of more information and socialization to the residents of the municipality on tax awareness, which causes a decrease in tax revenues. In relation to the general objective proposed, the population of the district of the urban part does not receive the tax facilities for the payment of the property tax, the taxpayers mention that there are no promotions and discounts of tax payments at these critical moments that Andrés District is going through Avelino Cáceres.

Keywords: Collection. Property Taxes. Attention to taxpayers.

I. INTRODUCCIÓN

Estudios realizados de autores fue de importancia para la comprensión de los factores. Esta publicación dice de la experiencia de países latinoamericanos: Brasil, Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, Costa Rica, Perú, Guatemala y Uruguay. Aun cuando existe diferentes diversidades en la forma de institución y operación del tributo predial dentro de los estados, los temas centrales son recurrentes. Como se pueden destacar: el grado de autonomía que tienen las entidades en la administración del impuesto; la división de las competencias tributarias frente al elevado grado de heterogeneidad de las administraciones tributarias de los municipios; las intervenciones políticas, o incluso judiciales, sobre las actividades técnicas en el contexto de tributación municipal de predios, el fortalecimiento de un impuesto que incida sobre el patrimonio en países en los cuales la cultura patrimonialista todavía es imperante, la armonización del impuesto con la población.

En el Perú según Pilco (2018) el impuesto predial y la gestión tributaria municipal esta controla bajo la constitución política del Perú, de manera puntual en el Art. N.º 74 indica las creaciones y derogaciones de los tributos municipales se hacen bajo un decreto ley. La cual en el Decreto Legislativo N.º 776 designa como encargado de la administración de estas a la municipalidad, con consignas claras en caso de incumplimiento de ellas emitir las sanciones y cobranzas coactivas.

En relación al ámbito internacional se puede ver Unda Gutiérrez & Moreno Jaimes (2014). Menciona que la Recaudación de Impuesto predial presenta un modelo econométrico que busca ver qué impacto tiene algunas variables de la recaudación del impuesto predial.

Benites Aliaga (2021) Actualmente la institución del SAT es líder país, el cual su objetivo principal desde la perspectiva financiera, mantener ese liderazgo a través

del trabajo en mejorar la recaudación con una base científica en el desarrollo y dinamismo del entorno macroeconómico del país.

Ley de Tributación (2014) Los gobiernos realizan la recaudación de impuestos predial el cual sirve para invertir y poder solventar las necesidades de la población. El Impuesto Predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Artículo 8. Ley de Tributación Municipal, Publicado en el Diario El Peruano el 15-11-2004.

En América la recaudación de Impuestos Municipales es muy bajo a comparación de países europeos, los usuarios no realizan el pago de su tributo por que la población no ve las gestiones de mejorar a la población de parte del estado el cual repercute en la calidad de vida.

En la Municipalidad de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, se encontró que en su población no tiene la cultura de registrar su predio, actualizar su declaración de jurada el cual genera la omisión de contribuyentes en el distrito el cual repercute en la baja cantidad de número de contribuyentes y el bajo ingreso, por tal, la Entidad edil no brinda una buena atención al contribuyente.

Para lo cual se realizó objetivos como la modernización de métodos de cobranza, la composición de los contribuyentes morosos, clasificación de contribuyentes omisos que no registran su inmueble y el enfoque de la recaudación y la morosidad el cual concluye en mejorar los ingresos de los tributos.

En el presente trabajo se encontrará temas que se dará a conocer investigaciones respecto al impuesto predial, las estrategias, metodologías, tipos, diseño de investigación, muestra, población, selección, operacionalización de variables y técnicas de recolección de información, además se verá los resultados, discusión, propuesta, conclusiones y recomendaciones.

Dicho esto, se implementó la Recaudación y atención a contribuyentes de este municipio, en la presente se establece un plan estratégico para la mejora en la atención y recaudación en la entidad edil implementando cambios en los procedimientos de selección de contribuyentes morosos y la ejecución coactiva y su gestión judicial, además de la capacitación del personal de tal área, la implementación de plataforma para una comunicación directa y segura entre la

entidad y los contribuyentes, la implementación de la digitalización en el sistema en tiempos de pandemia, En el cumplimiento de la Recaudación tributaria tienen que estar involucradas a las diferentes áreas como Asesoría Legal, Sistemas y la Gerencia de Administración Tributaria.

En tal sentido en este distrito no hay cambios favorables en la recaudación de los tributos donde debe adoptar cambios.

Por ello, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la recaudación del impuesto predial y atención al contribuyente de la Municipalidad Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021? De los cuales se desprenden los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el método de Cobranza con la atención al contribuyente?, ¿Cuál es la relación entre la clasificación de contribuyentes con la atención al contribuyente?, ¿Cuál es la relación entre el plan de acción y atención al contribuyente?

Con respecto a la Justificación social, en toda institución pública como es la entidad edil de Andrés Avelino requiere un trabajo muy serio en Recaudación del impuesto predial y atención a contribuyentes, por lo que se requirió de realizar el trabajo de obtener rendimiento del impuesto y es importante para lograr las metas y servir a la población.

Según la Justificación Teórica se justifica porque se tiene la existencia de teorías, enfoques y modelos de análisis de la recaudación del impuesto predial y atención a contribuyentes trabajando con las normas del año 2021, se realizará la consolidación y sistematización de información teórica desde el enfoque de recaudación y atención a contribuyentes con la finalidad de manejar una realidad concreta.

Según la Justificación Metodológica que es para lograr el objetivo de esta investigación del cual se realizó un procedimiento metodológico ordenado y sistematizado, utilizando técnicas de investigación cuantitativa, en caso de la entidad si cuentan con amnistías tributarias o si cuentan con relación de padrones de contribuyentes del distrito.

El Objetivo principal es determinar la relación entre la recaudación de impuesto predial y atención a contribuyentes de la Municipalidad Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021 y los objetivos específicos serán: (O1) Determinar la relación entre el método de cobranza y atención al contribuyente, (O2) Determinar la relación entre la clasificación de contribuyentes y atención al contribuyente, (O3) Determinar la relación entre el plan de acción y atención al contribuyente.

Como hipótesis principal es: La recaudación de impuestos tiene relación con la atención al contribuyente de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021. Además, se plantean como Hipótesis específicas: (H1) Existe relación entre el método de cobranza y atención al contribuyente, (H2) Existe relación entre la clasificación de contribuyentes y atención al contribuyente, (H3) Existe relación entre el plan de acción y atención al contribuyente.

II. MARCO TEÓRICO

Bajo el presente título se presenta a los antecedentes articulados al problema de investigación y sus variables, los cuales fueron obtenidos a partir de publicaciones científicas indexadas, en el ámbito internacional:

Beltrán Ramallo, (2015) En su artículo: en la conclusión la baja recaudación de los impuestos, siendo éste el principal ingreso de las entidades ediles de latino América, es prioridad de tener una reforma de la Ley del impuesto predial.

El investigador manifiesta que los ingresos del gran porcentaje de las entidades ediles de Latinoamérica es generado por regalías por hidrocarburos como principal ingreso y en segundo lugar está la recaudación del Impuesto a los inmuebles, Se ha comprobado que las municipalidades en América no tienen buen ingreso en impuestos municipales.

Zambrano Rodríguez, (2015) manifiesta que los impuestos que gravan las propiedades de las diferentes zonas rural y urbana y que es el impuesto más viejo que se relaciona como fuente de ingresos.

Las entidades ediles deben trabajar con más eficiencia en el aspecto tributario que las leyes le dan, reforma y de actualizar los sistemas tributarios, además de fomentar la descentralización de las entidades del gobierno y mejorar la prestación de servicios, mediante la socialización la cultura tributaria.

En los estudios como el Jorge Ibarra (2008) analizan porque razón las instituciones mexicanas no suben su recaudación a través de la explotación de su base gravable. Este autor propone que la debilidad fiscal en los municipios esta relacionada con factores como las transferencias federales, la capacidad institucional, la competencia electoral.

Claudia M. De Cesare (2008) mediante este informe se centra en tres áreas de la reforma del impuesto a la propiedad en América Latina: política fiscal, políticas fiscales y prácticas de tasación y procedimientos de recaudación. También se centra en una encuesta continua del sistema de impuestos a la propiedad que proporciona datos financieros, legales y administrativos.

Roy Bahl, y Jorge Martínez – Vásquez (2007) Descentralización fiscal y el impuesto predial

En el que se reconoce que hay muchos factores diferentes que realmente afectan el uso relativo del impuesto predial, es un enfoque útil para explicar la demanda relativa de impuestos a la propiedad en un país es ver esta demanda como derivada de la demanda de descentralización fiscal.

Peter Wyatt, (2019) manifiesta que el impuesto sobre el valor de la tierra (un impuesto territorial) está bien establecido como la propiedad que incluye impuestos sobre transferencias, mejora de los impuestos sobre el patrimonio e impuestos recurrentes sobre la tierra y la propiedad, inclusive en países donde otras formas de impuestos inmobiliarios tienen una larga historia, Inglaterra es uno de esos países donde los impuestos han existido desde el siglo XVII, a pesar de acercarse a principios del siglo XIX los gobiernos de izquierda, derecha y centro no han implementado un impuesto territorial.

Andrea F. Presbítero, Agnese Sacchi (2014) quienes manifiesta en este artículo la investigación de los efectos del impuesto a la propiedad sobre la disciplina fiscal nacional de los países de la OCDE. Los resultados muestran que una mayor parte de los impuestos a la propiedad en los ingresos fiscales está asociada con una menor proporción al PIB. Además, muestra una mayor dependencia de los impuestos sobre la propiedad a nivel subnacional contribuye a enderezar la disciplina fiscal.

Michal Radvan, (2019). Manifiesta que en cierta medida de los impuestos sobre la energía y los aspectos ecológicos en el impuesto sobre la renta y el impuesto al valor agregado. La mayor parte se centra en los impuestos a la propiedad, especialmente en el impuesto sobre bienes inmuebles. El objetivo principal es de presentar y analizar los aspectos ecológicos en los impuestos a la propiedad en la Republica Checa, la hipótesis establece que los aspectos ecológicos en la regulación de impuestos a la propiedad checa son adecuados ya que no hay propuestas de enmiendas a las leyes de impuestos a la propiedad.

Salazar, (2014) afirma: Que el impuesto afectado a los inmuebles urbanos, ha

desarrollado un alza a través del tiempo, cuando comenzó fue una carga real de los predios, y después se transformó en contribución de parte de los dueños a la carga pública, también fue dirigido para ordenar los inmuebles con sus edificaciones a través de la implementación de un catastro moderno.

En el Municipio los Guayos del estado Carabobo, tiene como objetivo de incrementar los ingresos municipales y bajar la morosidad de los contribuyentes de sus inmuebles, así misma mejora el sistema de trabajo de recaudación del impuesto, para ello en la investigación realizada se determinó los objetivos y mejorar la cobranza de los impuestos y de esta manera incentivar al pago del contribuyente voluntario y oportuno.

Para Villa & Puello (2014) manifiesta que se mejoró en las gestiones de administración tributaria reflejado en el incremento de los ingresos, pero a la vez se ha incrementado problemas en los cálculos del impuesto a pagar ya que según los usuarios es mucho más además que en la población no hay cultura tributaria.

En el presente trabajo de investigación se realizó acciones para mejorar la captación de ingresos, pero sigue existiendo falencias ya que solo pagan la cuarta parte de la población.

En relación al ámbito nacional se establecen los siguientes autores:

Franco Chunga, y otros, (2016) En la presente se ve que las estrategias que utilizaron en las cobranzas del tributo predial no influyeron positivamente ya que en la Municipalidad de Motupe del periodo 2011 al 2014, además de establecer beneficios tributarios y las condonaciones. Una recomendación importante fue la elaboración de un plan para mejorar los ingresos y cumplir con las metas del MEF.

Huamanchumo Ipanaque, (2016) En este trabajo se ve claramente la importancia de la socialización entre el contribuyente la Municipalidad para el cumplimiento de su pago de tributo el cual será reflejado en la prestación de servicios y las diferentes obras por parte de la Municipalidad.

Resaltando también la recopilación de datos a través de las entrevistas a los

trabajadores y la aplicación de cuestionarios a los contribuyentes se obtuvo de que la causa de la cartera morosa corresponde en el tema económico de los contribuyentes y seguido por la mala gestión de la administración tributaria de parte de los trabajadores de la Municipalidad.

Chupica la Cruz, (2016) Esta investigación refleja que en la ciudad de Huaral lleva mucho tiempo en atrasos en temas de construcción de infraestructuras, pistas y veredas, parques y habilitaciones urbanas y eso que la ciudad es conocida por su gastronomía y su turismo el cual gozan, La entidad perciben un bajo presupuesto del gobierno central y la falta y desinterés de sus autoridades en gestionar nuevas estrategias para mejorar los ingresos municipales y no municipales, también se observa que la gestión de cobranza del impuesto a los predios es muy baja de acuerdo a la realidad y tamaño de la ciudad ya que sus ingresos deben ser mayores, por tal se necesita de manera urgente implementar acciones correctivas, entre ellas: la actualización del plano catastral de toda la ciudad, establecer beneficios tributarios por el registro y el pago de su obligación tributaria, pero principalmente la socialización a los usuarios de que los tributos serán invertidos en proyectos para la comunidad.

Alata D, (2016) Se ve que el problema principal de esta Municipalidad es el alto porcentaje de contribuyentes no pagan sus impuestos en las fechas establecidas y no están de acuerdo con los valores arancelarios establecidos en la determinación del impuesto en las zonas urbanas y rurales, en la investigación realizada el problema recae en los ingresos económicos, falta de información y la ubicación de los predios.

En la Entidad edil se encontró la falta de fiscalización a zonas que no están registrados en el sistema el cual repercute en la gestión de la recaudación.

Rodríguez R (2016) En esta investigación se da a conocer que se necesita tener estrategias para el incremento de los tributos el cual fue positivo de parte de la Municipalidad de Moche logrando un incremento mayor del 80%.

Esta implementación de ideas fue importante para el aumento de los ingresos de

los tributos ya que servirá para poder mejorar los servicios de atención a la ciudadanía.

Martín, D (2016) La presente investigación se visualiza la disminución de los tributos y la alta morosidad y la falta de procedimientos que influyen en las finanzas de la Municipalidad por lo que se necesita de manera urgente tomar decisiones para mejorar los ingresos el cual va lograr una mejor calidad a los ciudadanos de la Municipalidad Santa María del Valle.

Bases de Teóricas

En este punto se verán las teorías tributarias y en las cuales se va a fundamentar la investigación.

Teoría de la Equivalencia

En esta teoría el impuesto pertenece al precio de los servicios que presta el Estado, esta fue sostenida por Samuel Putendorf en el siglo XVII, en el que manifiesta que un impuesto representa de la protección de las vidas y de las haciendas, para lo cual la captación debe ser moderada para proteger la vida (Flores, 1986).

Teoría del capital nacional

En tal teoría se señala que el impuesto representa el importe para cubrir los gastos que requiere el capital nacional.

Flores (1986) manifiesta que esta teoría es inexacta, ya que las actividades del Estado no pueden ser en formas únicas, sino que requiere la erogación de los recursos que se obtienen como los impuestos.

Teoría de Eheberg

Esta teoría sustenta que el pago de impuestos es un deber que no necesita un fundamento jurídico, por lo que su pago debe ser voluntario, esta teoría según otros investigadores es simple y materialista, ya que deja al margen la ciencia jurídica (Chávez, 1993).

Según (MEF,2015). La gestión de cobranza de los tributos son las acciones que desarrolla la oficina de tributos de la municipalidad para el pago de la deuda tributaria. En el cual se inicia con la inscripción del contribuyente y su respectivo inmueble en los registros de la entidad y termina con la cancelación total del tributo.

Impuesto Predial

Los Predios son los terrenos y las construcciones de estas, incluyendo ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, instalaciones fijas y permanentes que estén los predios y que no pudieran separarse sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. Artículo 8. Ley de Tributación Municipal, publicado en el Diario El Peruano el 15-11-2004.

Cumplimiento voluntario de pago

Según (MEF, 2015) El principal objetivo de la administración tributaria es de tratar de generar las condiciones para que el usuario concrete el pago de forma voluntaria. En ese sentido no se trata de ejercer una cobranza severa desde el primer momento, es más debería ser la última acción de parte de la entidad.

Sujetos del Impuesto Predial

Acreedor

Torrealba, (2014.p.143), quien dice que las entidades ediles hacen cumplir el tributo donde esté la propiedad, quien posee el dominio y potestades administrativas.

Deudor

Según el MEF & GIZ (2013.p.36). Los deudores son aquellas personas que cuentan con propiedades al 1° de enero de cada año, el cual tienen deuda del impuesto predial.

Dimensión e Indicadores

Recaudación del Impuesto Predial

Según (MEF, 2017). El TUO de la Ley de Tributación Municipal establece que el impuesto predial es un tributo anual que grava el valor de los predios urbanos y rurales. Para efectos de este impuesto se consideran a los terrenos, edificaciones, los ganados al mar, a los ríos y espejos de agua.

Método de Cobranza

Cobranza Ordinaria

MEF & GIZ (2015) Son las funciones que realizan las entidades ediles por intermedio de la oficina de rentas en lograr el pago voluntario de parte de la población del Impuesto Predial, desde que se calcula la obligación tributaria. La cobranza ordinaria está clasificada en la Preventiva y Pre - coactiva.

Cobranza Preventiva

MEF & GIZ (2015). Es el pago de los tributos de parte del contribuyente en las fechas establecidas por el concepto del monto de la deuda, los lugares y medios de pago.

Cobranza Pre - coactiva

MEF & GIZ (2015) Es la obligación vencida y que no se pagó en la fecha establecido (...), esto conlleva a informar de la deuda y los intereses moratorios, gastos y afectar al activo del deudor.

Cobranza Coactiva

MEF & GIZ (2015). Son las acciones que realiza un trabajador de cobranza, emitir los documentos, notificaciones y acciones legales para que cumplan sus obligaciones en los plazos establecidos, así como elección de un personal competente para estas funciones.

Clasificación de Contribuyentes

Para el Enciclopedia Universal Larousse, Quien se retrasa en un pago se denomina Cliente moroso. Y también dice que el deudor al no cumplir el pago en la fecha establecida, no realizó el pago de la cantidad de la deuda.

Plan de Acción

Fernández, A (2012.p.2). Es las estrategias establecidas en un plan de trabajo que una entidad realiza establecer acciones competitivas en las diferentes actividades para el logro de objetivos.

Planeamiento de Acciones Previas

Para Oyarse (2016). Es la implementación de un plan de trabajo antes de ser realizado, son todas las actividades que realizaran en la etapa de programación de las fiscalizaciones, procedimientos y enfoques a realizar.

Composición Estructural Del Catastro

Guimet, (2013) Es todos lo concerniente al territorio, que está conformado por los datos físicos, jurídicos y económicos de todas las propiedades que están en la jurisdicción de un distrito o provincia. Con la finalidad de tener un registro territorial.

Fiscalización del impuesto

(MEF & DGPP, 2011). La Fiscalización es un procedimiento de visita e inspección de la propiedad para el cálculo del tributo. La inspección de predios es importante para la obtención de información y subir la información de la propiedad, con la finalidad de verificar si cumplen con la correcta información declarada a la Entidad.

Atención al Contribuyente

MEF & GIZ (2015) La calidad de servicio es muy importante en la gestión tributaria de las entidades ediles como son la satisfacción de las exigencias de los usuarios de los determinados servicios que les ofrecen.

Satisfacción, MEF (2015). Es la principal meta en la atención al usuario y sucede con el servicio de atención de calidad recibido.

La calidad debe ser lo primero que debe realizar la entidad municipal, el cumplimiento de exigencias de los usuarios, con la demanda de información, orientación, asistencia y el trato que reciben.

Orientación, MEF (2014) Es el servicio de atención donde se brinda la información que pide el usuario y cumplir con los pagos de los tributos. La orientación es importante porque le permite absolver dudas y establece un compromiso ante la oficina de rentas. Además, los formularios y afiches que se le proporcionen deben ser útiles, para que pueda registrar sus declaraciones juradas.

Registro, MEF (2015) Es importante el registro de la información de la propiedad del contribuyente, los cuales se introduce en un sistema informático que maneja cada municipalidad que contempla validaciones de las informaciones que se ingresan.

Si se ingresa información que no son reales al sistema de la entidad, el cual generara mayores costos a los contribuyentes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Método de Investigación

En este trabajo de investigación se utilizó el método cuantitativo (Gotuzo, 2018), Metodología de Investigación. San Marcos Perú. La Investigación científica está en el camino de profundizar el conocimiento de un proceso teórico, practico, para la solución de problemas.

3.2 Tipo de Investigación

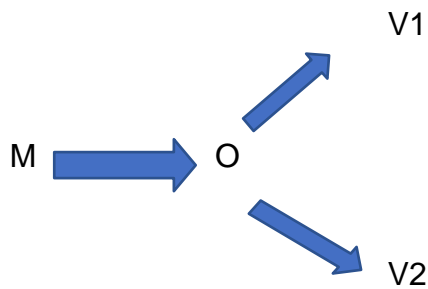
La Investigación será de tipo básico, es de un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo propositivo, en el cual se analiza la variable de recaudación de los tributos. Para Fidias G Arias (2,012) manifiesta que la investigación descriptiva se refleja en la caracterización de un evento, individual o conjunto con el objetivo de ver las estructuras o comportamientos, también en descubrir las acciones, circunstancias y costumbres, el objetivo no es solo en recolectar información, es predecir y ver las aseveraciones de las interrelaciones entre las variables. En este caso la investigación es de tipo propositivo el cual ve la carencia preexistente en la entidad edil, y al obtener la información, se da las propuestas de sistemas de evaluaciones en cómo trabajan para vencer las problemáticas y deficiencia detectadas.

3.3 Diseño de Investigación

Se utilizará el diseño transversal, no experimental; Hernández, Fernández y Baptista (2010) en el que sostienen en la recopilación de información en un momento dado para la descripción de variables y análisis de la interrelación en un tiempo determinado. Esto quiere decir, que no se cambiaran de manera intencional las variables independientes, sino que se analizó el nivel de relación y la forma como interactúan entre ellas.

El diseño de esta investigación se puede representar de esta manera:

Figura 1



Dónde:

M =muestra

O =observar

V1 =variable independiente

V2 = variable dependiente

Población,

Muestra Población:

Otzen y Manterola (2017) señalan que la población es el total de sujetos que forman parte de la población blanco y que están disponibles para la investigación.

La investigación se realizará en el distrito de la entidad edil que tiene una población constituida de 2000 contribuyentes.

Para el desarrollo de esta investigación, he considerado como población a los contribuyentes de un rango de edad de 35 a 50 años de la MDAAC.

Muestra:

Argibay (2009) dice que en los trabajos de investigación deben ser incluidos los individuos que participaran de la misma.

Se considerarán como muestra a los contribuyentes del distrito de Andrés Avelino, 40 contribuyentes para aplicar el instrumento que tienen que ver de manera frontal en la atención recibida de parte de la municipalidad.

Criterios de inclusión y Exclusión

Inclusión

Contribuyentes de 25 a 35 años

Contribuyentes que residan en el distrito y que figuren en su DNI. Criterios de

Exclusión:

Contribuyentes de 35 a 60 años

Contribuyentes que no residan en el distrito y no figuren en su DNI.

3.4 Operacionalización de Variables

Definición Conceptual:

Variable Independiente: Recaudación del impuesto predial

La Recaudación son los pasos que se dan y las diferentes acciones que están planeadas y organizadas teniendo en cuenta la normativa y político, estos procedimientos contribuyen en el mejoramiento de la cobranza de los tributos en los municipios del país.

Variable dependiente: Atención al contribuyente

La calidad de servicio es muy importante en la gestión tributaria de las entidades ediles como son la satisfacción de las exigencias de los usuarios, como la orientación, asistencia e información y el trato que reciben.

Definición operacional:

Variable Independiente: Recaudación del impuesto predial Que a su vez está compuesta por 3 dimensiones:

Método de Cobranza, Clasificación y Plan de Acción

En cuanto a los indicadores que conforman están dimensiones se tiene los siguientes:

La dimensión 1. Método de cobranza

La dimensión 2. Clasificación

La dimensión 3. Plan de acción

Variable dependiente: Atención al contribuyente Está compuesta por 3 dimensiones:

Satisfacción, Orientación y Registro

Los indicadores que conforman estas dimensiones se tienen los siguientes:

La dimensión 1. Satisfacción

La dimensión 2. Orientación

La dimensión 3. Registro

3.5 Técnicas e Instrumento

Encuesta

Son aquellos pasos que permiten explorar cuestiones subjetivas y el de obtener la información de un determinado grupo de usuarios. Graso, (2016.p.13). La encuesta será aplicada a todos los usuarios del distrito de Andrés Bello a través de la muestra obtenida.

Cuestionario

Son aquellas preguntas en un sentido lógico de un determinado tema, antedicho con un lenguaje entendible y sencillo, para obtener información de las distintas fuentes e información que se requiere para el trabajo, es aquel instrumento que ve el problema y las respuestas de muestra. García, (2002.p.7)

Técnicas

En el presente trabajo de investigación se realizó encuesta al tema relacionado, se enfocó en la variable recaudación del impuesto predial y atención al contribuyente.

3.6 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado es el cuestionario con afirmaciones o suposiciones en la escala de Likert el cual está conformado por 5 alternativas de respuestas:

1. En total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Validez

El presente instrumento fue revisado y validado por 3 jueces con experiencia y dominio en temas relacionados a nuestras variables en estudio el cual se responsabilizaron de evaluar la relevancia y pertinencia de instrumento, informando su conformidad y validez a través de sus firmas y sellos, los cuales se adjunta como anexos.

Confiabilidad,

La medición del nivel de confiabilidad de nuestro instrumento aplicado el cual se utilizó el alfa de Cronbach.

V1: Recaudación del impuesto predial

En esta tabla se ve que después de aplicar el alfa de Cronbach se obtuvo el 0.940 y que según la tabla de equivalencia fiabilidad refleja que nuestro instrumento goza de un excelente grado de confiabilidad.

V2: Atención al Contribuyente

En esta tabla se ve que después de aplicar el alfa de Cronbach se obtuvo el 0.929 y que según la tabla de equivalencia fiabilidad refleja que nuestro instrumento goza de un excelente grado de confiabilidad.

3.7 Procedimientos

De acuerdo a Rojas (2011) los procedimientos deben ser validados por la práctica para obtener y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas.

La recolección de los datos se aplicará 2 cuestionarios cuyas variables son: recaudación del impuesto predial y atención al contribuyente donde cada ítem cuenta con un valor según la escala de Likert, en el cual se realizará la tabulación de la información de la prueba piloto en hojas de Excel y la fórmula de alfa de Cronbach. Con este resultado se elaborarán las tablas y gráficos de acuerdo a los niveles y rangos para establecer la correlación y el grado estadístico con un margen de error de 5%.

Para realizar el levantamiento de información se coordinó con el Gerente de Administración Tributaria quien aceptó y manifestó su deseo de apoyar, esto se realizó con la presentación de una carta de presentación de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo.

3.8 Método de análisis de Datos

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), manifiestan que cuando la data se junta, se traslada a una matriz, se pone en un registro y se corrigen los errores, el estudio comienza a examinarlos.

Análisis descriptivo

Muñoz (2011) Es aquel procedimiento de razonar y medir un segmento de lo particular a lo general, individual a lo universal. Trabajando con el presente método, fue posible concluir y obtener en un contexto general en base a una incógnita el cual permite llegar a las conclusiones en esta investigación. Después del proceso de recolección de datos se procede a estudiar la información obtenida representada en tablas y gráficos estadísticos, en este caso se utilizará la codificación cuantitativa de los datos, se empieza a trabajar con la elaboración de la matriz de las encuestas y estudiarlos de la forma descriptiva realizándose según

el cálculo de frecuencias y porcentajes con el programa SPSS versión 25.

Análisis Inferencial

Es la Estadística inferencial donde se ve una muestra de datos y del cual se extrae conclusiones. Este tipo de enfoque que sale un resultado de un cálculo probabilístico, tiene un margen de error.

By Cognodata (2019) Estudia el comportamiento de los datos extraídos, y con la ciencia exacta se construye nuestras conclusiones en base a los resultados.

3.9 Aspectos Éticos

De acuerdo a Salazar et. al. (2020), manifiestan que es la herramienta que se utiliza en el estudio fundamentado y objetivo de los valores morales, se considera que el que realice el trabajo tenga más altos principios morales en el desarrollo del estudio.

El trabajo de Investigación se realizará de acuerdo a los parámetros de la investigación cuantitativa de acuerdo a la normativa de grados y título profesional, se respetará también a los autores cumpliendo los valores y cumpliendo los principios, los criterios que se ha practicado son:

Confidencialidad. Se comunicó la forma de trabajo y se hizo el compromiso de guardar la información con carácter de reservado en el que no se revelarán los nombres en la encuesta.

Consentimiento. La presente investigación se aplicó a 40 personas que viven el distrito de Andrés Avelino, a quienes se les informo de manera clara la finalidad de la entrevista y donde expresan su aceptación.

Observación. Se observo que los encuestados respondieron de manera tranquila durante el procedimiento de recolección de información, pese que en algún momento estaban indiferentes, pero cambio cuando se les explico la finalidad de la entrevista.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

La investigación se estructuró a través de un cuestionario y determinado por el recojo de la información a través de una encuesta con las que se contaron con 9 preguntas por cada una de las variables haciendo un total de 18 preguntas a 40 pobladores de la zona urbana.

Tabla 1 Descripción de la variable recaudación de impuesto predial y dimensiones

RECAUDACION IMP. PREDIAL		
NIVELES	F	%
INEFICIENTE	1	2.5
REGULAR	38	95
EFICIENTE	1	2.5
TOTAL	40	100

Nota: resultados de la tabulación de las encuestas en el programa Excel, a los pobladores de la zona urbana.

Interpretación: Se muestra en la tabla 1 y la figura 2 que la descripción de los encuestados en el estudio fueron que en el nivel ineficiente solo 1 encuestado indicó a la recaudación de impuesto predial, mientras que en el nivel regular 38 personas, haciendo un porcentaje de 95%, en el mismo nivel regular de la variable atención a contribuyentes 36 indicó que son regulares, y por último en el nivel bueno 2 encuestado que hacen el 5% para la variable 1, y en la variable atención a contribuyentes 2 encuestados que hacen el 5% del total.

Tabla 2 Descripción de la variable atención a contribuyentes

ATENCIÓN CONTRIBUYENTES		
NIVELES	F	%
INEFICIENTE	2	5
REGULAR	36	90
EFICIENTE	2	5
TOTAL	40	100

Nota: resultados de la tabulación de las encuestas en el programa Excel, a los pobladores de la zona urbana.

Interpretación: La tabla y la figura muestra la frecuencia y el porcentaje de la variable atención a contribuyentes, 90% en el nivel regular y 5% en el nivel bueno, en la dimensión 1, 2 y 3 en el nivel regular, 80%, 90 y 75% respectivamente, en referencia al nivel bueno, 5%, 2.5% y 12.5 % respectivamente.

Análisis inferencial

Prueba de Hipótesis general

Tabla 3 Análisis de correlación entre la recaudación de impuesto predial y atención a contribuyentes

		Recaudación	Atención
RECAUDACION IMP PREDIAL	Correlación de Pearson	1	,941**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES	Correlación de Pearson	,941**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3 indica que la variable 1 con la variable atención a contribuyentes tiene una correlación, positiva muy alta de 0.941; además el nivel de significación bilateral presenta un resultado de 0,000 esta cifra es menor que 0,05; por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específico 1

Tabla 4 Análisis de la correlación método de cobranza y atención a contribuyentes

		Correlaciones	
		Método de Cobranza	Atención a Contribuyen
Método de Cobranza	Correlación de Pearson	1	,667**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Atención a Contribuyentes	Correlación de Pearson	,667**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 4, indica que la dimensión método de cobranza con la variable atención a contribuyentes tiene una correlación moderada de 0,667; además el nivel de significación bilateral presenta un resultado de 0,000; esta cifra es menor que 0,05; por tal motivo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específico 2

Tabla 5 Análisis de correlación entre la dimensión clasificación y atención a contribuyentes

		Clasificación	Atención a Contribuyentes
Clasificación	Correlación de Pearson	1	,673**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Atención a Contribuyentes	Correlación de Pearson	,673**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 5, indica que la dimensión clasificación con la variable atención a contribuyentes tiene una correlación moderada de 0,673; además el nivel de significación bilateral presenta un resultado de 0,000; esta cifra es menor que 0,05; tal motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específico 3

Tabla 6 Análisis de correlación entre el plan de acción y atención a contribuyentes

		Plan de Acción	Atención a Contribuyentes
Plan de Acción	Correlación de Pearson	1	,643**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Atención a Contribuyentes	Correlación de Pearson	,643**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 6, indica que la dimensión plan de acción con la variable atención a contribuyentes tiene una correlación moderada de 0,643; además el nivel de significación bilateral presenta un resultado de 0,000; esta cifra es menor que 0,005; por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

El Objetivo del estudio es determinar la relación entre la recaudación del impuesto predial y atención a contribuyentes; esto se logró en llegar a los resultados utilizando la estadística inferencial correlacional de la prueba paramétrica de Pearson, en el cual se obtuvo el hallazgo de la existencia de una correlación positiva muy alta entre la variable 1 y la variable 2, también se aprecia la significancia correlacional bilateral que acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

En lo indicado de la tesis demuestra que existe correlación entre las variables estudiadas, a similares conclusiones llegan diversos autores citados en la investigación, y en primer lugar se tiene a Alata D, (2016) en su estudio indica que los factores que influyen en los ingresos el cual busca concretar la relación entre la atención a los contribuyentes con la recaudación del impuesto predial.

Rodríguez R (2016) concluye, que es importante las estrategias administrativas que influyen en los ingresos, esto hace ver que la variable de la atención a los contribuyentes está ligada con la recaudación del impuesto predial ya que la atención e información es muy importante de parte de la municipalidad hacia la población del distrito. El aporte del investigador fue diseñar las estrategias administrativas de parte de la entidad en la información, socialización.

En cuanto al objetivo específico 1; se tiene el resultado de la existencia de una correlación positiva moderada entre el método de cobranza y atención a contribuyentes; de la misma que se aprecia una significancia correlacional bilateral que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; determinando de esta forma que si existe la correlación entre la dimensión y variables estudiadas.

El resultado que se contrasta con los otros estudios realizados José Leonardo Ortiz, 2017 concluye que la gestión de cobranza con la aplicación de métodos de cobranza que se aplica a los contribuyentes es muy importante el cual es buena o mala ya que se refleja en la recaudación de los impuestos, en los casos que la recaudación sea baja se ve que la metodología de cobranza en este entidad no se está aplicando con los debidos procedimientos y no están gestionando el alto grado de morosidad en la Municipalidad.

Es fundamental el diagnóstico recogido entre los contribuyentes y la Municipalidad, concordante a lo que señala el MEF (2016) el cual los resultados de la gestión de cobranza del impuesto predial lo que verificara si las metodologías de cobranza del impuesto predial están cumpliendo con las metas proyectadas y si no es así se tendrá que aplicar otras medidas, es muy importante de cómo llegar a los contribuyentes y que metodología aplicarás ya que los usuarios son diferentes tipos de personas.

La Investigación dio lugar al modelo de métodos de cobranza sustentando en la información y los datos recogidos de los contribuyentes como es las notificaciones, tan importante porque los usuarios son muy olvidadizos; como evitar morosidades que dificultan más el problema, entonces es importante proceder con otras metodologías como las capacitaciones a nivel de talleres a los contribuyentes que reflejen en la educación tributaria del cómo es de importante el pago de los tributos de sus predios en la Municipalidad.

Según el estudio realizado por Pilco (2018) los impuestos prediales y la atención a contribuyentes, esta controla bajo la constitución 31 política del Perú, de manera puntual en el Art. N.º 74 indica las creaciones y derogaciones de los tributos municipales se hacen bajo un decreto ley. La cual en el Decreto Legislativo N.º 776 designa como encargado de la administración de estas a la municipalidad, con consignas claras en caso de incumplimiento de ellas emitir y determinar las sanciones, y cobranzas coactivas

La investigación realizada, por Suarez, Palomino, y Aguilar (2020) concluyo, en su análisis demuestra que las organizaciones públicas no cuentan con un plan de cultura tributaria, a esto se suma la ignorancia de la gente, que alega que los tributos son totalmente innecesarios, puesto que no se conocen en que se invierten estos tributos, lo que origina que otros ciudadanos incumplan con el pago, cayendo en la morosidad y sanciones que esta conlleva. El aporte del investigador es una propuesta de mejora en la capacitación con temas de cultura tributaria, así mismo, dar a conocer la situación actual, de los espacios públicos, ver sus deficiencias e implementar o hacer las reparaciones correspondientes.

De acuerdo al Objetivo específico 2; Se obtuvo el resultado que existe una correlación positiva moderada, entre la dimensión clasificación con la variable atención a contribuyentes; asimismo se obtuvo una significancia que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, evidenciando la correlación entre la clasificación y atención a contribuyentes.

Según el Diario Oficial El Peruano (2021) Ordenanza No 555-MDA el cual establecen la Clasificación de los Contribuyentes en el distrito de Ate. Que, de conformidad con el Artículo 194° de la Constitución Política del Estado, las Municipalidades Provinciales y Distritales, tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, la segmentación tiene el comportamiento histórico, así como el criterio discrecional, la siguiente estructura:

Micro Contribuyentes, Pequeños Contribuyentes, Medianos Contribuyentes y Grandes Contribuyentes.

Que, los procedimientos de clasificación son importantes en la entidad municipal, para su análisis y comportamiento de las variables tributarias de Impuesto Predial, de los usuarios obligados a su obligación.

Referente al Objetivo específico 3; se logra el resultado de una correlación positiva moderada entre el Plan de acción y atención a contribuyentes. En el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula por obtener el grado de significancia bilateral menor de 0,05. Concluyendo que si existe una correlación entre plan de acción y atención a contribuyentes.

García (2015), concluye de la importancia de realizar un plan de acción de estrategias para incrementar los impuestos municipales de los contribuyentes sobre la propiedad, esto para mejorar la previsión presupuestaria anual de la ciudad. Este tipo de investigación es cuantitativa, y la importancia es de aplicar estrategias de importancia (promoción de sistemas efectivos, capacitación a los empleados y procesos de recaudación modernos), el cual permitirá el incremento del nivel de recaudación del impuesto predial, que beneficiará a los municipios en desarrollo.

Según Flores (2016), según lo dicho concluye que el plan estratégico es importante en fortalecer la recaudación de los inmuebles como los rústicos y urbanos. El objetivo es dar solución a la situación económica que tiene la municipalidad con planteamiento estratégico, en el cual se realizó un registro de los inmuebles de la instauración, el inventario especificando información física, económica y legal. Se tiene como conclusión que no hay cumplimiento del pago respectivo de los impuestos por que el contribuyente considera que el valor es sumamente alto, justificando de no realizar el pago y lo más importantes que no se cuenta actualizado el sistema de catastro.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se determino que existe una correlación positiva muy alta entre las variables Recaudación de impuesto predial y atención a contribuyentes para la cual se utilizó la estadística inferencial correlacional de la prueba paramétrica de Pearson. Así mismo, el grado de significancia bilateral que se ha logrado, hace que se acepte la hipótesis alterna y se rechaza la nula, Por lo tanto, cuanto mejor sea la Recaudación de impuesto predial habrá un mejor servicio para la satisfacción de la población.

Segundo:

Se determino que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión método de cobranza y atención a contribuyentes; para lo cual se aplicó la estadística inferencial correlacional de la prueba paramétrica de Pearson. También el grado de significancia logrado ocasiona la aceptación dela hipótesis alterna y se rechaza la nula. Por tanto, Cuanto más mejora el método de la cobranza por parte de la entidad habrá mayor recaudación del impuesto predial y la población cumplirá con la obligación de ciudadano.

Tercero:

Se determino que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión clasificación de contribuyentes y la atención a contribuyentes; para lo cual se aplicó la estadística inferencial correlacional de la prueba paramétrica de Pearson. De a misma manera el grado de significancia que se obtuvo, acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Los pobladores manifiestan que la municipalidad gestiona de manera diferente a los contribuyentes por las zonas donde viven y el nivel socio económico; a mayor clasificación de contribuyentes para la gestión tributaria, abría una mayor recaudación.

Cuarto:

Finalmente, se determinó que existe una correlación moderada entre la dimensión plan de acción con la variable atención a contribuyentes; para lo cual se aplicó la estadística inferencial correlacional de la prueba paramétrica Pearson. De igual manera el grado de significancia que se obtuvo, acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Por lo cual, cuanto mejor se realice un plan de acción de trabajo por la municipalidad, será mayor la recaudación del impuesto predial.

VII. RECOMENDACIONES

Primero:

Proponer a la Municipalidad distrital de Andrés Avelino Cáceres que en los próximos meses mejore la recaudación de impuesto predial y atención a contribuyentes, implementando capacitaciones para mejorar la atención de parte de los trabajadores de la administración Tributaria quienes trabajan directamente con los contribuyentes de la Municipalidad.

Segundo:

Proponer a la Municipalidad distrital de Andrés Avelino Cáceres la actualización el cambio de la metodología de cobranza a los contribuyentes con mejor atención e implementando campañas tributarias a los deudores de años anteriores que son cartera pesada de la Municipalidad.

Tercero:

Proponer a los empleados de la Administración Tributaria de la Municipalidad de realizar una clasificación de los contribuyentes de acuerdo al nivel socio económico, zona de los predios, montos y antigüedad de las deudas, edades de los usuarios para que puedan manejar los data de los contribuyentes de la Municipalidad y así poder mejorar la gestión de la cartera de los contribuyentes.

Cuarto:

Implementar un Plan de acción para mejorar la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes sobre los inmuebles, como promoción de sistemas efectivos, capacitación de empleados y procesos de recaudación implementando tecnologías el cual permitirá el incremento de la recaudación del impuesto predial que beneficiará a la municipalidad que está en desarrollo.

REFERENCIAS

- Andrea F. Presbitero, Agnese Sacchi, (2014), *Property tax and fiscal discipline in OECD countries*, XXI Encuentro Economía Pública, 65-68.
- Jorge Ibarra Flores (2008) *Determinants of Property Tax Revenues in Tamaulipas Institutions and the Northern Border Área*, 34 – 42.
- Christian Gayer, Gilles Mourre, (2012), *Property taxation and enhanced tax administration in challenging times*, 1-78.
- Alvin D. Sokolow, (1998), *The Changing Property Tax and State – Local Relations*, *Publius: the journal of federalism*, 165 – 187.
- De Cesare, C.M. (2008), *Improving the Performance of the Property Tax in Latin América* Cambridge: Lincoln Institute of Land Policy.
- Franck Muntendam, José Chiarella Privette, (2008), *Luxembourg. New Luxembourg tax regime for intelectual property income*, 223 – 232.
- Bahl, R. y J, Martínez - Vásquez (2007), *"The Property Tax in Developing Countries: Current Practice and Prospects"*, documento de trabajo 30, Cambridge: Lincoln Institute of Land Policy.
- Salvatore Bimonte, Arsenio Stabile, (2015), *Local taxation and urban development. Testing for the side – effects of the italian property tax*, 100 – 107.
- Peter Wyatt, (2019), *From a property tax to a land tax - who wins, who loses? Land use policy: The International Journal Covering All Aspects of Land Use*.
- Hugo Fernando Noriega Quintana, Ricardo Jesús Guerrero Diaz, (2015), *Property tax: factors affecting its collection*, 71 -80.
- José E. Álvarez, (2018), *The internacional law of property. American Journal of International Law*, 771 – 779.
- Michal Radvan, (2019), *Evological aspects in Czech property taxes*, 553 – 570.
- Espinoza, S., Martínez, J., & Martell, C. (2018). *Why are some municipalities in México better collectors of property taxes tan others? Scielo – Gestion y Política Public*, 375 – 395.

- Neelam C. Poudyal, Donald G. Hodges, (2009), *Property taxation and rural land values: Their effect on private forestland ownership structure in Texas*, 1100 -1105.
- MEF & GIZ (2015). Acciones de la Administración Tributaria.
- Benites Aliaga (2021) *La aplicación de estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT*.
- Unda Gutiérrez & Moreno Jaimes, (2014) *La Recaudación de Impuesto predial*
- Alata D, (2016) en la tesis “Factores que influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad provincial de Puno – período 2012” de la “Universidad de Nacional del Altiplano”. Perú,
- Rodríguez R (2016) en la tesis “Estrategias Administrativas y su incidencia en la Recaudación de Impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016” de la “Universidad Cesar Vallejo”. Perú.
- Diario El Peruano el 22-07-2013, Decreto Supremo 123-2013-EF.
- Martín, D (2016) en la tesis “La recaudación del Impuesto Predial y las Finanzas de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle en el período 2015” de la “Universidad de Huánuco”. Perú.
- Guimet, (2013), Composición estructural del Catastro.
- (Marones, 2010.p.83), *Recaudación implica además el desarrollo de tareas relativas al cálculo de impuestos a la notificación de adeudos*.
- MEF & Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (2013.p.35),
“municipalidades distritales donde se encuentra el predio”.
- Fidias G. Arias (2012) Investigación Descriptiva.
- Fernández, A (2012.p.2). *La “estrategia es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas”*.
- Alfaro Rojas, C. (2017). *Gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios de Villa el Salvador, Lima – 2017. Universidad Norbert Wiener, Lima*.

- Beraun. (2015). *Recaudación de las principales tasas municipales y su incidencia en el presupuesto de ingresos de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo: 2009 – 2013. Universidad Agraria de la Selva de Tingo María, Tingo María.*
- Castillón, O. (2019). *Planificación Estratégica y la recaudación del impuesto predial en el G.L del distrito de Imperial Cañete, Lima 2018. Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.*
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de Investigación.*
- Otzen, T. & Manterola C. *Técnicas de Muestreo sobre una población.*
- Graso, Livio (2016) *Encuestas: elementos para su diseño y análisis.*
- Fernando García Córdova (2002). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario.*
- Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018). *Metodología de Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis.*
- Diario El Peruano el 22-07-2013, Decreto Supremo 123-2013-EF.
- Hernández, Roberto y Mendoza Paulina (2018). *Metodología de Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.*
- Banco Mundial. (20121). Estrategias de recaudación tributaria Municipal en Sudamérica. *Birf – aif*, 2(4), 50 – 62.
<https://www.bancomundial.org/es/programs/financial-management>
- Cavero, A.D., Cruzado, d.I., & Cuadra, C. G (2017). L The Effects Of Social Programs On the Health Of The Poor Population: Evidence From The Impact Evaluations Of The Budget By Results To Social Programs In Peru. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 528 – 537.
<https://www.redalyc.org/pdf/363/36353391021.pdf>
- Grupo Verona. (2020). Los impuestos prediales en el Peru.
<https://grupoverona.pe/el-desafio-de-medir-la-eficiencia-del-trabajo-remoto/>
- Panay, C. M (2019). Artículo 2. Del Registro de Predios. (Santillana).
<https://scr.sunarp.gob.pe/repositorio/publicaciones/compendios-registrales/libro-comentarios/A/articulo%202.pdf>

Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, SA. De C.V.file: [///C:/Users/user13/Downloads/1%20%2026-roberto-hernandez-sampieri-christian-p.-mendoza-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali-spanish-edition-2018-mcgraw-hill-interamericana-de-españa-s-libgen.lc_.pdf](file:///C:/Users/user13/Downloads/1%20%2026-roberto-hernandez-sampieri-christian-p.-mendoza-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali-spanish-edition-2018-mcgraw-hill-interamericana-de-españa-s-libgen.lc_.pdf)

Lagos, H.N. (2017). Gestion tributaria para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad SMP, 2017. Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/TITULO%20-%20Lagos%20Huanaco%2c%20Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variable: Recaudación de Impuesto Predial

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Método de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Notificación por Escrito - Llamadas Telefónicas - Visitas personales. 	1,2,3	<ul style="list-style-type: none"> - En total desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Indiferente (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)
Clasificación	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de Usuarios. - Sectorización de Zonas. - Omisos detectados. 	4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> - En total desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Indiferente (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)
Plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de Trabajo. - Requerimiento - Fiscalización. 	7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> - En total desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Indiferente (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Atención a Contribuyente

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Calificación - Índice - Puntuación 	1,2,3	<ul style="list-style-type: none"> - En total desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Indiferente (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)
Orientación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Confiabilidad - Velocidad de respuesta 	4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> - En total desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Indiferente (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)
Registro	<ul style="list-style-type: none"> - Software - Formatos - Digitalización 	7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> - En total desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Indiferente (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)

Fuente: Elaboración propia.

TITULO: Recaudación del impuesto predial y atención a contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021

AUTOR: Gómez LLantoy, Javier

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS			
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	Variable/Categoría 1: Recaudación de impuesto predial			
¿Cuál es relación entre la recaudación del impuesto predial y atención a contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021?	Determinar la relación de la recaudación de impuesto predial y atención a contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021.	Existe relación entre la recaudación de impuesto predial y atención a contribuyentes de la Municipalidad Distrital Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021	Conceptual: Gonzalo alcalde Vargas (2018) plantea que está referido al camino que tiene que seguir el estado, entidad u organización política frente a una problemática u objetivo público (p. 224)			
			Operacional: Acción positiva, con respecto a una problema o requerimiento de la población			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y Rangos
¿Cuál es la relación entre el método de cobranza y la atención a contribuyentes?	Determinar la relación entre el método de cobranza y atención a contribuyentes.	Existe relación entre el método de cobranza y atención a contribuyentes.	Método de Cobranza	Notificación por escrito	1-3	- En total desacuerdo - En desacuerdo - Indiferente - De acuerdo - Totalmente de acuerdo
				Llamadas telefónicas		
				Visitas personales		
			Clasificación	Identificación de Usuarios	4-6	
				Sectorización de zonas		
				Omisos detectados		
Plan de Acción	Programación de trabajos	7-9				
	Requerimiento					
	Fiscalización					

¿Cuál es la relación entre la clasificación y atención a contribuyentes?	Determinar la relación entre la clasificación y atención a contribuyentes.	Existe relación entre la clasificación y atención a contribuyentes.	Variable/Categoría 2: Atención a Contribuyentes			
			Conceptual: La calidad de producto está ligado a un término tangible, observable y real, sin embargo, la calidad de servicio, son niveles de satisfacción y percepción del usuarios o cliente a quien se le brinda el servicio Collins, A. (2017)			
			Operacional: Que los usuarios reciban un servicio de acuerdo a los estándares de calidad			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y Rangos
	Satisfacción	Calificación	1-3	<ul style="list-style-type: none"> - En total desacuerdo - En desacuerdo - Indiferente - De acuerdo - Totalmente de acuerdo 		
		índice				
Orientación	Puntuación	4-6				
	Comunicación					
	Confiabilidad					
Velocidad de respuesta						
¿Cuál es la relación entre el plan de acción y atención a contribuyentes?	Determinar la relación entre el plan de acción y atención a contribuyentes.	Existe relación entre el plan de acción y atención a contribuyentes.				
TIPO: Investigación aplicada DISEÑO: Básica MÉTODO: Descriptivo	POBLACION:2000 TIPO DE MUESTREO: Probabilístico TAMAÑO DE MUESTRA:40 INSTRUMENTO: Cuestionario y guía de observación					

Anexo 3: INSTRUMENTO PARA RECOLECCION DE DATOS

ENCUESTA SOBRE RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL Y ATENCION A CONTRIBUYENTE DE LA MDAAC						
Nombre:				CUESTIONARIO N° 1		
El objetivo es determinar la relación de la recaudación del impuesto predial y atención a contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021						
Estimado encuestado: Mucho les agradeceré su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión. La información brindada será tratada de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA. Para ello tener en cuenta la escala siguiente:						
1 (En total desacuerdo) 2 / (En desacuerdo) / 3 (Indiferente) / 4 (De acuerdo) / 5 (Totalmente de acuerdo)						
Variable 1: Recaudación de impuesto predial						
N°	DIMENSIONES/ítems	Valoración				
	DIMENSION 1: Método de Cobranza	1	2	3	4	5
1	¿Considera Usted que el método de cobranza para el pago del impuesto predial es accesible al público?		x			
2	¿Considera Usted que la Municipalidad no ofrece facilidades en el pago del impuesto predial a los Contribuyentes?				x	
3	¿Considera Usted que el personal de la Municipalidad no está capacitado en temas de cobranza del impuesto predial?				x	
	DIMENSIÓN 2: Clasificación					
4	¿Usted considera que la clasificación de los contribuyentes esta segmentada de una manera correcta?		x			

5	¿Considera Usted que los contribuyentes estén clasificados como buen y mal pagador?					X
6	¿Considera Usted que es bueno sectorizar las zonas para identificar la necesidad de los contribuyentes?				X	
DIMENSIÓN 3: Plan de acción						
7	¿Usted considera que el plan de acción de la entidad está logrando los resultados esperados?	X				
8	¿Usted considera que el Plan de acción de la entidad fue realizado de acuerdo a la realidad del distrito?		X			
9	¿Considera Usted que la Municipalidad planea sus actividades estratégicas con anticipación?		X			
Variable 2: Atención a Contribuyentes						
N°	DIMENSIONES/ítems	Valoración				
	DIMENSIÓN 1 Satisfacción	1	2	3	4	5
1	¿Usted está satisfecho con el servicio de atención que el personal de la Oficina de Administración Tributaria que les brinda?		X			
2	¿Considera Usted que los contribuyentes salen satisfechos por el pago del impuesto que realizan en la Municipalidad?		X			
3	¿Usted recibe algún tipo de servicio de la Municipalidad por el pago del impuesto predial?	X				

	DIMENSIÓN 2: Orientación	1	2	3	4	5
4	¿Considera Usted que la orientación tributaria de parte del personal de Administración Tributaria de la Municipalidad debe ser rápida y oportuna?					x
5	¿Considera Usted que el personal de Administración Tributaria le falta capacitación en Tributación Municipal?				x	
6	¿Considera Usted que el personal de Administración Tributaria mantiene un nivel de comunicación con el Contribuyente?			x		
	DIMENSIÓN 3: Registro	1	2	3	4	5
7	¿Considera Usted que la oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad debería tener una base de datos en registros de información de las propiedades de los Contribuyentes?				x	
8	¿Considera Usted que el software del sistema de registros de la Oficina de Administración Tributaria es la adecuada?		x			
9	¿Considera Usted que los formatos de registros de la Información de la propiedad deben ser fácil para su llenado de parte del Contribuyente?				x	

Agradezco por anticipado la colaboración

Consentimiento informado

Estimado usuario(a): En primer lugar, reciba un cordial saludo, asimismo, solicitarle tenga a bien de apoyar la presente investigación: Recaudación del impuesto predial y atención a Contribuyente de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021. Es deber informarle que se tiene un total de 18 preguntas para el cual cuenta con 20 minutos para el llenado correspondiente con una marca de la valorización de 1 a 5.

En segundo lugar, hago de conocimiento su identificación es opcional, así como que las respuestas son confidenciales, estrictamente para el proceso de investigación, no existiendo ninguna otra finalidad.

En tercer lugar, Cualquier duda, pregunta, mayor información puede solicitarlo al encuestador con toda confianza y este estará en la obligación de proporcionarle.

En cuarto lugar, se informa que se tomarán todas las medidas de prevención y sanitarias frente al Covid 19.

Finalmente, su persona tiene todo el derecho de no participar, además de indicarle que su participación no está condicionada a ningún tipo de regalo o pago.

¿Acepta participar en este estudio?

- Si acepto participar
- No deseo participar

Anexo 04: Prueba de normalidad de datos

La prueba de normalidad de datos se hizo para determinar el uso de la bondad de ajuste según la cantidad de muestra que se utilizaron en la encuesta.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Recaudación de Impuesto	,137	40	,058	,908	40	,003
Atención a Contribuyentes	,114	40	,200*	,974	40	,472

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Procesamiento de datos en software SPSS v25

INTERPRETACION:

Según la prueba de normalidad nuestra muestra es menor de 50 entonces utilizaremos Shapiro- Wilk, Y como los datos no son normales en la variable 1 por que el nivel de significancia es 0,003 es decir es menor que 0,005, por lo tanto, no se ajusta a la distribución normal, y mientras la variable 2 se ajusta a la distribución normal. Por lo cual utilizara la prueba paramétrica de Sperson.

Anexo 05: Ficha técnica de instrumento

Ficha técnica N°01

Denominación: Cuestionario de Recaudación de impuestos

Ámbito de aplicación: Usuarios del Distrito de Avelino Cáceres

Ayacucho Tiempo: 20 minutos

Forma de Administración: presencial

Ficha técnica N°02

Denominación: Cuestionario de atención al contribuyente

Ámbito de aplicación: Usuarios de Distrito de Avelino Cáceres

Ayacucho Tiempo: 20 minutos

Forma de Administración: presencial

Anexo 6 Prueba Piloto de Confiabilidad

Escala valorativa:

En total desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indiferente (3)

De acuerdo (4) Totalmente

de Acuerdo (5)

V1: RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL

PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD (ALFA DE CRONBACH)									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
2	3	2	3	2	3	2	3	2	22
3	4	2	3	2	3	4	3	3	27
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
1	1	2	2	2	3	3	3	3	20
2	2	2	2	0	2	2	2	2	16
3	4	2	2	2	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	2	2	2	3	3	3	3	24
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
3	3	2	2	2	3	3	3	3	24
3	3	2	3	2	3	2	2	3	23
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
2	4	2	3	2	2	2	2	3	22
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
3	3	2	2	2	3	3	3	3	24
2	1	2	3	2	3	2	2	3	20
3	3	2	2	2	3	3	3	3	24
2	3	2	3	2	3	2	2	3	22
3	3	2	2	2	3	3	3	3	24
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
2	3	2	3	2	3	2	2	3	22
3	3	2	2	2	3	2	3	3	23
2	3	2	3	2	3	2	2	3	22
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
4	3	2	0	2	3	2	2	3	21
3	3	2	2	2	3	3	3	3	24
2	3	2	3	2	3	2	2	3	22

3	3	2	2	2	3	3	3	3	24
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
3	3	2	2	2	3	3	3	3	24
3	3	2	3	2	3	2	2	3	23
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
2	3	2	3	2	3	2	2	3	22
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
3	3	2	2	2	3	3	3	3	24
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
0.49	0.71	0.10	0.49	0.22	0.38	0.41	0.36	0.38	

Fiabilidad	
(α) Alfa de Cronbach	0.940
(K) Numero de items	9
(Vi) Varianza de itMs	3.54
(Vt) Varianza total	21.499375

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Tabla de equivalencias de la Confiabilidad

1.53 a	
menos	Confiabilidad Nula
1.54 a 0.59	Confiabilidad Baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy Confiable
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

3	3	2	4	2	3	3	3	3	26
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
3	3	2	2	2	3	4	3	3	25
3	3	2	3	2	3	2	2	3	23
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
2	3	2	3	2	3	2	2	3	22
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
1	2	1	1	3	1	1	2	1	13
3	3	2	2	2	3	3	3	3	24
2	2	2	2	2	3	2	2	2	19
0.40	0.57	0.10	0.47	0.22	0.37	0.41	0.36	0.38	

Fiabilidad	
(α) Alfa de Cronbach	0.929
(K) Numero de items	9
(Vi) Varianza de itMs	3.28
(Vt) Varianza total	18.81

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Tabla de equivalencias de la Confiabilidad

1.53 a

menos Confiabilidad Nula

1.54 a 0.59 Confiabilidad Baja

0.60 a 0.65 Confiable

0.66 a 0.71 Muy Confiable

0.72 a 0.99 Excelente Confiabilidad

1.0 Confiabilidad perfecta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20574742545
Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray	
Nombre del Titular o Representante legal: Cristóbal Auqui Salvatierra	
Nombres y Apellidos Cristóbal Auqui Salvatierra	DNI: 41888123

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Recaudación del impuesto predial y atención a contribuyentes de la Municipalidad de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2021.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Javier Gómez LLantoy	DNI: 40805770

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:

Ayacucho 19 de noviembre del 2021

Firma: 

(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.



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL
ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY
PROVINCIA DE HUAMANGA – AYACUCHO
"Año de la Universalización de la Salud"



Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, 19 de noviembre del 2021

CARTA N° 049-2021-MDAACD-SGGRRHH/SG

SEÑOR:
JAVIER GOMEZ LLANTOY

AYACUCHO.-

ASUNTO : Respuesta a lo solicitado

Me dirijo a usted con la finalidad de saludarlo cordialmente y a la vez en respuesta a su solicitud con registro N° 5637 de fecha 16 de noviembre del presente año, se le comunica que su solicitud ha sido ADMITIDA; por lo que, se le brindará las facilidades para acceder a la información que requiera para su trabajo de investigación: "RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO 2021".

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRICTAL
ANDRÉS A. CÁCERES DORREGARAY

Abel Christian Augui Salvatierra
Ej. Gerente de Gestión RR. HH

c.c.
Archivo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Método de Cobranza								
1	¿Considera Usted que el método de cobranza para el pago de impuestos es accesible al público?	X		X		X		
2	¿Considera Usted que la Municipalidad no ofrece facilidades en el pago de impuestos a los contribuyentes?	X		X		X		
3	¿Considera Usted que el personal de la Municipalidad no está capacitado en temas de cobranza del impuesto predial?	X		X		X		
n								
DIMENSION 2 Clasificación								
4	¿Usted considera que la clasificación de los contribuyentes esta segmentada de una manera correcta?	X		X		X		
5	¿Considera Usted que los contribuyentes estén clasificados como buen y mal pagador?	X		X		X		
6	¿Considera Usted que es bueno sectorizar las zonas para identificar la necesidad de los contribuyentes?	X		X		X		
n								
DIMENSION 3 Plan de acción								
7	¿Usted considera que el Plan de Acción de la entidad está logrando los resultados esperados?	X		X		X		
8	¿Usted considera que el Plan de Acción de la entidad fue realizado de acuerdo a la realidad del distrito?	X		X		X		
9	¿Considera Usted que la Municipalidad planea sus actividades estratégicas con anterioridad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Marisol Vila Sosa.**

DNI: 41878024

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Publica**

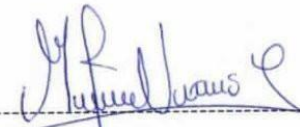
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

14.de Octubre del 2021



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE ATENCION AL CONTRIBUYENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Satisfacción							
1	¿Usted está satisfecho con el servicio de atención que el personal de la Oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad?	X		X		X		
2	¿Considera Usted que los contribuyentes salen satisfechos por el pago que realizan en la Municipalidad?	X		X		X		
3	¿Usted recibe algún tipo de servicio de la Municipalidad por el pago del Impuesto Predial?	X		X		X		
n								
	DIMENSIÓN 2 Orientación	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera Usted que la orientación tributaria de parte del personal de Administración Tributaria de la Municipalidad debe ser rápida y oportuna?	X		X		X		
5	¿Considera Usted que al personal de Administración Tributaria le falta capacitación en tributación municipal?	X		X		X		
6	¿Considera Usted que el personal de Administración Tributaria mantiene un nivel de comunicación con el Contribuyente?	X		X		X		
n								
	DIMENSIÓN 3 Registro	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera Usted que la oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad debería tener una base de datos en registros de información de las propiedades de los Contribuyente?	X		X		X		
8	¿Considera Usted que el software del sistema de registros de la Oficina de Administración Tributaria es la adecuada?	X		X		X		
9	¿Considera usted que los formatos de registros de la información de la propiedad deben ser fácil para su llenado por parte del Contribuyente?	X		X		X		
n								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marisol Vila Sosa.

DNI: 41878024

Especialidad del validador: ...Magister en Gestión Publica

14 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Método de Cobranza							
1	¿Considera Usted que el método de cobranza para el pago de impuestos es accesible al público?	X		X		X		
2	¿Considera Usted que la Municipalidad no ofrece facilidades en el pago de impuestos a los contribuyentes?	X		X		X		
3	¿Considera Usted que el personal de la Municipalidad no está capacitado en temas de cobranza del impuesto predial?	X		X		X		
n								
	DIMENSIÓN 2 Clasificación							
4	¿Usted considera que la clasificación de los contribuyentes esta segmentada de una manera correcta?	X		X		X		
5	¿Considera Usted que los contribuyentes estén clasificados como buen y mal pagador?	X		X		X		
6	¿Considera Usted que es bueno sectorizar las zonas para identificar la necesidad de los contribuyentes?	X		X		X		
n								
	DIMENSIÓN 3 Plan de acción							
7	¿Usted considera que el Plan de Acción de la entidad esta logrando los resultados esperados?	X		X		X		
8	¿Usted considera que el Plan de Acción de la entidad fue realizado de acuerdo a la realidad del distrito?	X		X		X		
9	¿Considera Usted que la Municipalidad planea sus actividades estratégicas con anterioridad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Aldo Huamani Ochoa.

DNI:80280930

Especialidad del validador: Magister en Gestión Publica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

14 de Octubre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE ATENCION AL CONTRIBUYENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Satisfacción							
1	¿Usted está satisfecho con el servicio de atención que el personal de la Oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad?	X		X		X		
2	¿Considera Usted que los contribuyentes salen satisfechos por el pago que realizan en la Municipalidad?	X		X		X		
3	¿Usted recibe algún tipo de servicio de la Municipalidad por el pago del Impuesto Predial?	X		X		X		
n								
	DIMENSION 2 Orientación	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera Usted que la orientación tributaria de parte del personal de Administración Tributaria de la Municipalidad debe ser rápida y oportuna?	X		X		X		
5	¿Considera Usted que al personal de Administración Tributaria le falta capacitación en tributación municipal?	X		X		X		
6	¿Considera Usted que el personal de Administración Tributaria mantiene un nivel de comunicación con el Contribuyente?	X		X		X		
n								
	DIMENSION 3 Registro	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera Usted que la oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad debería tener una base de datos en registros de información de las propiedades de los Contribuyente?	X		X		X		
8	¿Considera Usted que el software del sistema de registros de la Oficina de Administración Tributaria es la adecuada?	X		X		X		
9	¿Considera usted que los formatos de registros de la información de la propiedad deben ser fácil para su llenado por parte del Contribuyente?	X		X		X		
n								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Aldo Huamani Ochoa.

DNI:80280930

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

14 de Octubre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteado

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Método de Cobranza							
1	¿Considera Usted que el método de cobranza para el pago de impuestos es accesible al público?	X		X		X		
2	¿Considera Usted que la Municipalidad no ofrece facilidades en el pago de impuestos a los contribuyentes?	X		X		X		
3	¿Considera Usted que el personal de la Municipalidad no está capacitado en temas de cobranza del impuesto predial?	X		X		X		
n								
	DIMENSIÓN 2 Clasificación							
4	¿Usted considera que la clasificación de los contribuyentes esta segmentada de una manera correcta?	X		X		X		
5	¿Considera Usted que los contribuyentes estén clasificados como buen y mal pagador?	X		X		X		
6	¿Considera Usted que es bueno sectorizar las zonas para identificar la necesidad de los contribuyentes?	X		X		X		
n								
	DIMENSIÓN 3 Plan de acción							
7	¿Usted considera que el Plan de Acción de la entidad esta logrando los resultados esperados?	X		X		X		
8	¿Usted considera que el Plan de Acción de la entidad fue realizado de acuerdo a la realidad del distrito?	X		X		X		
9	¿Considera Usted que la Municipalidad planea sus actividades estratégicas con anterioridad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Judith Erika Gutiérrez Cáceres.

DNI: 47161074

Especialidad del validador: Magister en Gestión Publica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE ATENCION AL CONTRIBUYENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Satisfacción							
1	¿Usted está satisfecho con el servicio de atención que el personal de la Oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad?	X		X		X		
2	¿Considera Usted que los contribuyentes salen satisfechos por el pago que realizan en la Municipalidad?	X		X		X		
3	¿Usted recibe algún tipo de servicio de la Municipalidad por el pago del Impuesto Predial?	X		X		X		
n								
	DIMENSIÓN 2 Orientación							
4	¿Considera Usted que la orientación tributaria de parte del personal de Administración Tributaria de la Municipalidad debe ser rápida y oportuna?	X		X		X		
5	¿Considera Usted que al personal de Administración Tributaria le falta capacitación en tributación municipal?	X		X		X		
6	¿Considera Usted que el personal de Administración Tributaria mantiene un nivel de comunicación con el Contribuyente?	X		X		X		
n								
	DIMENSIÓN 3 Registro							
7	¿Considera Usted que la oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad debería tener una base de datos en registros de información de las propiedades de los Contribuyente?	X		X		X		
8	¿Considera Usted que el software del sistema de registros de la Oficina de Administración Tributaria es la adecuada?	X		X		X		
9	¿Considera usted que los formatos de registros de la información de la propiedad deben ser fácil para su llenado por parte del Contribuyente?	X		X		X		
n								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Judith Erika Gutiérrez Cáceres.

DNI: 47161074

Especialidad del validador: Magister en Gestión Publica

14 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteado


Firma del Experto Informante.

Anexo 8

N°	Recaudación del impuesto predial								
	Método de Cobranza			Clasificación			Plan de Acción		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	2	3	2	2	3	1	2	2
2	2	3	2	2	2	3	2	3	3
3	2	3	3	3	3	4	2	2	2
4	3	2	3	3	2	3	2	3	3
5	2	3	3	2	2	3	2	3	4
6	2	3	3	2	3	3	3	2	3
7	2	3	3	2	4	4	2	3	2
8	2	3	3	2	3	4	2	3	3
9	2	3	3	2	2	4	3	3	3
10	2	4	3	2	2	3	3	2	4
11	2	2	2	2	3	3	2	4	5
12	2	3	4	2	3	3	2	3	3
13	3	3	3	3	2	4	2	2	3
14	2	3	3	2	3	4	3	2	3
15	4	3	4	2	3	3	2	2	2
16	3	3	4	2	3	2	1	4	4
17	2	2	5	1	2	4	3	2	5
18	2	3	3	3	2	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	4	2	2	3
20	2	2	3	3	2	4	2	4	4
21	3	3	3	2	2	3	3	3	4
22	2	3	2	2	3	4	5	2	4

min=9

ineficiente regulares eficiente
 Set-21 22-34 34-45

19

19

ineficiente

22

22

24

24

24

24

24

24

24

24

25

25

25

25

25

25

25

25

25

25

25

25

25

25

25

25

25

25

26

26

26

26

26

26

26

26

26

26

26

26

27

27

regulares

23	2	4	4	3	3	4	2	2	3
24	3	3	3	3	3	2	2	4	4
25	3	2	4	4	2	3	4	4	2
26	3	3	2	2	3	4	4	3	4
27	3	3	3	3	4	4	2	3	3
28	3	3	4	3	3	4	2	3	3
29	3	3	4	3	3	4	2	3	3
30	3	3	5	3	2	2	3	3	4
31	2	3	3	3	4	3	3	4	4
32	3	3	3	2	3	3	4	4	4
33	3	3	3	3	3	4	3	3	4
34	2	4	3	3	4	4	3	2	4
35	4	3	4	3	3	4	2	3	4
36	4	3	4	3	4	4	3	2	4
37	3	4	4	3	4	3	4	3	3
38	3	3	4	4	3	3	3	4	4
39	3	3	3	3	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	5	5	4	4	5

27
 27
 28
 28
 28
 28
 28
 28
 28
 28
 29
 29
 29
 29
 29
 29
 30
 31
 31
 31
 31
 32
 39



Nro	Atención a Contribuyentes									min 9	ineficiente	regulares	eficiente			
	Satisfacción			orientación			registro							Set-21	22-34	34-45
	1	2	3	4	5	6	7	8	9							
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	17	17		1			
2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	19	19	Ineficiente	2			
3	2	2	2	3	2	2	2	3	5	23	23		3			
4	1	2	2	2	3	3	4	3	3	23	23		4			
5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	24	24		5			
6	2	2	3	4	3	3	3	2	2	24	24		6			
7	3	2	3	3	3	3	2	2	4	25	25		7			
8	2	2	3	3	3	4	2	3	3	25	25		8			
9	2	3	3	2	4	3	2	3	3	25	25		9			
10	2	3	3	2	3	3	3	3	4	26	26		10			
11	4	2	4	3	3	4	2	2	2	26	26		11			
12	2	3	3	2	4	4	2	3	3	26	26		12			
13	2	3	3	2	3	4	2	4	4	27	27		13			
14	2	3	4	2	3	4	2	3	4	27	27		14			
15	4	2	5	4	2	2	3	3	3	28	28		15			
16	3	4	4	3	3	4	2	3	2	28	28		16			
17	2	3	3	3	3	4	3	3	4	28	28		17			
18	4	4	4	3	3	3	2	2	3	28	28		18			
19	3	4	4	2	3	4	3	3	3	29	29		19			
20	3	3	4	4	3	4	2	3	3	29	29		20			
21	3	2	3	3	3	4	3	4	4	29	29		21			
22	3	3	4	3	3	4	2	3	4	29	29		22			
23	2	3	4	2	3	4	3	4	4	29	29	Regular	23			

24	2	3	4	3	3	4	3	3	4
25	4	3	4	3	4	3	2	3	3
26	4	3	4	2	3	4	2	3	4
27	2	3	4	4	4	4	3	2	4
28	2	3	3	3	4	4	3	4	4
29	3	3	4	2	3	4	3	4	4
30	2	3	4	3	4	4	3	3	4
31	3	3	4	4	3	4	3	3	4
32	3	3	4	4	3	3	4	3	4
33	2	2	5	4	4	5	4	2	4
34	2	3	3	3	4	5	4	4	5
35	3	3	5	4	4	4	3	3	4
36	4	3	4	3	2	4	4	4	5
37	4	4	5	3	4	4	3	3	4
38	3	3	4	2	5	4	4	4	5
39	3	4	4	4	3	4	4	4	5
40	4	4	5	3	4	4	4	5	5

29	29	24
29	29	25
29	29	26
30	30	27
30	30	28
30	30	29
30	30	30
31	31	31
31	31	32
32	32	33
33	33	34
33	33	35
33	33	36
34	34	37
34	34	38
35	35	39
38	38	40



Anexo 9 Descripción de la variable recaudación de impuesto predial y dimensiones

NIVELES	RECAUDACION IMP. PREDIAL		D1 MÉTODO DE COBRANZA		D2 CLASIFICACION		D3 PLAN DE ACCION	
	F	%	F	%	F	%	F	%
INEFICIENTE	1	2.5	5	12.5	8	20	7	17.5
REGULAR	38	95	35	87.5	31	77.5	32	80
EFICIENTE	1	2.5	0	0	1	2.5	1	2.5
TOTAL	40	100	40	100	40	100	40	100

Anexo 10 Descripción de la variable atención a contribuyentes

NIVELES	CONTRI BUYENTES		D1 SATISFACCION		D2 ORIENTACIÓN		D3 REGISTRO	
	F	%	F	%	F	%	F	%
INEFICIENTE	2	5	6	15	3	7.5	5	12.5
REGULAR	36	90	32	80	36	90	30	75
EFICIENTE	2	5	2	5	1	2.5	5	12.5
TOTAL	40	100	40	100	40	100	40	100