

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**TESIS**

**EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE Y SU  
IMPACTO EN LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS POR IMPUESTO  
PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO PERIODO  
2016.**

**PRESENTADA POR:**

**JOEL FRANK COAQUIRA TINTAYA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

**TESIS**

**EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE Y SU  
IMPACTO EN LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS POR IMPUESTO  
PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO PERIODO  
2016**

**PRESENTADA POR:**

**JOEL FRANK COAQUIRA TINTAYA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**



**APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

**PRESIDENTE:**

*[Signature]*  
.....

**Dr. Adolfo del Condor y Condori**

**PRIMER MIEMBRO:**

*[Signature]*  
.....

**Dr. David Moises Calizaya Zevallos**

**SEGUNDO MIEMBRO:**

*[Signature]*  
.....

**Dr. Alberto Enrique Colque Mamani**

**DIRECTOR / ASESOR:**

*[Signature]*  
.....

**Dr. Juan Moisés Mamani Mamani**

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 19 de Diciembre del 2017**

**ÁREA : Gestión Pública y Privada**

**TEMA : Impuesto Predial**

## DEDICATORIA

### Dedicado:

*A mi familia por su apoyo por estar conmigo en los momentos más difíciles de mi vida.*

*A Daniel Tarquí por haberme ofrecido alguna vez su Amistad.*

*De forma especial al Dr. Jesus Quispe Gomez por haber sido un ejemplo de profesionalismo en mi formación en la UNA-PUNO*

*To my mom wherever you are, if you are...*

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano por acogerme en mi formación profesional, a los catedráticos que hicieron un aporte valioso en mi formación a todos ustedes gracias totales.

A la Municipalidad Provincial de Yunguyo, en especial a la Gerencia de Administración Tributaria por haberme brindado las facilidades para el desarrollo de este trabajo de investigación.

A los miembros del jurado y a mi director de tesis por las observaciones y sugerencias que hicieron posible concretar un mejor resultado final de la Investigación.

“No es lo que los hombres son lo que me interesa, sino lo que pueden llegar a ser, sólo el hombre que no es remo tiene tiempo para mover el bote, el hombre tiende a contar su vida más que a vivirla. Lo ve todo a través de lo que cuenta, y pretende vivir su vida como si fuese una historia. Pero hemos de elegir entre vivir nuestra vida o contarla, existencia es una imperfección”.

**Jean Paul Sartre.**

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria .....	i
Agradecimiento.....	ii
Indice General .....	iv
Indice de Cuadros.....	vi
Indice de Gráficos.....	vii
Indice de Ilustraciones .....	viii
Indice de Esquemas .....	ix
Indice de Anexos .....	x
Indice de Acrónimos .....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPITULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	1
1.3. Sistematización del Problema .....	1
1.4. Objetivos de la Investigación. ....	2
CAPITULO II .....	3
REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
2.1. Antecedentes Investigativos. ....	3
2.2. Marco Teórico. ....	12
2.3. Marco Conceptual.....	77
2.4. Hipótesis de la Investigación .....	89
CAPITULO III .....	90
MATERIALES Y MÉTODOS .....	90

3.1. Tipo de Investigación.....	90
3.2. Diseño de Investigación.....	90
3.3. Métodos Utilizados.....	91
3.4. Técnicas e instrumentos de datos Utilizados.....	92
3.5. Población y Muestra.....	95
3.6. Instrumento para la presentación y análisis de Datos.....	97
3.7. Características del area de Investigación.....	98
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>102</b>
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>102</b>
4.1. Con relación al objetivo 01 .....	102
4.2. Con relación al objetivo 02.....	107
4.3. Con relación al objetivo 03.-.....	112
4.4. Análisis del area de Investigación.....	128
4.5. Comprobación de Hipótesis.....	131
4.5. Discusión.....	137
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>140</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>141</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>142</b>
<b>WEBGRAFÍA.....</b>	<b>145</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>146</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Ingresos nacionales municipales 2014 .....	18
Cuadro 2 Ingresos de gobiernos subnacionales al 2016 .....	19
Cuadro 3 Referentes nacionales de buenas prácticas tributarias .....	38
Cuadro 4 Valor de la UIT 2007-2017.....	40
Cuadro 5 Impuesto Predial según clasificación PI 2014-2016.....	42
Cuadro 6 Escala para el cálculo del Impuesto Predial. ....	49
Cuadro 7 Entidades responsables de la regulación y gestión del Impuesto Predial	57
Cuadro 8 Estadísticas de fiabilidad de la calidad de atención .....	95
Cuadro 9 Estadísticas de fiabilidad de instrumentos de campo.....	95
Cuadro 10 Distribución de contribuyentes según tipo predio de Yunguyo.....	96
Cuadro 11 Confiabilidad en la calidad de atención. ....	102
Cuadro 12 Respuesta en la calidad de atención .....	103
Cuadro 13 Profesionalidad en la calidad de servicio .....	104
Cuadro 14 Recaudación de Impuesto Predial 2016 .....	105
Cuadro 15 Nivel de recaudación del Impuesto Predial .....	106
Cuadro 16 Calidad de servicio al contribuyente del Impuesto Predial.....	107
Cuadro 17 Empatía en la calidad de atención. ....	108
Cuadro 18 Elementos tangibles en la calidad de servicio .....	109
Cuadro 19 Valorización del pago del Impuesto Predial. ....	110
Cuadro 20 Percepción de la importancia.....	111
Cuadro 21 Edad de los contribuyentes .....	128
Cuadro 22 Ocupación de los contribuyentes del Impuesto Predial .....	129
Cuadro 23 Tabla cruzada de calidad de servicio "nivel de recaudación" .....	132
Cuadro 24 Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general .....	132
Cuadro 25 Tabla cruzada nivel de recaudación "fiabilidad".....	134
Cuadro 26 Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 01 .....	134
Cuadro 27 Tabla cruzada calidad de atención "valorización del pago" .....	136
Cuadro 28 Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 02 .....	136



**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>Gráfico 1 El Impuesto Predial respecto al PBI 2005-2014 .....</b>	<b>42</b>
<b>Gráfico 2 Dimensión confiabilidad .....</b>	<b>102</b>
<b>Gráfico 3 Dimensión respuesta .....</b>	<b>103</b>
<b>Gráfico 4 Dimensión profesionalidad.....</b>	<b>104</b>
<b>Gráfico 5 Impuesto Predial 2016 .....</b>	<b>105</b>
<b>Gráfico 6 Nivel de recaudación de Impuesto Predial .....</b>	<b>106</b>
<b>Gráfico 7 Calidad de servicio al contribuyente .....</b>	<b>107</b>
<b>Gráfico 8 Dimensión empatía .....</b>	<b>108</b>
<b>Gráfico 9 Dimensión elementos tangibles .....</b>	<b>109</b>
<b>Gráfico 10 Dimensión valorización del pago del Impuesto Predial .....</b>	<b>110</b>
<b>Gráfico 11 Dimensión percepción de importancia del pago.....</b>	<b>111</b>
<b>Gráfico 12 Sexo de los contribuyentes del Impuesto Predial.....</b>	<b>129</b>
<b>Gráfico 13 Tipo de predio de los contribuyentes del Impuesto Predial .....</b>	<b>130</b>

**ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

<b>Ilustración 1 Ambiente adecuado .....</b>	<b>30</b>
<b>Ilustración 2 Calendario de pago de Impuesto Predial .....</b>	<b>45</b>
<b>Ilustración 3 Deducciones del Impuesto Predial .....</b>	<b>54</b>
<b>Ilustración 4 Fórmula para la fiabilidad de instrumentos .....</b>	<b>94</b>
<b>Ilustración 5 Municipalidad Provincial de Yunguyo .....</b>	<b>99</b>

## INDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1 El sistema tributario peruano .....	13
Esquema 2 El proceso de la administración tributaria .....	21
Esquema 3 Organigrama de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.....	100

**ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>ANEXO A Matriz de consistencia.....</b>	<b>146</b>
<b>ANEXO B Cuestionario de encuesta sobre calidad de servicio .....</b>	<b>147</b>
<b>ANEXO C Cuestionario de la encuesta nivel de recaudación del Impuesto Predial.....</b>	<b>148</b>
<b>ANEXO D Base de datos de encuesta aplicada .....</b>	<b>149</b>
<b>ANEXO E DJ de declaración de Impuesto Predial de Yunguyo .....</b>	<b>169</b>
<b>ANEXO F Nivel de recaudación de Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo año 2016.....</b>	<b>170</b>
<b>ANEXO G Nivel de recaudación de Impuesto Predial la Municipalidad Provincial de Yunguyo año 2017 .....</b>	<b>171</b>
<b>ANEXO H Metas de relacionadas al Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo año 2017.....</b>	<b>172</b>

## INDICE DE ACRÓNIMOS

FONCOMUN: Fondo de Compensación Municipal.

DGPP: Dirección General de Presupuesto Público.

DGPIP: Dirección General de Política de Ingresos Públicos.

UIT: Unidad Impositiva Tributaria.

TUO: Texto Unico Ordenado.

BCRP: Banco Central de Reserva del Perú.

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas.

PIMGM: Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal.

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

## RESUMEN

El presente trabajo de tesis denominado: “Evaluación de calidad de servicio al contribuyente y su impacto en la recaudación de ingresos por impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo periodo 2016”, tiene como objetivo demostrar la incidencia de la percepción de los contribuyentes sobre la calidad de servicio ofrecida por los servidores públicos en la recaudación de ingresos fiscales provenientes del impuesto predial del Periodo 2016, para ulteriormente a partir de los resultados plantear recomendaciones de soluciones estratégicas para medrar la calidad de servicio de la municipalidad, para ello se realizó una identificación de los factores que determinan el nivel de satisfacción del contribuyente respecto de calidad de servicio de atención y su relación con la evolución de los ingresos percibidos por impuesto predial de la municipalidad, entonces para esto se han utilizado métodos tales como el descriptivo, deductivo, sintético, y analítico. Las técnicas que se han utilizado fueron las encuestas y análisis documental, producto del proceso evolutivo coherente de la presente investigación se obtuvieron resultados y conclusiones tales como. Producto del proceso evolutivo coherente de la presente investigación se obtuvieron conclusiones tales como: El 96% de los contribuyentes perciben que es mala-regular la confiabilidad que transmiten los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial (53 y 36% respectivamente); el 96% de los Contribuyentes perciben que es regular-mala (60 y 36 % respectivamente) solo el 4% considera la calidad de servicio de atención al contribuyente como buena; el 73 % de los contribuyentes(47% y 26% respectivamente) perciben que es malo-regular el nivel de recaudación respecto al cobro del impuesto predial, la percepción de la calidad de servicio de la municipalidad es considerada deficiente e influye en los

ingresos recaudados por ésta, que resultan siendo de bajo nivel recaudatorio, concluyéndose que existe una relación directa y significativa ( $p = 0,000$ ) entre la calidad de servicio de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial ,es decir: a peor calidad de atención al contribuyente, peor es el nivel de recaudación.

**Palabras clave:** Impuesto, Contribuyente, Calidad, Servicio, Predio

## ABSTRACT

The present thesis work titled: "Evaluation of service's quality to the taxpayer and its impact on the collection of income by property tax of the Provincial Municipality of Yunguyo period 2016", aims to prove the incidence of taxpayers' perception of the service's quality offered by the public servants of the Provincial Municipality of Yunguyo in the collection of tax revenues from the property tax of the 2016 Period, to subsequently from the results propose strategic solutions to improve the quality of service of the municipality. For this was realized an identification of the factors that determine the level of taxpayer's satisfaction and its relationship with the evolution of income received by property tax of the municipality; so for this have been used methods such as descriptive, deductive, analytical, synthetic, and observation. As a result of the coherent evolutionary process of the present investigation, conclusions were obtained such as: 96% of taxpayers perceive that the reliability transmitted by the workers in charge of the property tax collection is bad-regular (53 and 36% respectively); 96% of the Taxpayers perceive that it is fair-poor (60 and 36% respectively) only 4% consider the quality of the taxpayer service as good; 73% of the taxpayers (47% and 26% respectively) perceive that it is bad-to regulate the level of collection with respect to the collection of the property tax, which turn out to be of a low revenue level concluding that there is a direct and significant relationship ( $p = 0.000$ ) between the quality of the taxpayer service and the level of property tax collection, that is: the worse quality of care to the taxpayer, the level of collection is worse.

**Keywords:** Tax, Taxpayer, Quality, Service, Site.



## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual del sector público en el Perú, los gobiernos subnacionales tanto como los distritales y provinciales tienen como problema esencial el incremento de los niveles de recaudación de los tributos municipales que representan sus ingresos propios y sobre todo en lo que respecta al impuesto predial que por lo general es el impuesto más importante pues es el que genera más ingresos a nivel de impuestos municipales; y para lograr la mejora de ello hay muchas deficiencias que deben ser mejoradas, como la regular o baja calidad de servicio de atención al contribuyente brindado en la mayoría de las entidades públicas del país.

Actualmente en la Municipalidad Provincial de Yunguyo se tiene un problema de baja recaudación de impuesto predial, representando este solo el 1.7% de los ingresos recaudados por fuente de financiamiento recursos determinados que es un indicador muy bajo, además es solo el 17% de ingresos propios de la municipalidad en consecuencia si esto continúa a corto, mediano y largo plazo no se cumplirán los objetivos que persigue el gobierno municipal que busca mejorar la eficiencia y eficacia en sus políticas de recaudación de sus ingresos por impuestos municipales; por lo tanto es necesario encontrar los factores que influyen en este bajo nivel de recaudación e implementar mejoras convenientes del caso.

La estructura de investigación desarrollada está por capítulos y los aspectos que se abordan en cada capítulo son:

**Capítulo I:** "Planteamiento del Problema de Investigación" en la que se especifica porque, su sistematización y los orígenes del problema, en base a los

antecedentes existentes sobre el tema para luego ser formulados mediante objetivos.

**Capítulo II:** "Revisión de Literatura", se elaboró el marco teórico utilizando como soporte de la investigación de igual manera contiene antecedentes investigativos, marco teórico, hipótesis y marco conceptual.

**Capítulo III:** "Materiales y Métodos", Se incluye la metodología de la investigación, población, muestra y muestreo, métodos, técnicas e instrumentos de procesamiento y análisis de datos y características del área investigada.

**Capítulo IV:** " Resultados y Discusión", En este ítem se analizaron y expusieron los resultados, para luego discutirlos, como resultados de aplicación de términos porcentuales y comparaciones para llegar a las conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La percepción del contribuyente respecto a la calidad de servicio es un tema muy vigente en la actualidad en los gobiernos subnacionales sobre todo porque hoy se vive una recentralización de los ingresos percibidos a nivel nacional y es por eso que este trabajo de investigación tiene como objetivo principal el de aportar nuevos conocimientos sobre alguna de las causas que dan como resultado una baja recaudación de impuesto predial, en este caso demostrar que el nivel calidad de servicio al contribuyente incide en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo para luego con los resultados obtenidos plantear mejoras respecto a calidad de servicio al contribuyente y con esto aportar a la generación de valor como entidad del sector público.

#### 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

- ¿Qué relación existe entre calidad de servicio de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo periodo 2016?

#### 1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.

- ¿Qué relación existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la fiabilidad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad

Provincial de Yunguyo?

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la forma de pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo?
- ¿Qué alternativas de solución serían factibles para medrar el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Provincial de Yunguyo?

#### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL.**

Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio al contribuyente y el nivel de recaudación de ingresos por Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo periodo 2016.

##### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- **Objetivo Específico 1.**

Determinar la relación existente entre la recaudación del Impuesto Predial y la fiabilidad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

- **Objetivo Específico 2.**

Determinar la relación que existe entre calidad de servicio al contribuyente y la forma de pago del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

- **Objetivo Específico 3.**

Formular soluciones factibles para medrar el nivel de satisfacción del contribuyente y que esto conlleve a la mejora de los niveles de recaudación de Impuesto Predial.

## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Como conocimientos científicos creados previamente relacionados al tema de investigación como antecedentes del trabajo de investigación podemos citar los siguientes:

**Alata, D. (2016).** En su tesis de pregrado denominada: “Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Puno – Período 2012”, concluye que:

La calidad de servicio a los contribuyentes; el número de miembros por familia y la ubicación del predio, información al contribuyente; influyen de manera significativa sobre la variable explicada recaudación del impuesto predial que dicha importancia de estas variables es explicada por el coeficiente de determinación  $R^2$  indicándonos que el 58% de la variación de la recaudación del impuesto predial esta explicado por las variables explicativas. Cabe señalar que no influyen significativamente la variable nivel educativo y verificación del predio sobre la variable dependiente. La variable ingreso del contribuyente, es un factor muy importante y condicionante para ver la determinación de la recaudación del impuesto predial, en vista que presenta una  $t_c$  de (7.55), y que del 100% de contribuyentes de los jefes de familia que están ubicados en el

rango de 1000.00 a 1500.00 soles representan el 36% del total y es el más representativo.

Con los resultados alcanzados en el presente trabajo de investigación; podemos indicar que la información al contribuyente y la verificación del predio son factores controlados por la Municipalidad provincial de Puno, es decir si se descuida estas acciones, perjudicará a los ingresos de la entidad.

Las valuaciones de los predios en la ciudad de Puno constituyen una tarea altamente compleja que necesita de alguna cercanía al predio y que determina el monto de la tributación.

**Chambi, J. (2015).** En su tesis de pregrado denominada: “Evaluación de la calidad de servicios y su incidencia en la satisfacción del cliente según el modelo servqual para el ministerio público de la ciudad de Puno, periodo 2014”, concluye que:

La satisfacción del usuario está relacionado directamente con la calidad de servicio que brinda el Ministerio Público de la ciudad de Puno; el cual sea corroborado con el resultado obtenido de la aplicación de la fórmula del coeficiente de Pearson, donde se procesó los datos de los índices de satisfacción ideal con los índices de percepción real, obteniéndose un coeficiente de 0.97, que indica que existe un nivel alto de dependencia entre las variables evaluadas, a mayor calidad del servicio ofrecido, mayor será la satisfacción de los usuarios. Además, debemos de tener en cuenta que existen amplias brechas entre las dimensiones de evaluación las cuales deben ser reducidas implementando los lineamientos propuestos para mejorar el servicio otorgado a los usuarios.

**Macedo, M. (2017).** En su tesis de pregrado denominada: “Calidad de

servicio eléctrico y satisfacción de los usuarios de Electro Puno S.A.A. – sede Azángaro periodo 2016”, concluye que:

Durante el periodo 2016 la empresa Electro Puno S.A.A.– Azángaro solo cuenta con un solo personal de atención al cliente, y este personal es un practicante que está en constante rotación (5 meses a 11 meses) y no tiene la adecuada capacitación ni la experiencia necesaria antes de atender a los usuarios, es la única persona encargada que tiene que realizar una serie de trabajos y por la cantidad de usuarios tienen que hacer malabares para poder solucionar y guiar el reclamo de cada usuario a consecuencia de eso no se les da el tiempo adecuado a cada uno por lo cual muchos de ellos se van molestos porque la atención no es oportuna; además mencionar que este personal no cuenta con un uniforme con el cual se le pueda distinguir.

Durante el periodo 2016 la empresa Electro Puno S.A.A.-Azángaro en cuanto a la satisfacción de los usuarios, la gran mayoría de usuarios no se encuentran satisfechos ya que consideran que hacen un pago excesivo por la calidad que ofrece además indican que en el recibo no refleja su consumo real, el recibo les llega a destiempo, muchas veces no les llega el recibo y por ende se genera una inmensa fila para duplicados y si en el recibo hay un error de lectura se genera su reclamo para re facturación.

**Condori, L. (2015).** En su tesis de pregrado denominada: “Determinación de las causas que influyen en la evasión y morosidad de la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo, periodos 2011-2012”, concluye que:

La falta de cultura y educación tributaria de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo, según la

muestra de 190 contribuyentes, los resultados de dicho análisis muestra que influye en la evasión de la recaudación del impuesto predial, mientras que el grado de instrucción de los contribuyentes no influye, pues la mayoría de los contribuyentes poseen un nivel de instrucción aceptable. Los contribuyentes de la municipalidad desconfían del destino del tributo recaudado por concepto de impuesto predial en gasto público

La capacidad económica de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo, según la muestra de 190 contribuyentes, el resultado obtenido de dicho análisis se observa que el 54.74% tiene un nivel de ingreso económico menor a 720.00 nuevos soles por lo que influye en la evasión de la recaudación del impuesto.

El nivel de fiabilidad que transmite el personal de la recaudación del impuesto predial incide en la menor recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Yunguyo. De acuerdo al análisis el porcentaje de morosidad del impuesto predial respecto a la total de recaudación tributaria es de 34.90% en el periodo 2011 equivalente a 48,342.75 nuevos soles y el 26.02% en el periodo 2012 equivalente a 40,052.46 nuevos soles.

**Esparza, S. (2015).** En su tesis de pregrado denominada: “La cultura tributaria como causa del incumplimiento al pago del Impuesto Predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Ayaviri periodos 2013-2014”, concluye que:

La muestra fue de 84 contribuyentes, los cuales fueron encuestados con 8 preguntas que se registran en el instrumento correspondiente. Se concluye que la mayoría de contribuyentes no paga el impuesto predial (59.52% no pagan, 40.48% pagan) del porcentaje de no cumplidores, el 32% nunca ha



pagado el impuesto, 42% pagó hasta hace 5 años y 26% no paga desde hace 1 año, existiendo alto grado de morosidad.

Los contribuyentes no conocen exactamente los impuestos a los que están afectos como propietarios de un inmueble, donde a pesar que el 34% sabe que tiene que pagar el impuesto predial, 12% menciona que tiene que pagar alcabala y 25% menciona que tiene que pagar los dos, un importante 29% considera que no tiene que pagar ningún impuesto. Si la población no tiene idea de sus obligaciones, será más difícil evitar el incumplimiento.

La percepción de la naturaleza del tributo tampoco es correcta, donde sólo el 38.10% cree que se debe pagar el impuesto porque el municipio necesita el dinero para sufragar los gastos y servicios públicos; ya que el 47.62% considera que debe pagar sólo porque es un deber y el 14.28% considera que no es necesario pagar impuestos.

Es importante establecer que en general la población tiene dificultades en aceptar las obligaciones tributarias como un acto justo o consideran que las que la calidad y cantidad de servicios brindados por la municipalidad o el estado en reciprocidad al pago de tributos, son insuficientes y no responden adecuadamente a las necesidades de la población.

EL 70% de los encuestados recibió alguna vez una notificación por falta de pago y el 70% responde que tiene conocimiento que el incumplimiento puede acarrear multas, sanciones o embargo, mientras que el 30% desconoce esas consecuencias. Estos resultados tienen mucho que ver con la eficiencia del ente recaudador, porque si la primera impresión es que se conoce y notifica a los no cumplidores o morosos, éstos persisten en el incumplimiento porque a pesar de no pagar siguen recibiendo los beneficios

de la inversión pública de la municipalidad y aceptan el riesgo de no pagar porque no se hace conocer que las consecuencias del incumplimiento son efectivas y reales.

Existe un alto grado de incumplimiento y morosidad, los contribuyentes no cumplidores no conocen exactamente las obligaciones a las que están afectos, los contribuyentes no conocen exactamente la naturaleza de los tributos, su justicia y su utilización, el nivel educativo alcanzado por la población es bajo y no han recibido orientación tributaria en ninguno de los niveles de formación, los contribuyentes no cumplidores son notificados pero a pesar de ello persisten en el incumplimiento a pesar de conocer que existen sanciones. Por todo ello mencionamos que el desconocimiento del sistema tributario es parte importante y determinante del nivel de incumplimiento tributario, en este caso, del incumplimiento del pago del impuesto predial.

**Inca, M. (2015).** En su tesis de pregrado denominada: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”, concluye que:

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0.497, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

Existe relación significativa relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0.462, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables de cortesía y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

Existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de los usuarios del mismo modo, luego de someterse al coeficiente al Spearman arroja una correlación de 0.566, lo que significa que hay una correlación positiva moderada en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

**Bastidas, L. & Villareal, V. (2013).** En su tesis de pregrado denominada: “Análisis del comportamiento de los principales impuestos (predial unificado, sobretasa a la gasolina e industria y comercio) en el Municipio de Túquerres durante el periodo 2007-2012”, concluyen que:

El comportamiento del Impuesto Predial Unificado en el Municipio de Túquerres en el periodo analizado ha sido aceptable pues su tendencia no ha sufrido grandes variaciones, no obstante, en los últimos años el recaudo de este impuesto se ha incrementado, debido a que existe una preocupación por implementar buenas políticas de recaudo.

En cuanto al impuesto de industria y comercio su comportamiento ha tenido una tendencia constante en el periodo analizado, sin embargo, existe una problemática en cuanto al número de establecimientos, pues su registro es bajo, lo que hace que el volumen recaudado no sea el suficiente para cubrir al menos el 50% los gastos de funcionamiento. En cuanto a las características del recaudo se puede decir que existen algunas fortalezas en cuanto a la implementación de políticas administrativas coherentes con el proceso de recaudo, sin embargo, existen algunas falencias como la actualización de datos y medios tecnológicos.

El Municipio de Túquerres tiene una fuerte tendencia a endeudarse en el futuro dado que tanto los ingresos corrientes no tributarios como los tributarios han venido disminuyendo su participación en el total de ingresos del municipio y por el contrario las entradas de capital de deuda a tenido un gran incremento. La disminución que se presenta en el recaudo de los ingresos provenientes de los impuestos se debe principalmente a la disminución que se presenta durante el periodo de análisis del recaudo del impuesto de sobretasa a la gasolina, este hecho se asocia principalmente al incremento en los precios de la gasolina que se traducen en incentivo al contrabando.

El Municipio de Túquerres no está en la capacidad de producir recursos que le permitan subsistir de manera autónoma, por este hecho el municipio es dependiente tanto de los ingresos que le llegan fruto de las transferencias del gobierno. El Municipio de Túquerres es eminentemente rural, factor que actúa de manera negativa en el avalúo de los predios, traduciéndose en una baja base gravable del impuesto predial, lo que ocasiona un bajo recaudo,

que a su vez no contribuye en las finanzas del municipio.

La desactualización en el catastro de los predios es de 12 años, hecho que genera una dificultad en la base de datos de los predios y se refleja en el bajo recaudo del impuesto predial.

**De Los Rios, R. (2017).** En su tesis de pregrado denominada: “Determinantes de la recaudación de los Impuestos Municipales”, concluye que:

En los últimos años, a pesar de que se han realizado esfuerzos por incrementar los niveles de recaudación de impuestos de las municipalidades con una mejor normatividad e instrumentos, la gran mayoría de municipios aún dependen de manera importante de las transferencias que reciben. Para realizar el análisis de la recaudación municipal se empleó una metodología de estratificación mediante clústeres para agrupar a las municipalidades existentes en el país. Este planteamiento permite una mejor estratificación de la muestra para obtener grupos con una mayor homogeneidad entre sus elementos: las municipalidades provinciales se dividieron en 5 grupos y las distritales en 6. Posteriormente, se realizó el análisis de los modelos aplicando la metodología econométrica de datos de panel para el periodo del 2009 al 2014.

La recaudación de los Impuestos municipales está determinada por factores macroeconómicos y socioeconómicos propios de cada distrito, así como por variables asociadas a la gestión municipal, tales como valorización de forma de pago de impuestos, buenas prácticas de administración tributaria, cultura tributaria, gestión de procesos de atención al contribuyente. Entre las variables que cobran mayor relevancia en los modelos se encuentran el PBI, el tamaño poblacional, el grado de urbanidad y la pobreza

expresada como necesidades básicas insatisfechas (no monetaria). Por otro lado, las metas de recaudación establecidas por el Plan de Incentivos a la mejora de la gestión municipal ponen en evidencia que existen resultados positivos en los municipios de mayor tamaño. Además, se observa que existe un componente cíclico en diversos clústeres, donde en el cuarto año de gobierno municipal los ingresos en promedio se reducen.

En relación al análisis de las transferencias, se obtuvo un impacto negativo de parte de las transferencias relacionadas a recursos naturales en los modelos, lo que presumiría la presencia de pereza fiscal, siendo el efecto de esta más notorio en los clústeres correspondientes a los municipios distritales. La magnitud de este efecto varía entre cada clúster, pero el efecto observado siempre es un efecto negativo. Cabe resaltar que en el Perú más del 90% de los municipios tanto provinciales como distritales reciben canon minero, mientras que en promedio el 60% recibe canon hidroenergético. Por otro lado, se observa que las demás transferencias (Foncomun y vaso de leche, por ejemplo) tienen un impacto positivo sobre la recaudación, que es en promedio mayor que el de otras variables analizadas en los modelos econométricos aplicados.

Si bien se ha observado indicios de una diferenciación en los efectos de diversos tipos de transferencias, es necesario un mayor estudio de estos para poder determinar la causa de estas posibles diferencias y la magnitud de su influencia en el ámbito sub nacional.

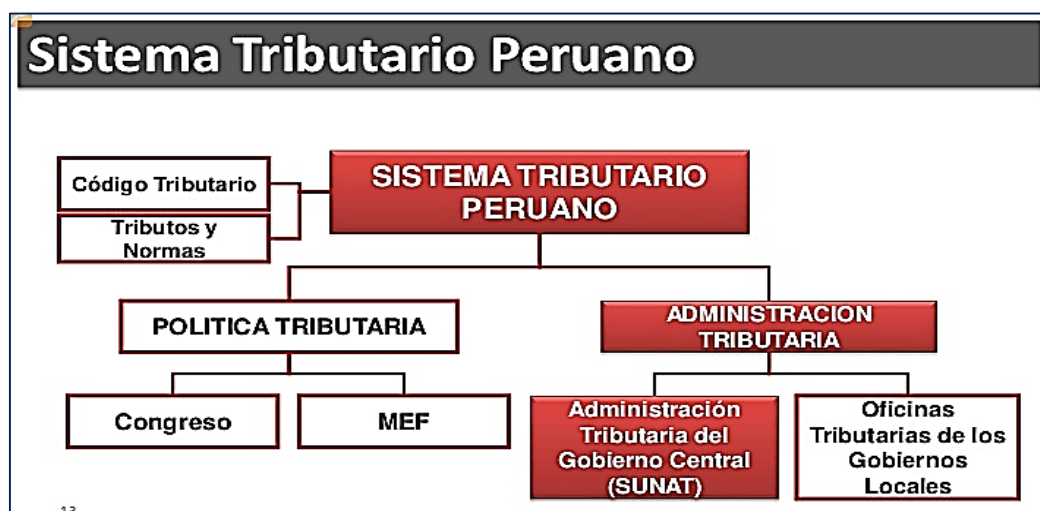
## **2.2. MARCO TEÓRICO.**

### **2.2.1. EL SISTEMA TRIBUTARIO PERUANO.**

El sistema tributario peruano es el conjunto ordenado de normas, principios

e instituciones que regulan las relaciones procedentes de la aplicación de tributos en el país. Se rige bajo el Decreto Legislativo N° 771 (enero de 1994), denominado como la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional. Según la Constitución de 1993, el Estado es el poder político organizado en tres niveles de gobierno: nacional, regional y local, y cada uno de ellos agrupa diferentes unidades ejecutoras o productoras de bienes y servicios públicos cuyos costos operativos deben ser financiados con tributos.

Esquema 1 El Sistema Tributario Peruano



Fuente: SUNAT, 2017

### CLASIFICACIÓN DE LOS TRIBUTOS SEGÚN SU ADMINISTRACIÓN.

#### En el Gobierno Central:

- Impuesto a la Renta.
- Impuesto General a las Ventas.
- Impuesto Selectivo al Consumo.
- Impuesto Extraordinario de Solidaridad.
- Derechos Arancelarios

#### En Gobiernos Locales:

- Impuesto Predial.

- Impuesto de Alcabala.
- Impuesto al Patrimonio Vehicular.

**En Otros:**

- Contribuciones a la Seguridad Social.
- Contribución al Servicio Nacional de Adiestramiento Técnico Industrial  
– SENATI Contribución al Servicio Nacional de Capacitación para la  
Industria de la Construcción – SENCICO. **SUNAT. (2017)**

**LA DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA DE INGRESOS PÚBLICOS.**

La Dirección General de Política de Ingresos Públicos es el órgano de línea del ministerio encargado de evaluar, formular y proponer la política tributaria para simplificar, reestructurar y optimizar el sistema tributario y mejorar la recaudación de los diferentes niveles de gobierno; así como la política de ingresos públicos no tributarios provenientes de la explotación de recursos naturales y de impuestos destinados a los gobiernos regionales y locales. Asimismo, evalúa las cargas o prestaciones que establezca el estado en el sector privado, cuyo efecto económico sea análogo o similar al causado por los tributos. Depende del despacho viceministerial de economía.

La Dirección General de Política de Ingresos Públicos, para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

1. Dirección de renta y patrimonio.
2. Dirección de consumo y de tributación sobre el comercio exterior.
3. Dirección de asuntos tributarios internacionales.
4. Dirección de tributación subnacional.



5. Dirección de inteligencia económica y optimización tributaria.

**MEF. (2017).**

### **FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE TRIBUTACIÓN SUBNACIONAL.**

La Dirección de Tributación Subnacional tiene las siguientes funciones:

- a) Formular, proponer y evaluar lineamientos de política tributaria para los gobiernos subnacionales;
- b) Formular proyectos de normas que permitan la implementación de la política tributaria de los gobiernos subnacionales;
- c) Evaluar y emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia;
- d) Brindar lineamientos y criterios para el diseño de las especificaciones funcionales de sistemas informáticos desarrollados por el ministerio orientados al incremento de la recaudación tributaria de los gobiernos subnacionales;
- e) Brindar a otras unidades orgánicas del ministerio los lineamientos, criterios y especificaciones a fin de establecer las metas de recaudación tributaria de los gobiernos subnacionales; y Las demás funciones que le asigne el director general de la dirección general de política de ingresos públicos. **MEF. (2017).**

### **ADMINISTRACIÓN DE RENTAS Y TRIBUTACIÓN MUNICIPAL.**

El Decreto Legislativo N° 776 – Ley de Tributación Municipal vigente desde el año 1994 y sus diversas modificaciones que ha tenido a lo largo de su vigencia, siendo su objetivo garantizar la racionalización del sistema tributario municipal, simplificar la administración de los tributos y optimizar su recaudación. Sin embargo, todas las disposiciones que establecían el reordenamiento de la legislación tributaria en la práctica, no han tenido

ningún efecto positivo en cuanto a incrementar los recursos de administración directa de las municipalidades, los que venían percibiendo fundamentalmente porque las normas que se dictaron no tuvieron en cuenta la realidad de cada jurisdicción del país, determinando como ya es de conocimiento público, que la mayor parte de los Gobiernos Locales estén atravesando por una difícil situación económica para atender sus gastos corrientes. **Actualidad Gubernamental. (2014).**

## **2.2.2. LA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y SUS IMPLICANCIAS.**

### **EL GOBIERNO MUNICIPAL.**

Los gobiernos locales pueden crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerar de éstas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley. Constituyen rentas de las municipalidades, entre otros, los tributos creados por ley a su favor, las contribuciones, tasa, arbitrios, licencias y derechos creados por ordenanza municipal, conforme a ley y los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal.

Los ingresos municipales se sustentan en:

#### **a). - Impuestos municipales.**

- Impuesto Predial
- Impuesto a los Juegos (pimball, bingo, rifas y similares)
- Impuesto de Alcabala
- Impuesto a los Espectáculos Públicos no deportivos
- Impuesto al Patrimonio Vehicular
- Impuesto a las Apuestas
- Impuesto a los Juegos (loterías)

#### **b). - Contribuciones y tasas municipales.**

- Contribución Especial de Obras Públicas
- Tasas Municipales
- Tasas por servicios públicos o arbitrios.
- Tasas por servicios administrativos o derechos.
- Tasa por las licencias de apertura de establecimientos.
- Tasas por estacionamiento de vehículos.
- Tasa de Transporte Público.
- Otras tasas por la realización de actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario.

#### **C.-Tributos nacionales creados a favor de las municipalidades.**

- Impuesto de Promoción Municipal: 2% de las operaciones afectas al IGV.
- Impuesto al Rodaje: aplicable a las gasolinas, con tasa del 8% sobre el precio ex-planta en el caso de venta al país; o del valor CIF tratándose de la importación.
- Impuesto a las Embarcaciones de Recreo: 5% del valor de las embarcaciones.

#### **d). -Otros ingresos que perciben las municipalidades.**

- El Fondo de Compensación Municipal – FONCOMUN. Se constituye con los siguientes recursos:
  - El rendimiento del Impuesto de Promoción Municipal
  - El rendimiento del Impuesto al Rodaje
  - El impuesto a las Embarcaciones de Recreo
- Recursos asignados por concepto de Canon: Canon Minero, Canon Pesquero, Canon Hidroenergético, Canon Gasífero, Canon

- Forestal, Canon y Sobre canon Petrolero.
- Programa de Vaso de Leche
- Derecho de Vigencia Minera. **Ortega, A. (2017).**

Las municipalidades revisten de gran importancia para el desarrollo del país y de las comunidades, principalmente en la prestación directa de servicios al usuario por lo que se requiere de administraciones municipales eficientes y modernas.

La realidad refleja que poseen grandes limitaciones e importantes áreas de mejora que le impiden prestar un servicio eficiente con los niveles de calidad que exige el ciudadano. Partiendo de la premisa de que es posible implementar modelos de gestión modernos en el sector público, y transformar a las organizaciones municipales en organizaciones inteligentes siempre que exista el interés y la voluntad de hacerlo, siendo éste el único y principal requisito; mientras exista voluntad para mejorar la gestión las demás limitantes serán superadas. **Arroyo, J. (2016).**

**Cuadro 1 Ingresos Nacionales Municipales 2014**

(Millones de soles y estructura %)

Rubro	Monto	Estruc.%
<b>Ingresos Propios</b>	<b>6 114</b>	<b>23,7%</b>
Recursos Directamente Recaudados	3 234	12,5%
Impuestos Municipales <sup>1/</sup>	2 880	11,2%
<b>Transferencias y Otros Ingresos</b>	<b>19 694</b>	<b>76,3%</b>
Canon y Sobre canon, Regalías, Renta de Aduanas y Participaciones	11 988	46,5%
Fondo de Compensación Municipal	5 623	21,8%
Donaciones y Transferencias	1 348	5,2%
Recursos por Operaciones Oficiales de Crédito	735	2,8%
<b>Total</b>	<b>25 808</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: MEF-2014

Cuadro 2 Ingresos de Gobiernos Subnacionales al 2016

(Millones de Soles y %)

Nivel de Gobierno	Millones de S/			Participación %			Var. % Real	
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2015 / 2014	2016 / 2015
<b>I. Gobiernos Regionales</b>	<b>158</b>	<b>171</b>	<b>190</b>	<b>4,1%</b>	<b>4,0%</b>	<b>4,1%</b>	<b>4,6%</b>	<b>7,3%</b>
Tasas y Contribuciones	158	171	190	4,1%	4,0%	4,1%	4,6%	7,3%
<b>II. Gobiernos Locales</b>	<b>3 688</b>	<b>4 055</b>	<b>4 388</b>	<b>95,9%</b>	<b>96,0%</b>	<b>95,9%</b>	<b>6,2%</b>	<b>4,5%</b>
Impuestos Municipales	2 304	2 595	2 824	59,9%	61,4%	61,7%	8,8%	5,1%
Tasas y Contribuciones	1 384	1 460	1 564	36,0%	34,6%	34,2%	1,9%	3,5%
<b>III. Gobiernos Subnacionales(I+II)</b>	<b>3 846</b>	<b>4 226</b>	<b>4 578</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>6,1%</b>	<b>4,6%</b>
Impuestos	2 304	2 595	2 824	59,9%	61,4%	61,7%	8,8%	5,1%
Tasas y Contribuciones	1 542	1 631	1 754	40,1%	38,6%	38,3%	2,2%	3,9%

Impuestos Municipales comprende los ingresos por Impuesto Predial, Impuesto de Alcabala, Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos, Impuestos a los Juegos e Impuesto a las Apuestas. Tasas y Contribuciones comprende los ingresos por Arbitrios Municipales, Contribución Especial por Obras Públicas y Otras Tasas y Derechos Administrativos.

Fuente: DGPP-MEF-INEI, 2016

### LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL.

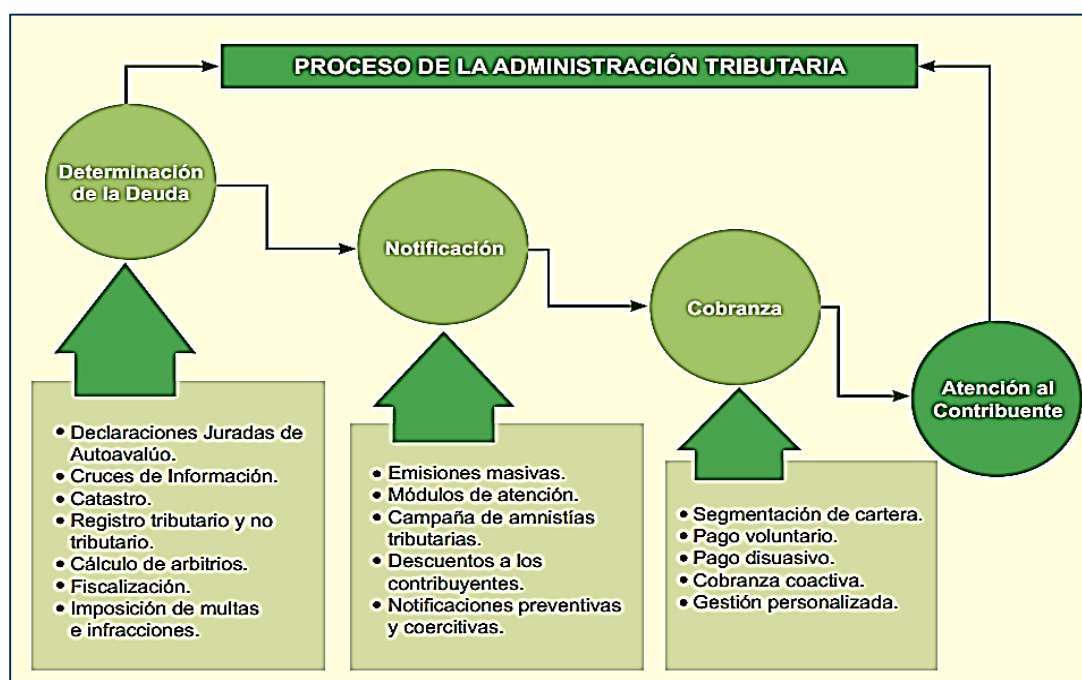
La administración tributaria viene a ser un órgano de línea encargado de administrar el proceso de emisión, recaudación y fiscalización de las obligaciones tributarias de los contribuyentes. Se debe mencionar de qué órgano dependerá jerárquica, funcional y administrativamente; generalmente depende de la gerencia municipal. El reglamento de organización y funciones debe señalar también si la unidad orgánica está a cargo de un empleado de confianza con categoría de gerente.

Luego vienen las funciones, que generalmente son: 1.- Elaborar, proponer y gerenciar la ejecución del Plan Operativo Institucional de la gerencia u órgano de administración tributaria, disponiendo de sus recursos humanos, económicos y materiales con eficiencia y eficacia. 2.- Dirigir, validar y supervisar la determinación de las tasas y contribuciones municipales, así como la actualización de la información de las obligaciones tributarias para la emisión anual del impuesto predial y arbitrios municipales

de los contribuyentes.3.- Supervisar la atención de los trámites administrativos que se encuentren establecidos en el TUPA vigente, de acuerdo al ámbito de su competencia.4.- Evaluar y supervisar las acciones necesarias para la determinación, notificación y cobro de las obligaciones tributarias y no tributarias de los contribuyentes de la jurisdicción.5.- Monitorear y supervisar el proceso de actualización de la información catastral.6.- Supervisar y controlar las acciones de fiscalización tributaria a los contribuyentes de la jurisdicción.7.- Velar por una correcta atención a los contribuyentes respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias y no tributarias pecuniarias con la municipalidad.8.- Controlar el proceso de emisión anual de las cuponeras del impuesto predial y arbitrios municipales.9.- Estimar la proyección de la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios pecuniarios y proporcionar información sobre los ingresos de la municipalidad.10.- Coordinar la actualizaciones de los procedimientos administrativos en los asuntos de su competencia.11.- Formular, actualizar y proponer la normatividad interna de su competencia, a través de reglamentos, directivas, manuales de procedimientos y otros documentos, en coordinación con otras unidades orgánicas.12.- Supervisar la correcta aplicación de la normatividad vigente relacionada a la administración de los tributos municipales.13.- Emitir y suscribir resoluciones de gerencia para la atención de los procedimientos contenciosos y no contenciosos en materia tributaria.14.- Emitir resoluciones de gerencia para resolver en segunda y última instancia los recursos de apelación presentados por los administrados de conformidad con la Ley del Procedimiento Administrativo General.15.- Asesorar a la alta dirección y los

demás órganos en aspectos de su competencia. 16.- Cumplir con las demás funciones que le asigne el gerente municipal. Al lado de estas funciones generales, se deben definir las funciones de las subgerencias de administración tributaria que, a modo de recomendación, deberían ser: subgerencia de fiscalización tributaria, subgerencia de rentas, subgerencia de atención a contribuyentes. Dependiendo del tamaño de la municipalidad y de la población, se deben crear estas subgerencias o adscribir las funciones en una o dos subgerencias. **Municipio al Día. (2017).**

Esquema 2 El Proceso de la Administración Tributaria



Fuente: Elaboración Propia

## FACTORES DE ÉXITO DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS MUNICIPALES.

### a). - Reclutamiento profesional.

Por razones técnicas y de transparencia deben definirse cuidadosamente los perfiles profesionales requeridos, y sobre ello realizarse un concurso de méritos, promoviendo la contratación de los profesionales mejor capacitados



y que sean conscientes de la importancia de la función para la cual están siendo contratados.

Es importante que estos profesionales, además de contar con los conocimientos técnicos, estén en posibilidad de brindar una atención de calidad en el nivel que les corresponda.

**b). - Transparencia en la gestión de recaudación.**

Debe informarse en forma permanente a la población, a través de los medios adecuados, sobre las razones, cálculos, factores, tasas, componentes y otros, que definen los montos de los tributos, para que no existan dudas al respecto entre la población. Asimismo, se deben explicar los mecanismos a ser usados en el proceso de la recaudación.

**c). - Programas de sensibilización en cultura tributaria.**

Antes de iniciar las operaciones, es importante que se diseñe y ejecute, durante los primeros meses, una campaña de sensibilización en cultura tributaria. Debe informarse a la población las razones por las cuales existen los tributos municipales, los servicios que con ellos se cubren, la forma cómo se calculan, etc.

Esto garantiza, que la población se informe y en lo posible, reaccione correctamente al cobro de tributos. El riesgo de no cumplir con un proceso de sensibilización adecuado es que los contribuyentes se informen mediante terceros que en realidad no brindan una información certera.

**d). - Diseño adecuado de la organización.**

Antes de iniciar las operaciones, la Administración Tributaria debe formalizarse y tener el respaldo de este diseño en los documentos de gestión. El personal debe conocer de forma clara sus funciones y los



procedimientos a través de los cuales debe cumplir los mismos, y los formatos, sistemas, programas, etc., que se utilizan en cada uno de ellos.

**e). - Equidad en la gestión de la recaudación.**

Desde el inicio del funcionamiento de la Administración Tributaria se deben aplicar los cálculos y normas para todos por igual. Siempre existen críticas provenientes de sectores con menos posibilidades económicas, en el sentido de que a otros con mayores posibilidades económicas no se les cobra en la misma proporción; y viceversa. Por ello, deben planificarse y ejecutarse acciones orientadas a que la gestión recaudadora tenga características de equidad.

**f). - Importancia de la planificación estratégica y operativa.**

Una buena planificación estratégica y operativa asegura un ahorro de energía posterior y un mejor aprovechamiento de los recursos. El planeamiento, además, da una guía de objetivos claros a los miembros de la Administración Tributaria, de tal manera que se perciba un ambiente de orden tanto por los funcionarios, como por parte de la población.

**g). - Definición clara y optimizada de procedimientos.**

Antes de iniciar las operaciones, los procedimientos tienen que estar normalizados. Ello, por un lado, evita que el público tenga respuestas diversas ante una misma consulta, que espere más tiempo del que se requiere, o que visite varias dependencias innecesariamente; y por otro lado, brinda a los colaboradores la seguridad de estar cumpliendo sus funciones correctamente.

**h). - Nivel de excelencia en la orientación.**

Los miembros de la Administración Tributaria deben estar preparados para

responder todo tipo de consultas por parte del público. Además, deben estar concientizados de que, al inicio, muchos de los contribuyentes se acercarán de manera alterada a indagar sobre sus obligaciones. Es importante entonces, para el impacto positivo de la puesta en marcha de las operaciones, mantener un servicio de orientación con un nivel de excelencia.

**i). - Mejora continua de los procesos.**

Los procesos son las rutinas establecidas con las que se realizan las diferentes funciones. Durante la marcha de la organización debe fijarse siempre el objetivo de un plan de mejora continua, que permita la existencia de cada vez un mayor número de procesos. Esto genera agilidad en el servicio, disminución de costos y la posibilidad de liberar recursos de diversa índole para concentrarse en el objetivo principal de la Administración Tributaria, que es la recaudación.

Es muy importante también que se considere la optimización permanente (mejora de la calidad) de los procesos internos de la administración, pues estos dan el soporte a las operaciones.

**j). -Simplificación de trámites y facilidades de pago.**

En relación con lo anterior, se debe poner especial énfasis en el diseño de los procesos de pago. Es necesario que estos sean muy sencillos, eliminando requisitos, pasos y formatos innecesarios. Asimismo, debe preverse que, si el contribuyente no puede pagar un tributo completo, pueda hacer pagos por adelantado (lo cual es diferente al fraccionamiento de la deuda), pues en algunos casos, no se acepta el pago cuando el monto que debe pagar el contribuyente no está completo.

Cambiar de estrategia aseguraría que el contribuyente que no puede

cancelar el íntegro de la deuda, abone al menos una parte de la misma y no distraiga estos recursos financieros en otras obligaciones, desaprovechándose la oportunidad de cobro.

**k).-Difusión de una imagen institucional sobria y discreta.**

La imagen institucional debe ser sobria y profesional. La difusión de dicha imagen institucional debe ser planificada y deben usarse los medios de difusión local reconocidos por la población como “serios”. Por otro lado, no debe caerse en el juego mediático y debe responderse a las dudas de la población con altura y argumentos técnicos, aunque explicados en forma sencilla.

**l).-Excelente atención al público.**

El cobro de tributos es de por sí una responsabilidad bastante sensible y muchas veces poco comprendida. Si a esto sumamos que en general los contribuyentes tienen la idea previa de que la atención es deficiente en las instituciones públicas, resulta relevante que la institución haga todos los esfuerzos necesarios para brindar una atención excelente en todos los aspectos que se pueda considerar: infraestructura, comodidad física, ventilación, señalización, puestos de orientación, personal amable y preparado técnicamente, respuestas veraces y ágiles, y procesos sencillos, entre otros.

**m).- Buen clima laboral.**

Como se ha indicado anteriormente, muchas veces la función recaudadora es poco grata, por lo que el estrés del personal puede ser mucho mayor que en otro tipo de organizaciones. Por esta razón, es importante que los funcionarios y todos los colaboradores en general hagan los mejores

esfuerzos por mantener un adecuado clima laboral. Las reuniones y el trabajo en equipo son importantes, y las actividades extralaborales, como actividades deportivas, paseos campestres, se practican con éxito en algunas organizaciones.

**n).-Diversos mecanismos de comunicación y medios de pago.**

Los contribuyentes desean que las características de modernidad encontradas en algunas empresas privadas estén presentes también en el organismo encargado de recaudar sus impuestos municipales. Por ello es importante considerar que la atención siempre debe ser de primer nivel y, de ser factible, no solamente en el local principal. Debe pensarse en otros medios de contacto o atención, como el teléfono, correo electrónico, formularios Web, visitas a domicilio, y cuando sea posible, mediante oficinas descentralizadas.

Por otro lado, debe darse al contribuyente la posibilidad de utilizar los diversos medios de pago existentes, tales como el pago en bancos comerciales, pagos vía Internet, con tarjeta de débito y crédito, etc.

**Ñ).- Facilidades de pago sin realizar amnistías.**

Existe coincidencia en torno a la efectividad de las amnistías. Se piensa que éstas, antes que dar buenos resultados, debilitan la opinión del público sobre la institución, generan molestia en los contribuyentes puntuales, promueven negativamente la cultura tributaria, afectan el planeamiento económico y generan un costo administrativo altísimo, no sólo verificable en recursos económicos y humanos, sino también organizativos, de procesos, de sistemas, de ambiente laboral, etc.

**o).-Relación sistémica entre catastro y rentas.**

El catastro es la herramienta por excelencia que puede incidir en una recaudación eficiente, justa y equitativa. La mayoría de administraciones tributarias iniciaron su gestión con un catastro desactualizado o sin la existencia de este, por lo que debieron hacer los esfuerzos necesarios para promover o encargarse directamente de su actualización permanente. Debe anotarse, además, que la mayoría de administraciones tributarias ha indicado que se mantenían aún algunos conflictos funcionales respecto a la responsabilidad de la gestión del catastro.

**p).-Aplicar mecanismos coactivos y envío a centrales de riesgo.**

La mayoría de entrevistados indicó que el envío de cartas donde se advierte a los contribuyentes morosos su reporte a las centrales de riesgo en caso estos no cumplan con sus obligaciones tributarias, fue efectivo.

Otros medios de coerción, como las llamadas telefónicas y visitas domiciliarias, donde se explica al contribuyente que debe cumplir sus obligaciones tributarias, también fueron considerados efectivos.

**Fashbender, J. & Albán, C. (2014).**

**BUENAS PRÁCTICAS DE ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA.**

Las Buenas Prácticas de Actualización Tributaria son aquellas orientadas a crear mecanismos de recojo de información, que permitan tener una base de datos de contribuyentes y bienes gravados actualizada, a efectos de realizar gestiones de cobranza eficaces y eficientes.

Formatos y funciones optimizadas para recoger información de predios. La actualización de predios tiene un impacto directo en la capacidad recaudadora de la administración tributaria. Por ello, son diferentes los mecanismos que esta utiliza para poder mantener su base de datos

actualizada: formatos optimizados, informes, observación de las modificaciones de predios de la ciudad, entre otros.

El objetivo de esta buena práctica es planificar el trabajo de fiscalización a efectos de lograr un levantamiento de información más efectivo. Se pasa de esta manera, de un modelo de fiscalización basado principalmente en visitas e inspecciones espontáneas y no planificadas; a otro donde, para iniciar estos operativos, primero se debe segmentar las fiscalizaciones por zonas y por impactos en el valor de los predios. La meta consiste en planificar las fiscalizaciones a realizar en el corto, mediano y largo plazo.

La toma de la información predial es más precisa y eficiente, lo que favorece la calidad del dato y disminuye el tiempo de entrevista al contribuyente. Asimismo, el funcionario aprovecha la visita para transmitir información relevante al contribuyente. Además, la digitación de la información (o lectura a través de códigos de barras) es también más eficiente. Finalmente, la visita permite que el funcionario recoja información sobre predios vecinos no visitados, pero que resultan relevantes para la administración tributaria. **Educación & Tributación. (2017).**

### **BUENAS PRÁCTICAS DE OPERACIÓN.**

Las buenas prácticas de operación son aquellas orientadas a crear procedimientos, indicadores, mecanismos de ejecución, u otros similares, que les permitan a las administraciones tributarias llevar a cabo su labor de ente recaudador, con pleno respeto de los derechos de los contribuyentes, y fomentando un adecuado conocimiento de la información tributaria.

## 01.- Ambientes adecuados.

La práctica consiste en la promoción de un adecuado ambiente de trabajo como fórmula para obtener una buena productividad, porque permite tanto al contribuyente como al funcionario de la administración tributaria realizar su gestión de manera ordenada y cómoda.

### Características de la Buena Práctica:

- Ubicación de la Administración Tributaria en un punto central en la ciudad y de fácil acceso, con cercanía a bancos.
- Ambiente ventilado y con aire acondicionado, cuando corresponda. Diseño y mobiliario moderno, y con colores distintivos. Señalización clara y oportuna. Sillas de espera
- en cantidad suficiente.
- Clara definición de los espacios del área de atención al contribuyente (front office) y el área de personal técnico (back office).
- Medios audiovisuales para entretenimiento y orientación al contribuyente. Puestos de orientación de rápido acceso, con cantidad y calidad de personal preparado.
- Ventanillas especiales para orientación de adultos mayores y mujeres en estado de gestación.
- Puesto del "Defensor del Contribuyente" visible y de fácil acceso, pero que brinde la privacidad necesaria para atender a los contribuyentes.
- Información amplia, por medios audiovisuales, sobre el



destino del dinero de los contribuyentes.

- Formularios gratuitos, de fácil acceso y con modelo para su llenado.
- Personal uniformado e identificado que transmite seriedad, modernidad y confianza.
- Vigilancia particular, policía y cámaras de seguridad.
- Limpieza y orden.

El contribuyente se orienta rápidamente y sabe a dónde debe dirigirse, y se siente cómodo en un ambiente grato. Asimismo, los funcionarios y colaboradores pueden realizar su labor con la comodidad suficiente. El entorno y mobiliario adecuado ayudan a poder prestar orientación e información de calidad a los contribuyentes. La sobriedad de un local transmite, a su vez, seriedad a los contribuyentes, lo que contribuye a consolidar la imagen de la organización frente a la población. **Durán, L. & Mejía, M. (2015).**

Ilustración 1 Ambiente Adecuado



Fuente: Elaboración Propia



## **02.- Diversidad de lugares y medios de pago.**

Las facilidades que tiene el contribuyente para informarse y realizar sus pagos impacta positivamente en la recaudación y en la calidad de atención. Por ello, algunas administraciones tributarias han implementado oficinas descentralizadas en lugares de mucha concurrencia y permiten el pago por medios modernos.

Los contribuyentes tienen una diversidad de mecanismos y locales para cumplir con sus obligaciones. Así, para aquellos que prefieren pagar en efectivo, en algunas administraciones tributarias se han instalado cajeros automáticos. Ello permite que el contribuyente no tenga que transportar dinero con él. Este es un importante factor en la calidad de atención. **Jacome, V. (2014).**

## **03.- Notificación proactiva.**

La notificación es un proceso permanente que recuerda al contribuyente sus obligaciones tributarias.

En general, la notificación se ha considerado tradicionalmente como una actividad de comunicación de la institución hacia el contribuyente, y un cumplimiento protocolar necesario para posibles acciones coactivas posteriores. Sin embargo, se ha encontrado que algunas administraciones tributarias han dado un valor añadido al proceso de notificación, realizando una labor educativa y persuasiva.

El proceso de notificación requiere una planificación y es un proceso que puede resultar costoso debido al uso de diversos recursos, entre ellos, recursos humanos. Tradicionalmente, se ha considerado la notificación como el hecho de hacer llegar al domicilio una comunicación escrita al

contribuyente respecto a sus obligaciones. Esto normalmente se hace con personal propio, pero sin aprovechar su presencia para realizar otro tipo de acciones, como una explicación detallada del documento que se está entregando al contribuyente, entre otras.

Se optimiza el proceso de notificación, porque además de cumplir con hacer llegar la comunicación escrita, el personal brinda orientación y promueve en el contribuyente la responsabilidad de cumplir con sus obligaciones, generando un impacto positivo, tanto en la recaudación, como en la percepción de la calidad de servicio. **Fashbender, J. & Albán, C. (2014).**

#### **04.- Arbitrios separados por propietario y arrendatario.**

Algunas administraciones tributarias han logrado separar el valor del arbitrio, atribuyéndolo al inquilino, cumpliendo así un principio de equidad.

El principio de equidad se cumple y el acuerdo entre inquilino y propietario resulta transparente y se genera además en el inquilino una mayor conciencia en el cuidado y limpieza de su área de influencia. Además, se evita que la Administración Tributaria deje de percibir el arbitrio. **Arroyo, J. (2016).**

#### **05.- Inducción e información personalizada a los Principales Contribuyentes.**

La segmentación de la cartera tributaria como instrumento de gestión se potencializa con la asignación de gestores de cobranza en virtud de los principales contribuyentes. En razón de ello, los gestores de cobranza tienen la doble labor de informar y, al mismo tiempo, gestionar la cobranza tributaria y no tributaria de los principales contribuyentes. Para realizar esta labor cuentan con vehículos motorizados.

Se ha observado que las acciones que se realizan en general son similares para todos los contribuyentes, dando el mismo tipo de atención, información y orientación a aquellos que aportan muy poco y a aquellos que aportan mucho. Las administraciones no solían trabajar con una cartera de clientes; no clasificaban a aquellos que aportan aquel 20% que sostiene normalmente el presupuesto y los servicios; no gestionaban de manera diferente a los Principales Contribuyentes, perdiendo por tanto oportunidades interesantes de recaudación y concentrando recursos en lo menos "rentable"; y no contaban con información específica acerca del destino del dinero recaudado, originando un desinterés para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones.

Hay una concentración de recursos y esmero en la atención de los principales contribuyentes, lo que resulta más eficiente. Los Principales Contribuyentes sienten que se les brinda una atención personalizada. A ello se adiciona el hecho de saber en forma directa qué se hace con el dinero que recauda la administración tributaria. Como consecuencia de esto, los niveles de recaudación mejoran y se puede calcular el flujo de ingreso con mayor precisión. **Jacome, V. (2014).**

#### **07.- Educación personalizada al contribuyente moroso.**

La actividad recaudadora municipal ha tenido una reciente revalorización. Por esta misma razón, la cultura tributaria local es aún escasa, por lo que muchas personas desconocen o no se muestran interesadas en ella. Además, aquellos contribuyentes interesados muchas veces tienen dificultad en el acceso a la información y orientación, por las propias características organizacionales de los gobiernos locales.

En este contexto, la amenaza de un embargo hace reaccionar al contribuyente. Pero lejos de coaccionarlo de manera violenta para que realice los pagos respectivos, la ocasión es aprovechada por algunas administraciones tributarias para explicarle la razón y monto de sus obligaciones como ciudadano.

Se le explica al contribuyente, en forma personalizada y durante el tiempo necesario, sobre el estado de sus obligaciones tributarias, logrando su sensibilización; y en ese mismo momento - conocidas las razones de sus obligaciones y las características socioeconómicas del contribuyente - se le compromete a asumir un plan de pagos. Así, el contribuyente se siente informado y atendido en forma personalizada, mientras que se promueve la cultura tributaria y se mejora la recaudación. **Durán, L. & Mejía, M. (2015).**

### **BUENAS PRÁCTICAS DE IMAGEN INSTITUCIONAL.**

Las buenas prácticas en imagen institucional buscan mejorar la percepción que los contribuyentes tienen de la administración tributaria y de los servicios que brinda. Ello comprende las tareas de definición de una estrategia de imagen, su implementación y difusión.

#### **01.- Imagen discreta, sobria y profesional.**

En general los gobiernos locales del Perú han visto afectada su imagen. Por esa razón, las administraciones tributarias tratan de mantener una imagen que aleje del pensamiento de los contribuyentes la idea de una vinculación con los gobiernos locales, e intentan ubicarse en una posición que les permita destacar los aspectos positivos de su tarea y evitar que las críticas mediáticas lleguen a afectarles.

Tradicionalmente, no ha existido una estrategia de imagen institucional, y la mala reputación que pueda tener el gobierno local se trasladó a la Administración Tributaria, afectando su credibilidad y percepción de seriedad. Ello contribuye al estrés del personal y genera una caída en los niveles de recaudación.

No se consumen recursos y energías orientadas a estar en el "juego mediático". Las administraciones tributarias ponen a conocimiento del público su agenda informativa, lo que evita confusión en los ciudadanos; y se resguarda, se aplica y se transmite una imagen de seriedad y credibilidad. La información que recibe la población es técnica, pero transmitida con sencillez y precisión. **Actualidad Gubernamental. (2014)**

## **02.- Campaña permanente de cultura tributaria.**

Las administraciones tributarias se encuentran aún en un proceso que requiere del afianzamiento en la ciudadanía, por lo que realizan permanentes campañas para lograr su reconocimiento en la sociedad y para que su función sea comprendida por la ciudadanía en general, logrando en ella lo que se denomina "cultura tributaria".

En consecuencia, diseñan e implementan una serie de mecanismos para resaltar todo aquello que ayude a lograr los objetivos indicados en el párrafo precedente.

Se está sembrando una cultura de conciencia tributaria que luego traerá sus beneficios. Los mecanismos utilizados son novedosos y llamativos, razón por la cual la población presta la debida atención. La imagen se refuerza y la percepción que tiene la población de la administración tributaria se consolida. **Alvarado, J. (2011).**

### **03.- Difusión por intercambio con otras instituciones.**

El público que acude a las administraciones tributarias también asiste a otras entidades públicas, para gestiones diversas. Habiendo identificado esa fortaleza, se han hecho intercambios de materiales de promoción audiovisual con estas otras instituciones (SUNARP, RENIEC, SUNAT, etc.), especialmente en los circuitos cerrados de televisión, logrando alcanzar la atención de más público. Asimismo, dado el interés de información catastral, se ha logrado repartir volantes informativos en forma conjunta con los recibos de energía y agua que se entregan en los domicilios.

A costo cero se aprovechan "vitriñas" para transmitir a la población información valiosa y de su interés. Ello se hace además, en momentos de "espera", por lo que ese tiempo es aprovechado para transmitirles información útil y seguir generando conciencia de cultura tributaria.

**Fashbender, J. & Albán, C. (2014).**

#### **EL CONTRIBUYENTE.**

En el ámbito de las obligaciones fiscales y pago de impuestos, el contribuyente es la persona física o jurídica que soporta la carga del impuesto, pero no necesariamente es el obligado al pago del impuesto a la Hacienda Pública. Cuando hablamos de impuestos y sobre quien tiene que hacerse cargo de las obligaciones tributarias que un determinado impuesto arroja, es muy habitual confundir los términos de contribuyente y sujeto pasivo.

Es cierto que en muchos impuestos estas dos figuras suelen coincidir, pero, en realidad, encontramos diferencias significativas entre uno y otro. El sujeto pasivo es la persona física o jurídica obligada al cumplimiento de las

obligaciones tributarias, ya sea como responsable último del impuesto o como contribuyente. Esta figura es el deudor frente a hacienda, ya que ha generado el hecho económico por el que surge la obligación del pago del impuesto.

Por otro lado, el contribuyente es la persona física o jurídica llamada a soportar la carga del impuesto, ya que es el titular de la capacidad económica que da lugar a la generación del propio impuesto. **REVISOR. (2017).**

### **Tipos de contribuyentes.**

En algunos casos, en consideración a su tamaño, y normalmente la cantidad de personas jurídicas (por la envergadura del negocio o empresa), un contribuyente puede recibir un trato individualizado por parte de la administración, y ser sometido a inspecciones periódicas (en lugar de aleatorias) para verificar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

En algunos países, puede incluso asignarse a un grupo concreto de inspectores de hacienda la inspección periódica de una empresa. En esos casos el contribuyente no tiene por qué diferenciarse legalmente de los demás contribuyentes ordinarios salvo por el hecho de que, a efectos prácticos, tiene un trato más continuado con la administración.

Los contribuyentes se clasifican en dos grandes grupos:

#### **a) Personas Físicas o Naturales**

Son aquellas que obtienen rentas de su trabajo personal (Personas con negocio de único dueño, profesionales liberales, entre otras).

#### **b) Persona Jurídica o Moral.**

Son las formadas por las asociaciones de varias personas en un organismo o una sociedad que son identificadas con una razón social

mediante instrumento público a la que la ley reconoce derechos y facultades a contraer obligaciones civiles y comerciales. **Wikipedia. (2017).**

**Cuadro 3 Referentes Nacionales de Buenas Prácticas Tributarias**

No	Función	Buena Práctica	Referentes Regionales
1	Organización y Dirección	1. Liderazgo y trabajo en equipo.	Huánuco, Huamanga, Chiclayo Tacna, Tarapoto y Trujillo.
		2. Orientación a la planificación y ejecución con indicadores.	Chiclayo y Trujillo.
		3. Cultura enfocada a procesos.	Trujillo.
2	Actualización Tributaria	1. Formatos y funciones optimizadas para recoger información de predios.	Chiclayo, Cusco, Iquitos y Trujillo.
		2. Sistema de observación para detectar infractores al impuesto vehicular.	Piura.
3	Operación	1. Ambientes adecuados.	Huánuco, Huamanga, Tarapoto y Trujillo.
		2. Diversidad de lugares y medios de pago.	Chiclayo, Huánuco, Piura, Tarapoto y Trujillo.
		3. Notificación proactiva.	Cajamarca e Iquitos.
		4. Arbitrios separados por propietario y arrendatario.	Chiclayo, Piura y Trujillo.
		5. Mensualización de la cobranza en mercados.	Piura.
		6. Planificación, seguimiento y retroalimentación de la gestión de cobranza.	Chiclayo.
		7. Inducción e información personalizada a los Principales Contribuyentes.	Cajamarca, Chiclayo y Piura.
		8. Notificación en la Administración Tributaria	Tacna.

Fuente: Cooperación Alemana al Desarrollo – GTZ-2017

### LA CULTURA TRIBUTARIA.

Sin desconocer el alcance amplio que tienen la noción de cultura en la definición de la Unesco, entendemos la "cultura tributaria" como el conjunto de valores y actitudes que promueven el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones tributarias que a cada persona le corresponden como deber y derecho ciudadano. Con la cultura tributaria se posibilita la aceptación



voluntaria del pago por parte del contribuyente; razón por la que el buen uso de los recursos públicos constituye un elemento central de la cultura tributaria.

Para que el Estado pueda cumplir con su obligación constitucional de velar por el bien común y proporcionar a la población los servicios básicos que ésta requiere, necesita de recursos que provienen principalmente de los tributos pagados por los contribuyentes.

El pago de los impuestos puede llevarse a cabo utilizando la coerción o apelando a la razón. La fuerza se manifiesta en las leyes y en su cumplimiento obligatorio, mientras que la razón sólo puede estar dada por una Cultura Tributaria con bases sólidas.

No puede obviarse que un estímulo (o desestímulo) importante para la tributación lo constituye el manejo y destino de los fondos públicos, aparte de que, para muchos ciudadanos, tributar es un acto discrecional, relacionado con su percepción positiva o negativa sobre el uso de los fondos.

Uno de los objetivos de la educación fiscal debe ser, precisamente, romper ese círculo vicioso y hacer conciencia de que la tributación no sólo es una obligación legal, sino un deber de cada persona ante la sociedad. Además, se le debe convencer de que cumplir con tal responsabilidad le confiere la autoridad moral necesaria para exigir al Estado que haga un uso correcto y transparente de los recursos públicos.

A efecto de fortalecer la Cultura Tributaria (entendida ésta como el conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por una sociedad respecto a la tributación y las leyes que la rigen, lo que conduce al cumplimiento permanente de los deberes fiscales), se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema y comprenda la importancia de sus responsabilidades tributarias.

Esta comprensión se alimenta de información oportuna y de formación adecuada, las cuales deben conducir hacia la aceptación, derivada de la concienciación. Ésta es indispensable para lograr una recaudación firme y

sostenible en el mediano y largo plazos, de manera que también sea posible cumplir los Acuerdos de Paz y los compromisos del Pacto Fiscal.

Se busca, entonces, que la normatividad sea asimilada por los individuos y expresada en sus acciones. El contribuyente que acepta voluntariamente el pago lo hace por sí mismo y por la sociedad, más allá de si existe una sanción. De la misma manera, el cumplimiento oportuno y veraz se refiere al pago dentro de las fechas estipuladas y al rechazo ante prácticas de evasión y elusión. **Bonilla, E. (2014).**

### LA UNIDAD IMPOSITIVA TRIBUTARIA.

La UIT son las iniciales de Unidad Impositiva Tributaria y es un valor de referencia que se utiliza en el Perú para determinar impuestos, infracciones, multas u otro aspecto tributario que las leyes del país establezcan.

Por ejemplo, el valor de una multa se expresa de la siguiente forma: 10% UIT o 10 UIT. De este modo, cuando se decida variar el monto de multas o retenciones por la inflación del país, solo bastaría con modificar el monto de la UIT.

Cuadro 4 Valor de la UIT 2007-2017

PERIODO	PERIODICIDAD	UNIDAD MONETARIA	VALOR DE LA U.I.T.	BASES LEGAL	FECHA DE PUBLICACION
2007	ANUAL	Nuevos Soles	3450	D.S.213-2006-EF	(28-12-2006)
2008	ANUAL	Nuevos Soles	3500	D.S.209-2007-EF	(22-12-2007)
2009	ANUAL	Nuevos Soles	3550	D.S.169-2008-EF	(25-12-2008)
2010	ANUAL	Nuevos Soles	3600	D.S.311-2009-EF	(30-12-2009)
2011	ANUAL	Nuevos Soles	3600	D.S.252-2010-EF	(11-12-2010)
2012	ANUAL	Nuevos Soles	3650	D.S.233-2011-EF	(21-12-2011)
2013	ANUAL	Nuevos Soles	3700	D.S. 264-2012-EF	(20-12-2012)
2014	ANUAL	Nuevos Soles	3800	D.S. 304-2013-EF	(12-12-2013)
2015	ANUAL	Nuevos Soles	3850	D.S. 374-2014-EF	(30-12-2014)
2016	ANUAL	Soles	3950	D.S. 397-2015-EF	(24-12-2015)
2017	ANUAL	Soles	4050	D.S. 353-2016-EF	(22-12-2016)

Fuente: SUNAT, 2017

### 2.2.3. EL IMPUESTO PREDIAL.

#### CONCEPTO.

El TUO de la Ley de Tributación Municipal establece que el Impuesto Predial es un tributo de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos.

Para efectos de este impuesto, se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua; así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. **Paredes, G. & Paulsen, H. (2016).**

El impuesto predial es un tributo de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Para efectos del Impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar deteriorar o destruir la edificación. El autovalúo se obtiene aplicando los aranceles y precios unitarios de construcción que formula y aprueba el Ministerio de Vivienda y Urbanismo todos los años. Al adquirir un predio, el nuevo propietario podrá declararlo hasta el último día hábil del mes de febrero del año siguiente a la adquisición del bien.

La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio. **Alfaro, J. (2015).**

Cuadro 5 Impuesto Predial Según Clasificación PI 2014-2016

(Millones de Soles y %)

Clasificación PI	Millones de S/			Participación %			Var. % Real	
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2015/2014	2016/2015
CPA	754	892	967	61,4%	61,1%	59,4%	14,3%	4,7%
CPB	376	449	526	30,6%	30,7%	32,3%	15,4%	13,0%
CNP ≥ 500 VVUU	84	102	114	6,8%	7,0%	7,0%	16,8%	8,0%
CNP < 500 VVUU	14	18	22	1,2%	1,2%	1,3%	21,5%	17,5%
<b>Total</b>	<b>1 228</b>	<b>1 461</b>	<b>1 629</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>14,9%</b>	<b>7,6%</b>

PI: Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal

VVUU: Viviendas urbanas

CPA: Ciudades Principales Tipo A

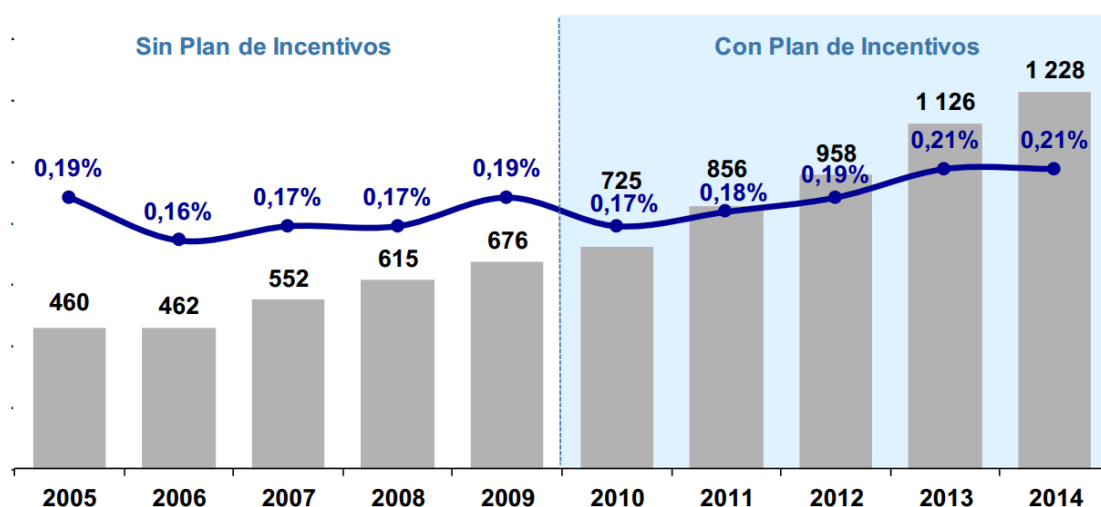
CNP ≥ 500 VVUU: Ciudades No Principales con 500 o más VVUU

CPB: Ciudades Principales Tipo B

CNP < 500 VVUU: Ciudades No Principales con menos de 500 VVUU

Fuente: DGCP-MEF, INEI.

Gráfico 1 El Impuesto Predial Respecto al PBI 2005-2014



/1 En millones de soles.

Periodo del 2005 al 2009 sin meta de incremento de la recaudación del impuesto predial en el Plan de Incentivos.

Periodo del 2010 al 2014 con meta de incremento de la recaudación del impuesto predial en el Plan de Incentivos.

Fuente: MEF, BCRP-2014

### OBLIGADOS AL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL.

Se encuentran obligados al pago del Impuesto Predial las personas naturales y jurídicas que sean propietarias de los predios gravados al 1° de enero de cada año.

En caso de transferir el predio, el comprador asumirá la condición de

contribuyente y estará obligado al pago del impuesto a partir del año siguiente de producida la transferencia.

Los condóminos o copropietarios están en la obligación de comunicar la parte proporcional del predio que les corresponde (porcentaje de propiedad) a la municipalidad de su distrito. Sin embargo, la municipalidad puede exigir a cualquiera de ellos el pago total del impuesto.

Sólo cuando la administración tributaria no pueda determinar quién es el propietario, se encuentran obligados al pago, en calidad de responsables solidarios, los poseedores o tenedores del predio, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes. **Paredes, G. & Paulsen, H. (2016).**

Los obligados a pagar el impuesto se pueden clasificar en:

#### **En calidad de contribuyentes:**

- Las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.
- Los titulares de concesiones otorgadas al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión, durante el tiempo de vigencia del contrato. Las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza. Cualquiera de los condóminos salvo que se comunique a la respectiva Municipalidad el nombre de los condóminos y la participación que a

cada uno corresponda.

Los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total.

- Cualquiera de los condóminos salvo que se comunique a la respectiva Municipalidad el nombre de los condóminos y la participación que a cada uno corresponda.

Los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total en calidad de responsables:

Los poseedores o tenedores, a cualquier título, de los predios afectos, cuando la existencia del propietario no pudiera ser determinada y sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes. Los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total en calidad de responsables:

**Gonzales, A. (2013).**

#### **PERIODO DE PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL.**

El Impuesto Predial puede cancelarse al contado hasta el último día hábil del mes de febrero.

Asimismo, puede cancelarse en forma fraccionada, debiendo reajustarse el valor de la segunda, tercera y cuarta cuota con el Índice de Precios al Por Mayor que publica mensualmente el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). **Educación & Tributaciòn. (2017).**

A continuación, se detallan los cuatro meses de vencimiento:

Ilustración 2 Calendario de pago de Impuesto Predial  
(Hasta el último día hábil de cada Mes)

<b>Febrero</b> <b>28</b>	<b>Mayo</b> <b>31</b>
<b>Agosto</b> <b>31</b>	<b>Noviembre</b> <b>30</b>

Fuente: Elaboración Propia.

Los contribuyentes están obligados a presentar Declaración Jurada del Impuesto Predial o Autoavaluo:

- Anualmente, hasta el último día hábil del mes de febrero, salvo que la Municipalidad establezca una prórroga. Es decir, una vez que ha recibido su Declaración Jurada -mecanizada, tiene plazo hasta el último día hábil del mes de febrero para presentar cualquier tipo de información con la que no esté de acuerdo.
- Cuando se efectúa cualquier transferencia de dominio, teniendo plazo para cumplir con tal obligación hasta el último día hábil del mes siguiente de ocurrido el hecho.
- Cuando un predio sufra modificación en sus características que sobrepasen el valor de cinco (5) UIT. En estos casos la Declaración Jurada debe presentarse hasta el último día hábil del mes siguiente de producidos los hechos.
- Cuando lo determine la administración tributaria y dentro del plazo que determine para tal fin. **Alfaro, J. (2015).**



## **LA BASE DE CÁLCULO DEL IMPUESTO PREDIAL.**

El impuesto se calcula sobre el valor total de los predios del contribuyente ubicados en cada jurisdicción distrital. A efectos de determinar el valor total de los predios, se aplicarán los valores arancelarios de terrenos y valores unitarios oficiales de edificación vigentes al 31 de octubre del año anterior y las tablas de depreciación por antigüedad y estado de conservación, que aprueba anualmente el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento mediante Resolución Ministerial.

Las instalaciones fijas y permanentes serán valorizadas por el contribuyente de acuerdo con la metodología aprobada en el Reglamento Nacional de Tasaciones y utilizará una depreciación según antigüedad y estado de conservación. Dicha valorización está sujeta a fiscalización posterior por parte de la municipalidad respectiva.

En el caso de terrenos que no hayan sido considerados en los planos básicos arancelarios oficiales, el valor de los mismos será estimado por la municipalidad Distrital respectiva o, en defecto de ella, por el contribuyente, tomando en cuenta el valor arancelario más próximo a un terreno de iguales características. **Paredes, G. & Paulsen, H. (2016).**

## **DETERMINACIÓN DE LA DEUDA TRIBUTARIA**

Es necesario calcular primero el valor del predio. Este valor se compone de tres elementos: la edificación o construcción, las obras complementarias o instalaciones, y el terreno.

### **Valor de la edificación o construcción.**

Se determina multiplicando el área construida del predio por el valor unitario depreciado de construcción. El área construida incluye el área



construida del predio más su área común construida.

El valor unitario neto se determina sumando en Nuevos Soles los montos que le corresponden a los componentes de la construcción que se publican en el diario El Peruano, menos la depreciación.

Las tablas de depreciación toman en cuenta el material de construcción predominante, el estado de conservación, la antigüedad de la edificación y el tipo de edificación. Se debe tener presente que a los predios cuyas edificaciones superen los 4 niveles o pisos se les incrementará en 5% el valor unitario a partir del quinto piso. **Alvarado, J. (2011).**

$$\text{Valor de edificación} = (\text{área construida}) * (\text{valor unitario neto del área privada construida}) \\ + (\text{área común construida}) * (\text{valor unitario neto del área común construida})$$

### **Valor de obras complementarias y/o instalaciones**

Se ingresa el tipo de obra, el número de pisos, el tipo de material, el estado de conservación, la categoría, la cantidad, el metraje, el año, el mes y valor de la obra complementaria, considerando los valores unitarios elaborados por la municipalidad correspondiente cargada en el sistema. Además, se debe tener en cuenta la antigüedad, el estado de conservación y el factor de oficialización: Valor Otras Instalaciones = (metraje m<sup>3</sup>, m<sup>2</sup>, m, unid) \* (Valor unitario depreciado).

### **Valor del terreno**

El valor de terreno se determina multiplicando el valor de arancel por el área de terreno (incluye área común).

$$\text{Valor de terreno} = (\text{área de terreno} + \text{área común de terreno}) * (\text{valor de arancel}).$$

El valor de arancel lo determina el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en los planos arancelarios. Se determina según la vía donde se ubica el predio. En el caso que el predio tenga varios frentes entonces, el valor de arancel se estimará de acuerdo a la metodología indicada en el RNT. Si el predio no se encuentra en los planos para determinar su valor de arancel, se deberá tomar el de una vía próxima y con similares características. **Municipio al Día. (2017).**

### **Cálculo de la obligación tributaria**

En función a la información registrada en las fichas de fiscalización, se procede a calcular primero la base imponible del Impuesto Predial, sobre la que luego se calcula el tributo, aplicando la escala progresiva acumulativa.

- **Determinación de la base imponible.** Para calcular la base imponible (autovalúo), se determina lo siguiente:

$$\text{Base imponible} = \text{Valor Total de la edificación} + \text{Valor Total de Otras instalaciones} \\ + \text{Valor total del Terreno (de todos los predios del contribuyente)}$$

La suma del valor de todos los predios de un propietario en un determinado distrito da como resultado la base imponible que servirá para determinar el Impuesto Predial.

- **Determinación de la obligación tributaria.** Se determina el tributo que corresponde a la base imponible, y se calcula asimismo los intereses moratorios, derechos de emisión, reajustes, costas, descuentos, totales, diferencias acotadas, etc. **Valencia, M. (2015).**

### **Cálculo del Impuesto Predial**

El Impuesto se calcula aplicando a la base imponible (valor total de los

predios de un contribuyente) la escala progresiva acumulativa siguiente:

Cuadro 6 Escala para el Cálculo del Impuesto Predial.

### ESCALA PROGRESIVA ACUMULATIVA PARA DETERMINAR EL IMPUESTO PREDIAL 2017

IMPUESTO PREDIAL AÑO 2017			
Tramo de Avalúo	Alícuota	Impuesto Predial	
		Parcial	Acumulado
Hasta 60,750.00	0.20%	121.50	121.50
Más de 60,750.00 Hasta 243,000.00	0.60%	1,093.50	1,215.00
Más de 243,000.00	1.00%		
IMPUESTO PREDIAL MINIMO: S/. 24.30 (0.6% de 1 UIT) 1 UIT: S/. 4,050.00			

Fuente: SUNAT, 2017

### INAFFECTOS AL PAGO DE IMPUESTO PREDIAL.

Se encuentran infectas al impuesto predial las siguientes personas naturales y/o jurídicas:

1. El gobierno central, gobiernos regionales y gobiernos locales; excepto los predios que hayan sido entregados en concesión al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, incluyendo las construcciones efectuadas por los concesionarios sobre los mismos, durante el tiempo de vigencia del contrato.
2. Los gobiernos extranjeros, en condición de reciprocidad, siempre que el predio se destine a residencia de sus representantes diplomáticos o al funcionamiento de oficinas dependientes de sus embajadas, legaciones o consulados, así como los predios de propiedad de los organismos internacionales reconocidos por el Gobierno que les sirvan de sede.

3. Funcionamiento de oficinas dependientes de sus embajadas, legaciones o consulados, así como los predios de propiedad de los organismos internacionales reconocidos por el Gobierno que les sirvan de sede.
4. Las sociedades de beneficencia, siempre que se destinen a sus fines específicos y no se efectúe actividad comercial en ellos.
5. Las entidades religiosas, siempre que se destinen a templos, conventos, monasterios y museos.
6. Las entidades públicas destinadas a prestar servicios médicos asistenciales.
7. El Cuerpo General de Bomberos, siempre que el predio se destine a sus fines específicos.
8. Las Comunidades Campesinas y Nativas de la sierra y selva, con excepción de las extensiones cedidas a terceros para su explotación económica.
9. Las universidades y centros educativos, debidamente reconocidos, respecto de sus predios destinados a sus finalidades educativas y culturales, conforme a la Constitución.
10. Las concesiones en predios forestales del Estado dedicados al aprovechamiento forestal y de fauna silvestre y en las plantaciones forestales. Los predios cuya titularidad correspondan a organizaciones políticas como: partidos, movimientos o alianzas políticas, reconocidos por el órgano electoral correspondiente.
11. Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones de personas con discapacidad reconocidas por el CONADIS.

12. Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones sindicales, debidamente reconocidas por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, siempre y cuando los predios se destinen a los fines específicos de la organización. Asimismo, se encuentran inafectos al impuesto los predios que hayan sido declarados monumentos integrantes del patrimonio cultural de la Nación por el Instituto Nacional de Cultura, siempre que sean dedicados a casa habitación o sean dedicados a sedes de instituciones sin fines de lucro, debidamente inscritas o sean declarados inhabitables por la Municipalidad respectiva. **Sáenz, M. (2016).**

#### **BENEFICIOS TRIBUTARIOS APLICABLES AL IMPUESTO PREDIAL.**

##### **Deducción de 50 UIT al base imponible dirigido a Pensionistas.**

El beneficio consiste en deducir de su base imponible un monto equivalente a 50 UIT (vigente en el ejercicio gravable) a toda persona con la condición de pensionista, propietaria de un predio. De exceder este monto, deberá pagar el Impuesto Predial sólo por la diferencia resultante. Asimismo, estará afecto al pago correspondiente al derecho de emisión.

Para obtener este beneficio deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Ser propietario de un solo predio (no sólo en el distrito), a su nombre o de la sociedad conyugal, destinado a su vivienda. Se considera que se cumple este requisito cuando además de la vivienda, el pensionista posee otro predio, constituida por la cochera.
- El uso parcial del predio con fines productivos, comerciales y/o profesionales, con aprobación de la municipalidad respectiva, no

afecta la deducción señalada. Su ingreso bruto debe estar constituido por la pensión y no exceder de 1 UIT mensual (vigente en el ejercicio gravable).

Para ello deberá presentar los siguientes documentos:

- Formato de solicitud firmado por el solicitante o representante legal.
- Documento de identidad del titular o representante legal.
- Resolución o documento que otorga la calidad de pensionista.
- Última boleta de pago o liquidación de pensión.

En caso de representación:

Entregar poder específico en documento público o privado con firma legalizada ante notario.

### **Deducción de 50 UIT al base imponible dirigido a Personas Adultas Mayores No Pensionistas.**

El beneficio consiste en deducir de su base imponible un monto equivalente a 50 UIT (vigente en el ejercicio gravable) a toda persona de 60 años a más (al 1 de enero correspondiente del ejercicio gravable), propietaria de un predio. De exceder este monto, deberá pagar el Impuesto Predial sólo por la diferencia resultante. Asimismo, estará afecto al pago correspondiente al derecho de emisión.

Para obtener este beneficio deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Ser propietario de un solo predio (no sólo en el distrito), a su nombre o de la sociedad conyugal, destinado a su vivienda. Se considera que se cumple este requisito cuando, además de la vivienda, el pensionista posee otro predio, constituida por la cochera.

- El uso parcial del predio con fines productivos, comerciales y/o profesionales, con aprobación de la municipalidad respectiva, no afecta la deducción señalada.
- Su ingreso bruto no debe exceder de 1 UIT mensual (vigente en el ejercicio gravable).

Para ello deberá presentar los siguientes documentos:

- Formato de solicitud firmado por el solicitante o representante legal.
- Documento de identidad del titular o representante legal.
- Última boleta de pago, recibo por honorarios u otros que acrediten que sus ingresos personales o de la sociedad conyugal no superan 1 UIT mensual.
- Documentos adicionales que acrediten que no cuenta con la calidad de pensionista.
- Entregar poder específico en documento público o privado con firma legalizada ante notario.

#### **Deducción aplicable a predios rústicos.**

Destinados a la actividad agraria, siempre que no se encuentren comprendidos en los planos básicos arancelarios de áreas urbanas, se debe deducir el 50% de su base imponible.

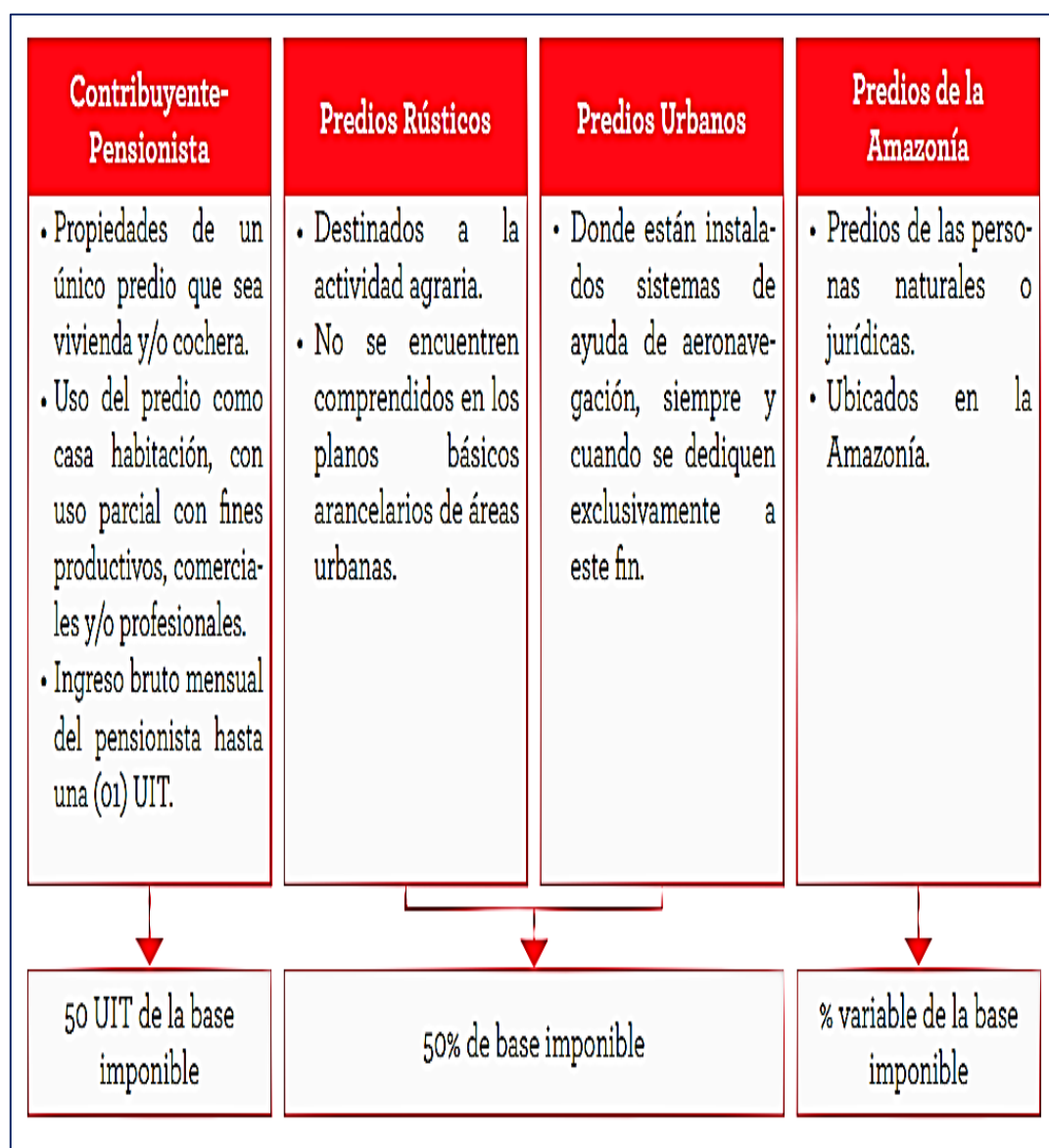
#### **Deducción aplicable a predios urbanos.**

Donde se encuentran instalados sistemas de ayuda de aeronavegación, siempre y cuando se dediquen exclusivamente a este fin, se debe deducir el 50% de su base imponible.

**Deducción aplicable a predios de la Amazonía.**

Que permite a las municipalidades, en forma anual, fijar un porcentaje de deducción que se aplicaría a la base imponible de los predios de las personas naturales o jurídicas ubicadas en la Amazonía, tomando en consideración, entre otros criterios, los valores unitarios oficiales de edificación, así como la ubicación y uso del predio. Esta deducción se encuentra establecida en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía. **Morales, G. (2016).**

**Ilustración 3 Deducciones del Impuesto Predial**



Fuente: DTS -Dirección General de Política de Ingresos Públicos



## **EL IMPUESTO PREDIAL EN EL MARCO DE LAS FINANZAS PÚBLICAS DE LOS GOBIERNOS LOCALES.**

Es claro que los impuestos municipales (cuya administración y recaudación corre por cuenta directa de las municipalidades), pese a no significar en la actualidad un rubro importante de los ingresos de los gobiernos locales, resultan ser instrumentos importantes para el financiamiento local y, más aún, para su autonomía. Dentro de este grupo de ingresos, el impuesto predial tiene un rendimiento de especial importancia en la estructura consolidada de ingresos de los gobiernos locales.

A diferencia de otros impuestos municipales, en este caso, no se ha cuestionado directamente la eficiencia recaudatoria de las municipalidades provinciales. No obstante, sí hay quienes consideran que sería mejor transferir su administración a la Sunat (administración tributaria nacional), la que luego entregaría lo recaudado a los municipios correspondientes, previo el cobro de una comisión mínima que solvente el costo del proceso de recaudación. Aunque esta idea es atractiva, en la realidad, la mentada mejora de la recaudación originada por el traspaso de competencias de la administración de los impuestos municipales a la Sunat no ha mostrado aún evidencias empíricas. Esta situación, junto a la ya indicada autonomía municipal, permite abonar en la tesis de que se mantenga la nacional podrían asegurar directamente la financiación de los gobiernos locales, ello distorsionaría el conocimiento de los ciudadanos residentes en cada jurisdicción local con respecto al precio que pagan por los bienes públicos que consumen. Asimismo, podría generar ineficiencia en la actuación de los Gobiernos locales en la provisión de dichos bienes. **Durán, L. & Mejía, M. (2015).**

## RESPONSABILIDADES TRIBUTARIAS RELATIVAS AL IMPUESTO PREDIAL.

De acuerdo con el marco constitucional y legal vigente, corresponderá al congreso de la república o al poder ejecutivo, previa delegación de facultades por parte del primero, regular todos y cada uno de los elementos del impuesto predial, ya sea las alícuotas, base de cálculo, exenciones e inmuebles no afectos, entre otros aspectos.

Según la Ley de Tributación Municipal, será el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento el responsable de aprobar los valores arancelarios de los terrenos y los valores unitarios de edificación, así como la tabla de depreciación, a partir de los cuales se determina el valor de los predios para efecto del cálculo del tributo.

Previa delegación de facultades por parte del primero, regular todos y cada uno de los elementos del impuesto predial, ya sea las alícuotas, base de cálculo, exenciones e inmuebles no afectos, entre otros aspectos.

Finalmente, serán los gobiernos locales los encargados de administrar el impuesto predial, para lo cual se les asignan, en su calidad de administración tributaria, las facultades de determinación, fiscalización, resolución, sanción y ejecución coactiva. Cabe mencionar que entre estas actividades están incluidas la valorización de los predios conforme a las disposiciones aprobadas por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, así como la administración del catastro respecto de los predios ubicados en su circunscripción geográfica. **Barrera, S. (2016).**

Estas responsabilidades quedan resumidas en el cuadro:

Cuadro 7 Entidades responsables de la regulación y gestión del Impuesto Predial

Entidad	Responsabilidad
Congreso de la República - Poder Ejecutivo	Regular el marco legal del impuesto.
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	Aprobar los valores de terreno y edificación, así como los porcentajes de depreciación aplicables para la determinación del impuesto.
Gobiernos locales	Gestión de la recaudación del impuesto. Desarrollo de las facultades de determinación, fiscalización, cobranza y ejecución.

Fuente: Constitución Política y Ley de Tributación Municipal

### **EFFECTOS ECONÓMICOS DE LOS IMPUESTOS.**

Los efectos económicos se pueden ver de diferentes puntos de vista desde el Estado y del contribuyente

Desde el Estado, uno de los objetivos principales dentro de la política económica de cualquier país, se encamina a la reducción de las desigualdades existentes en los habitantes de un país, medidas fundamentalmente en términos de renta. Este es el objetivo básico de la política económica.

Los gobiernos de cada Estado son conscientes de las exigencias financieras que esta política conlleva, para lo cual destinan ingentes cantidades de recursos a través de un conjunto de políticas destinadas a la mejora de las condiciones económicas y sociales de las regiones y estratos menos favorecidos. Para ello, existe un conjunto de instrumentos como la inversión directa en infraestructura, las políticas de formación, las ayudas

directas, las inversiones, productivas específicas, la política industrial o la utilización de instrumentos financieros específicos, los Estados recaudan impuestos para:

- Mantener las operaciones del mismo Estado.
- Influir en el rendimiento macroeconómico de la economía (la estrategia gubernamental para hacer esto es conocida como su política fiscal).
- Para llevar a cabo funciones del Estado, tales como la defensa nacional, y proveer servicios del gobierno.
- Para redistribuir los recursos entre los individuos de diversas clases dentro de la población. Históricamente, la nobleza era mantenida por impuestos sobre los pobres. En sistemas de seguridad social modernos se intenta utilizar los impuestos en sentido inverso, manteniendo a las clases bajas con el exceso de las clases altas.
- Para modificar patrones de consumo o empleo dentro de la economía nacional, haciendo ciertos tipos de transacciones más o menos atractivas. **Francke, P. (2009).**

#### **2.2.4. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE.**

##### **LA FILOSOFÍA DEL SERVICIO DE CALIDAD.**

El cliente específico de la administración tributaria, es el contribuyente, que acude a sus oficinas, para cumplir con su deber de pagar impuestos, presentar recurso de reclamación o para solicitar la devolución de impuestos indebidamente pagados, por lo que exige de una atención personal, eficaz, y un servicio de calidad que satisfaga sus expectativas.

El servicio, es el nuevo estándar por medio del cual los contribuyentes, están midiendo la actuación de la administración tributaria; es el límite competitivo cuya filosofía nos enseña, que:

"El servicio son las actitudes que tenemos y las acciones que tomamos, las que hacen sentir a nuestros clientes, que estamos trabajando por ellos e interesados en ellos".

"Otorgar servicio de calidad, implica el cuidado que pongamos en detectar las necesidades de nuestros clientes y tomar las acciones correspondientes para satisfacerlas de manera óptima".

"El servicio es intangible, no podemos cargarlo en portafolios, reside en cada uno de nosotros y tiene efectos de larga duración en el cliente y de un orgullo profesional para quienes participan en proporcionarlo".

"El placer de servir es una combinación de emociones en conflicto-como orgullo y humildad- que surge cuando se sirve o se recibe un servicio, sin egoísmo, sentimiento que no se puede comprar o fabricar, sino que viene desde el interior, cuando realmente se sirve a alguien".

"Cada interacción con el cliente es una oportunidad para mejorar la percepción que éste tiene del servicio recibido de usted y de su organización, en dos aspectos susceptibles que deben reforzarse permanentemente: servicio interno. ¿Qué se hace dentro de la organización para que el servicio sea norma de excelencia? servicio externo ¿Qué mensaje se proyecta al exterior en relación con el servicio que la organización proyecta?"

"EL objetivo es optimizar la relación con el cliente, brindándole un servicio de calidad, que es la verdadera ventaja competitiva de una organizaciones el reflejo del compromiso de quienes integran una empresa

orientada al cliente. **Corredor, L. (2008).**

### **EL DERECHO A SER INFORMADOS.**

La información, constituye un deber de la administración tributaria y un derecho de los contribuyentes, que necesitan saber en todo momento, cómo recurrir a cualquier decisión administrativa que los afecte:

Los contribuyentes tienen derecho a ser informados, asistidos y escuchados, al principio de la legalidad con sus obligaciones tributarias; a la seguridad jurídica y a la certeza con relación a sus exacciones fiscales; a recurrir y argumentar, a la tutela judicial efectiva; y a la confidencialidad de sus actuaciones.

La información es un elemento básico en el servicio al contribuyente, es primordial que la Administración Tributaria le proporcione en forma clara y sencilla, sobre sus derechos y obligaciones, tal como lo hace con las resoluciones de determinación, de sanciones y otras notificaciones.

El ciudadano que se acerca a la Administración Tributaria, lo hace para que le brinden información sobre los aspectos relacionados con sus obligaciones tributarias; por lo que toda acción que conlleve a generarle inconvenientes, incomodidad, desorientación o malestar; redundará en un rechazo al pago de tributos, creándose mayor informalidad en la actividad económica y mayor evasión fiscal.

Desde la lógica del sector privado, las empresas siempre tratan de mejorar los servicios de atención al cliente como un elemento clave para competir. En este caso, el pago de tributos compite con los otros gastos del contribuyente especialmente en el orden de preferencias que tienen para atenderlos; por lo tanto, la atención que se le brinde se convierte en un

elemento clave para propiciar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias. **Gómez, E. (2012).**

### **NECESIDADES BÁSICAS DE LOS CONTRIBUYENTES.**

#### **a.- Contexto amistoso.**

Esta necesidad está asociada al hecho de ser saludado en forma cortés y amable. En una época tan vertiginosa y hasta cierto punto violenta como la actual, un trato amable y cordial predispone a la persona para una mejor comprensión y trato.

#### **b.- Comprensión y empatía.**

Los contribuyentes necesitan saber y sentir que sus problemas y sentimientos son apreciados y entendidos correctamente por los servidores de la Administración Tributaria que los atienden, sin que de por medio se le hagan críticas, llamadas de atención y recriminaciones o se emitan juicios sobre su comportamiento. Necesitan saber que alguien comparte sus problemas y que les brinda todo su esfuerzo para ayudarlo.

#### **c.- justicia e imparcialidad.**

Se basa en el principio de que nadie debe ser tratado arbitraria y abusivamente y que todos deben ser atendidos por igual. Además, el contribuyente debe saber que los procedimientos responden a normas y criterios preestablecidos que deben ser cumplidos a cabalidad.

#### **d.- Opciones y alternativas.**

En muchos casos, los contribuyentes necesitan conocer y sentir que hay otras vías disponibles para lograr superar sus problemas y dificultades dentro del marco de las leyes tributarias siempre se requiere de una luz de esperanza frente a un problema. El desaliento propicia incumplimiento.

**e.- Información plena y confiable.**

Los contribuyentes deben estar convencidos que se les ha brindado información segura y confiable sobre el tema de su interés. Una información mediatizada propiciará dudas e incertidumbre sobre el procedimiento a seguir en determinados casos, quejas posteriores.

**f.- Procesos y sistemas modernos.**

Los contribuyentes necesitan percibir que la institución que los atiende está permanentemente en constantes cambios para brindarle un mejor servicio. Hay que trasmitirle no sólo con palabras sino también con hechos, que la Administración Tributaria, está preocupada en crear ambientes adecuados e innovaciones de tecnología para su atención eficaz.

**g.- Personal idóneo y predispuesto.**

El contribuyente espera que se le atienda con calidad. Esto significa que el personal de la Administración Tributaria sepa que lo más importante es atenderlo; es decir, que está predispuesto a brindar una atención de primera calidad.

**h.- Menor tiempo.**

Los contribuyentes requieren de una atención rápida y efectiva, velocidad de respuesta frente a sus requerimientos, una mayor voluntad y ganas por quienes lo atienden. **Arellano, C. (2010)**

**EL SERVICIO ES UN SISTEMA INTEGRAL.**

El servicio al contribuyente es un sistema integral, donde todas las partes son importantes, incluso aquellas que no están vinculadas directamente al contribuyente; si falla una de las partes, falla todo.

Los siguientes ejemplos hipotéticos permitirán clarificar este concepto:



- a) Si se brinda una atención de primera y una orientación adecuada, pero al salir de las instalaciones, el personal de seguridad hace una revisión exagerada, el contribuyente se irá muy molesto y calificará la atención como mala.
- b) Si ingresa una llamada a un teléfono que no corresponde y al contribuyente se le deja esperando o se pasa la llamada a otro teléfono sin estar seguro de que se le atenderá, y así sucesivamente, éste se sentirá muy mortificado.
- c) Si un área de la institución, solicita una información, formatos, artículos o revistas para atender una solicitud externa, y el área que recibe el pedido lo considera un fastidio y lo atiende tarde, mal o no lo atiende, el perjudicado será el contribuyente y la imagen de la institución. **Labrador, H. (2016)**

## **FACTORES EN LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.**

### **a.- Brevedad**

El funcionario de la Administración Tributaria debe ser claro al informar al contribuyente, siendo explícito en los aspectos más importantes de sus instrucciones. Debe evitar redundar en la misma explicación, porque puede confundir al contribuyente. La brevedad no debe entenderse como sinónimo de una atención apresurada.

### **b.- Amabilidad**

El trato debe ser amable, amical y cortés. El contribuyente debe tener la sensación de que está frente a un amigo, es decir frente a una persona que lo va ayudar.

### **c.- Simplicidad en el lenguaje**

Se debe utilizar palabras sencillas y de uso común, sin jerga y evitando usar términos demasiado técnicos, propios del lenguaje tributario.

### **d.- Instrucciones específicas**

Como ayuda para una mejor comprensión, el funcionario debe mostrar todo tipo de ilustraciones, folletos, esquemas o cualquier información gráfica que le permita aclarar los aspectos consultados. **Muller, E. (2010).**

### **ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.**

Las quejas y reclamos que presentan los contribuyentes no deben ser ignorados, pues constituyen un indicador de la atención que se les brinda; además, éstas no desaparecen por si solas. Constituyen una oportunidad de detectar errores, para mejorar la atención. El contribuyente debe percibir que la institución lo escucha y se preocupa por atender sus requerimientos, a fin de facilitar sus trámites y gestiones. **Albrecht, P. (2014).**

### **CALIDAD DE ATENCIÓN.**

La perspectiva trascendental de la calidad es sinónimo de excelencia innata: Una señal de estándares inquebrantables y alto desempeño. Este punto de vista se aplica a la actuación en las artes visuales y plantea que la gente aprende a reconocer la calidad únicamente por medio de la experiencia que obtiene a través de la exposición repetida.

Las definiciones basadas en el usuario: parten de la premisa de que la calidad reside en los ojos del observador. Esas definiciones equiparan la calidad con la satisfacción máxima. Esta perspectiva subjetiva orienta hacia la demanda, reconoce que los distintos usuarios tienen deseos y necesidades diferentes.

La calidad de atención es riesgoso definir, principalmente en términos de satisfacción de los clientes con los resultados relativos a sus expectativas previas, si las expectativas de los usuarios son bajas y la entrega del servicio demuestra ser marginalmente mejor que el bajo nivel que se había esperado, difícilmente podemos afirmar que los consumidores están recibiendo un servicio de buena calidad. **Juran, M. (2011).**

### **Dimensiones de la calidad de atención**

Los investigadores argumentan que la naturaleza del servicio exige un método distintivo para definir y medir su calidad. La naturaleza y multifacética de muchos servicios dificulta la valoración de la calidad del mismo comparado con el de un bien. Debido a que con frecuencia los usuarios participan en la producción de un servicio.

Sobre la calidad funcional es necesario hacer distinción entre el proceso de la prestación de calidad funcional y la salida real o resultado del servicio lo que el autor denomina calidad técnica.

Por medio de investigaciones con grupos se identificaron tres dimensiones que utilizan los consumidores para evaluar la calidad de un servicio que son las siguientes:

- Confiabilidad (fiable desempeño preciso)
- Respuesta (prontitud y utilidad)
- Empatía (fácil acceso, buena comunicación y comprensión del usuario)

Otros investigadores también sugieren que la calidad percibida de un servicio es el resultado de un proceso de evaluación donde los usuarios comparan sus percepciones de la prestación del servicio y su resultado, con

su expectativa. **Lovelock, P. & Wirtz, J. (2012).**

### **Enfoque por demanda para mejorar la calidad de atención**

Las entidades públicas, por definición, prestan servicios únicos, establecidos por Ley, considerando que no existen competencias suficientes en la prestación de estos servicios y que los ciudadanos se ven obligados a acudir a dichas entidades, se hace necesaria la existencia de incentivos institucionales que motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos.

Se requiere, entonces, que el enfoque existente por oferta cambie a uno por demanda, centrado en la ciudadanía, siendo por tanto necesario definir las prioridades e intervenciones de las entidades a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles. **Corredor, L. (2008).**

### **Características de la atención**

Las entidades públicas deben tener un esquema modular que establece condiciones mínimas como punto de partida y transita en dirección a establecer propuestas para mejorar la atención de la ciudadanía a partir de innovaciones y buenas Prácticas identificadas.

En este contexto se presenta las siguientes características:

- a) **Gradualidad.-** Los estándares se deben dar por establecido a partir de un nivel básico que es el mínimo a cumplir por las distintas entidades de los tres niveles de gobierno. En cada nivel se plantea un estado de desarrollo mayor y con una mejor

atención a la ciudadanía hasta llegar al nivel avanzado donde se articulan buenas prácticas y se potencia el uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

- b) Complementariedad.-** Cada estándar incorpora sub elementos o elementos orientadores que son complementarios entre sí, de forma que para lograr el nivel mínimo del estándar, se requiere que al menos en cada sub elemento la entidad deba estar en el nivel básico.
- c) Eficacia.-** El cumplimiento de un determinado nivel (intermedio o avanzado) por parte de la entidad, supone que se cumplan los criterios o se hayan superado aquellos del nivel inmediato anterior.
- d) Auto-evaluación.-** Cada entidad debe hacer un ejercicio de autoevaluación, a fin de determinar el nivel en que se encuentra para cada uno de los sub elementos o elementos orientadores que componen los estándares. **Arroyo, J. (2016).**

## LAS DIMENSIONES DE CALIDAD

Hoy en día, en toda entidad u organización el cliente y/o usuario es el elemento fundamental e importante para el proceso de mejoramiento, y para ello se debe cumplir y superar las expectativas que este tiene hacia la empresa.

La calidad no es lo que se pone de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar. Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compáralo con sus expectativas. La mayoría de

los clientes utilizan 5 dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación.

- a) **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- c) **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no solo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- d) **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de encontrar en contacto con la misma y la facilidad con que pueda lograrlo.
- e) **Empatía:** significa la disposición de la empresa para ofrecer a los

clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

**f) Intangibilidad:** Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

- los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, esta se pierde para siempre.
- Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio. **Nava, M. (2010).**

### **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

Dada la importancia que posee la satisfacción del cliente existen diversos métodos para medir la satisfacción del cliente, entre los cuales destacan encuestas regulares, seguimiento del índice de abandono de clientes, entre otros, para que las medidas de satisfacción al cliente sean de utilidad; deben considerar dos aspectos:

Las expectativas y preferencias de los clientes respecto a las diversas dimensiones de calidad de producto y servicio.

Las percepciones de los clientes acerca de qué tan bien está satisfaciendo la compañía esas expectativas.

la calidad se mide a partir de la satisfacción del cliente” y para ello es esencial medir tres aspectos:

- Expectativas del desempeño/ calidad
- Percepción de desempeño/ calidad
- Brecha entre las expectativas y el desempeño

Sin importar cuál es el método utilizado para medir la satisfacción del cliente, lo verdaderamente importante es que este parámetro sea estudiado de forma continua, por tratarse de una variable que constituye la principal fuente para crear lealtad, retener clientes y definir estrategias acordes con un mercado que cada vez es más exigente y cambiante.

Asimismo, al momento de definir el método o forma de medición, las organizaciones deben tener presente que se trata de un proceso complejo, por estar involucradas las expectativas y percepciones que tiene el consumidor con respecto al servicio; aspectos estos que dependen en gran parte de la psicología del cliente, así como sus necesidades y exigencias particulares. **(Nuñez, 2010).**

### **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.**

La forma de medición que utilizan las empresas para cuantificar la calidad de servicio que ofrecen a sus clientes.

Una de las normas más usadas en la actualidad es la NORMA ISO 9001 (elaborada por la organización internacional para la estandarización). La cual, mediante una serie de procedimientos estandarizados evalúa el nivel de satisfacción de cualquier organización.

Los requisitos de la Norma con relación a la satisfacción del cliente abren las puertas a la realización de todo tipo de acciones, nos dice el qué, pero



no cómo. Pide literalmente lo siguiente: Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información. Obsérvese que no se habla de “calcular”, sino de “realizar el seguimiento”, concepto que desglosa a continuación en 2 etapas:

- 1a Etapa: obtener información
- 2a Etapa: utilizar la información

La organización debe determinar los métodos para realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente, debe determinar qué, cómo, quién y cuándo se obtiene y se utiliza la información. la satisfacción del cliente se define en la Norma ISO 9000:00 Fundamentos y vocabulario acompañado de 2 notas muy reveladoras.

- **NOTA 1.-** Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.
- **NOTA 2.-** Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

La autocomplacencia está reñida con el seguimiento de la satisfacción del cliente, lo que más importa es lo que opine el cliente. Aquí se rescata el célebre: el cliente siempre tiene razón, y si no la tiene, se aplica la primera regla. Más claves sobre la aplicación de este requisito las podemos encontrar en su hermana: ISO 9004:00. Allí se nos dice que el seguimiento

y la medición de la satisfacción del cliente se basan en la revisión de información relacionada con el cliente, y que la recolección de esta información puede ser activa o pasiva.

Indica que se deben reconocer las múltiples fuentes de información, y que se deben establecer procesos eficaces para recolectarla. Ejemplos de información sobre la satisfacción del cliente:

- Encuestas rellenas por el cliente: la organización pregunta al cliente de forma activa.
- Quejas del cliente: fuente de información de incalculable valor a disposición de la organización sin mayor trabajo que tomar nota de ellas.
- Opiniones del cliente sobre los productos: el cliente expresa su opinión respecto al producto, la organización obtiene su opinión de forma pasiva.
- Requisitos del cliente e información del contrato: qué quería el cliente, qué le hemos dicho que le íbamos a dar, y qué le hemos entregado. Búsqueda activa de información indirecta sobre la satisfacción del cliente.
- Necesidades del mercado: qué está esperando el cliente y qué estamos ofreciendo nosotros. El cliente tiene expectativas, pero unas más importantes que otras. Conocer en qué medida nuestros puntos fuertes coinciden con lo que el cliente espera es obtener información indirecta sobre su satisfacción de forma activa. **Pereyra, J. (2012).**

## EL SERVICIO PÚBLICO

Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo.

A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser.

Los servicios públicos deben ofrecer información. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa. Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas. Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende. **Chacón, J. (2012).**

La calidad de los servicios está relacionada con su prestación, utilidad y durabilidad, pues son valores intrínsecos a ellos. Es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quienes los producen y los

prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servicios públicos. **Corredor, L. (2008).**

Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna. **Rallo, M. (2015).**

### **La calidad en los servicios públicos**

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la administración pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

Cualidades o características de los servicios públicos:

- Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo.
- Todo servicio público debe ser agradable, amable respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasara desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser.
- Todo servicio público debe poseer la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales éticos.
- Entre el usuario de un servicio público y dicho servicio, se creará

una dependencia mutua. El usuario no puede vivir sin el mencionado servicio y el servicio público existe solo para servir y satisfacer a sus usuarios. Ambos se necesitan mutuamente y aunque para el usuario carece de importancia saber quién y cómo se proporciona el servicio público, confía plenamente en que siempre se cumplirá como ha sido previsto.

- Los servicios públicos deben ofrecer, además, información. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en forma clara y precisa. Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas.
- Los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario. Es decir, un trato personalizado, preferencial y único. Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo entiende.
- Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son visibles y comprobables en el presente y en el futuro mediato e inmediato. La calidad de los servicios está relacionada con su prestación, utilidad y durabilidad, pues son valores intrínsecos a ellos. **Sanchez, S. (2012).**

### **Medición de calidad de un servicio público.**

La evaluación de la calidad en un servicio público no se impone, es el reflejo

de una cultura que se adquiere en cada administración pública o en cada unidad de organización y se desarrolla conforme a la gestión de calidad implementada. Cada unidad debe entender cuando es el mejor momento para llevarla a cabo, sobre que concreta área material y conforme al modelo, comúnmente aceptados, que considere más adecuado a su realidad organizativa, sin que en este punto existan métodos imperativos o cerrados.

La evaluación, ya sea en sus modalidades de autoevaluación y evaluación general, tiene la consideración de instrumento objetivo de las políticas públicas que desarrollen las unidades de organización y la administración pública respectivamente.

Importancia de la medición de la calidad de un servicio público:

- La evaluación de la calidad de los servicios públicos es importante porque supone la adopción y aplicación de sus resultados entre las distintas unidades administrativas o administraciones públicas y el intercambio de experiencias.
- De este modo la evaluación será integral y objetiva, se basará en evidencias, y sus resultados, conclusiones y áreas de mejora serán públicos.
- La calidad de los servicios públicos podrá ser determinada por la relación existente entre los resultados que se desean obtener, lo que efectivamente se consiguen, los que esperan los ciudadanos usuarios de los servicios públicos de que se trate y lo que define la legislación vigente en cada materia.
- La medición de la calidad nos permitirá prever la fijación de los compromisos asumidos y la de sus correspondientes

indicadores. **Ramirez, C. (2016).**

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL.**

#### **ACREEDOR TRIBUTARIO.**

La Es aquel a favor del cual debe realizarse la prestación tributaria. Tiene dicha condición: el Gobierno Central, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales, así como las entidades de derecho público con personería propia, cuando la ley en forma expresa les asigna esa calidad.

#### **ADMINISTRADO.**

El administrado es la persona física o jurídica que, en principio, es sujeto pasivo o destinatario de la actuación administrativa, de manera que en la relación jurídica que pueda constituirse entre la Administración Pública y los administrados ambos sujetos ocupan posiciones opuestas.

#### **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

La Administración es una expresión que proviene del latín ad (ir, hacia) y ministrare (servir, cuidar). En tal sentido, la Administración Pública es aquella que está conformada por instituciones del sector público, que tiene como finalidad servir a la sociedad, así como se encarga de la gestión directa y permanente de las relaciones del Estado con los particulares.

#### **ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.-**

La Administración Tributaria está conformada por los órganos del Estado que ejecutan la política tributaria, que son la SUNAT, ADUANAS, y las municipalidades. En nuestro medio la Administración Tributaria es ejercido A dos niveles de gobierno.

#### **ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA A NIVEL LOCAL.**

En este nivel de gobierno, la administración tributaria es ejercida por los consejos municipales, quienes administran, fiscalizan y recaudan los impuestos expresamente asignados por la ley: impuestos, tasas y contribuciones.

#### **AMNISTÍA TRIBUTARIA.**

La Amnistía Tributaria consiste en la condonación de carácter general de intereses moratorios y las sanciones de los tributos.

#### **AUTO-AVALÚO.**

Referido al avalúo efectuado por la misma persona poseedora del bien. Este cálculo permite determinar la base imponible para algunos impuestos.

#### **ARBITRIOS.**

Son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público.

#### **BASE IMPONIBLE.**

Valor numérico sobre el cual se aplica la alícuota (tasa) del tributo.

#### **BASE TRIBUTARIA.**

Para el presente estudio, se considera base tributaria la cantidad de contribuyentes del impuestos Predial, que están obligados al cumplimiento. El conjunto de estos contribuyentes se incrementa cada periodo por la misma razón del crecimiento natural de la sociedad y su desarrollo, por el transcurso del tiempo.

#### **CALIDAD.**

Es el conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizada y valorada con respecto a las restantes de su especie.



**CALIDAD DE SERVICIO.**

Calidad de servicio es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, usuario o, como aptitud de uso.

**CAPACIDAD CONTRIBUTIVA.**

Aptitud que tiene una persona natural o jurídica para pagar impuestos y que está de acuerdo a la disponibilidad de recursos con que cuenta.

**CATASTRO.**

Registro o padrón oficial donde consta todo el dato referente a las propiedades inmuebles.

**CONCIENCIA TRIBUTARIA.**

Es el cumplimiento del deber de pagar los tributos por los contribuyentes en forma voluntaria.

**CONCEJO MUNICIPAL.**

Es el ayuntamiento o la acción de administrar en municipio. Es la máxima autoridad de la Municipalidad. Representa a la misma y ejerce su personería jurídica. Está constituido por el Alcalde quien lo preside, cuya función es ejecutiva, y los Regidores cuya función es Fiscalizadora y Legislativa.

**CONTRIBUCIÓN.**

Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales.

**CONTRIBUYENTE.-**

Son contribuyentes las personas naturales, jurídicas y entidad que tenga patrimonio, ejerzan actividades económicas o hagan uso de un

derecho que conforme a ley generan la obligación tributaria.

### **COMPENSACIÓN.**

Forma de extinción de la deuda tributaria. La deuda tributaria podrá compensarse total o parcialmente con los créditos por tributos, sanciones, intereses y otros conceptos pagados en exceso o indebidamente, que correspondan a períodos no prescritos, que sean administrados por el mismo órgano administrador y cuya recaudación constituya ingreso de una misma entidad.

### **CONSOLIDACIÓN.**

Forma de extinción de la deuda tributaria. La deuda tributaria se extingue por consolidación cuando el acreedor de la obligación tributaria se convierte en deudor de la misma como consecuencia de la transmisión de bienes o derechos que son objeto del tributo.

### **CUOTA MÚLTIPLE.**

Importe que se paga en una solacuota, pero cuyo valor corresponde a dos o más cuotas normales.

### **DEDUCCIÓN.**

Beneficio tributario que busca reducir la base imponible del impuesto.

### **DECLARACIÓN JURADA.**

Toda manifestación verbal o escrita que se hace bajo juramento de decir la verdad y comprometiendo la responsabilidad. Estas declaraciones son muy frecuentes en cuestiones de orden administrativo, material, judicial y tributario.

**DERECHOS.**

Son tasas que se pagan por la prestación de un servicio administrativo público o el uso o aprovechamiento de bienes público.

**DEUDOR TRIBUTARIO.**

Son las personas naturales o jurídicas propietarias del predio. Es la persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria, sea como contribuyente o como responsable. Contribuyente es aquel respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria; responsable es aquel que, sin tener la condición de contribuyente, debe cumplir la obligación atribuida a este.

**DEUDA TRIBUTARIA.**

Es la cantidad que el sujeto pasivo ha de pagar a la hacienda como consecuencia de la aplicación de un tributo. La constituida por tributos, multas tributarias y los reajustes e intereses generados por los mismos, que se encuentren pendientes de pago.

**EFICACIA.**

La eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

**EFICIENCIA.**

Se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado, es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo.

**EVALUACIÓN.**

La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las funciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.

### **FISCALIZACIÓN.**

Es la revisión, control y verificación que realiza la Administración Tributaria respecto de los tributos que administra, sin la necesidad de que el contribuyente lo solicite, verificando de esta forma el correcto cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

### **GOBIERNO LOCAL.**

Es la autoridad o instancia de ejercicio democrático de la función normativa y ejecutiva del municipio. Es la estructura, distribución y ejercicio del poder del pueblo.

### **GRAVAR.**

Establecer impuesto y gravámenes sobre una persona. En derecho tributario, señalar un hecho económico (hecho imponible) y afectarlo con un tributo.

### **IMPUESTO PREDIAL.**

Impuesto que grava el suelo (terreno) y las edificaciones (construcciones) que se levanten sobre él.

### **IMPOSICIÓN.**

Es la obligación coactiva y sin contraprestación de efectuar una transmisión de valores económicos (moneda en general) a favor del estado, o de otros entes públicos.

### **INFRACCIÓN.**

En sentido genérico, toda trasgresión, violación o quebrantamiento de la ley, pacto o convenio.

### **INGRESOS CAPTADOS.**

Son recursos percibidos por la entidad por la venta de bienes, prestación de servicios y otros ingresos de operación relacionados a su actividad.

### **INGRESOS COACTIVOS.**

Estos son los ingresos que Adam Smith denominaba derivados del poder de coacción que el Estado tiene sobre los particulares. Son obtenidos a partir del poder penal y del poder fiscal. Son los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales.

### **INGRESO PÚBLICO.**

Los ingresos públicos son los recursos que capta el sector público para realizar sus actividades. Desde un punto de vista cuantitativo, los impuestos suelen constituir el principal componente de los ingresos públicos. Otro componente importante es la producción realizada por las empresas públicas propiedad de los Estados o los rendimientos obtenidos del alquiler o uso de propiedades o servicios públicos. También existen otras vías más excepcionales de obtener recursos públicos, como por ejemplo, la venta de determinados activos y la privatización de empresas o la captación de recursos mediante el endeudamiento en el mercado financiero internacional.

**INGRESOS VOLUNTARIOS.**

El sector público también cuenta con ingresos voluntarios tales como serian donaciones de los individuos al sector público y también ingresos de acuerdo con el principio de contraprestación como: derivados de la venta de bienes y servicios, rentas del patrimonio público (alquileres de edificios públicos), Derivados de las ventas de activos patrimoniales (ventas de edificios públicos), derivados de la realización de operaciones de crédito.

**INTERÉS COMPENSATORIO.**

Interés que pagan los clientes cuando no pagan su recib hasta la fecha de vencimiento.

**INTERÉS MORATORIO.**

Recargo que pagan los clientes que no cancelan su recibo a partir del noveno desde su fecha de vencimiento.

**MUESTRA.**

Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.

**MUNICIPALIDAD.**

Es la Institución y persona jurídica que en representación del municipio cumple función de gobierno y administración para promover la satisfacción de las necesidades básicas de los vecinos, su bienestar y desarrollo de la circunscripción. Es una corporación o grupo de personas integrado por un alcalde o intendente y varios concejales que se encarga de administrar y gobernar un municipio.

**MUNICIPIO.-**

Un municipio es una entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias y que puede hacer referencia a una ciudad, un pueblo o una aldea. En la Antigua Roma, un municipium (palabra latina que origina la castellana «municipio») era una ciudad libre que se gobernaba por sus propias leyes, aunque sus habitantes disfrutaban de muy distintas situaciones jurídicas, pues obtenían sus derechos no por su residencia en ella, sino por la posesión de la ciudadanía romana, la condición de libertad o esclavitud, etc.

**MORA.**

Tardanza en el cumplimiento de una obligación, retraso en el pago oportuno de una obligación vencida. Jurídicamente debe distinguirse el retardo de la mora porque en una obligación puede haber retardo de tal modo que no se ejecute a su debido tiempo, pero no necesariamente existirá mora, en su caso no pueden existir los efectos legales que ocasiona la mora, el retardo proviene de culpa o dolo del deudor, funciona por esencia la idea de mora.

**MORA DEL ACREEDOR.**

Esta figura jurídica, propia de la teoría de las obligaciones, deriva de la institución latina "mora accipiedi", o sea, la situación en que se coloca al acreedor que se niega a recibir al pago de su crédito, configurándose desde el instante mismo en que el deudor ofrece el pago o lo consigna judicialmente.

**MORA DE DEUDOR.**

En el derecho romano se le llamo "mora solvendi" y en el derecho

contemporáneo se ha recogido como aquella situación en que se coloca el deudor que se deja de cumplir una obligación a su vencimiento, a y que por tal razón ha sido intimado (requerido o interpretado, según algunas (legislaciones) por su acreedor. La mora puede configurarse de pleno derecho, o sea automáticamente, sin necesidad de intimación o requerimiento, cuando así lo establece la ley, el contrato o si así fluye o resulta de la naturaleza, y circunstancias de la designación de la época de su cumplimiento.

### **OBLIGACIÓN TRIBUTARIA.**

La Obligación Tributaria es la relación jurídica que emana de la ley y nace al producirse el hecho generador, conforme lo establecido en el código tributario, según el cual un sujeto pasivo se obliga a la prestación de una obligación pecuniaria a favor del Estado, quien tiene a su vez la facultad, obligación y responsabilidad de exigir el cumplimiento de la obligación tributaria.

### **OMISIÓN.**

Abstención de hacer; inactividad, quietud, abstención de decir o declarar; silencio, reserva, ocultación, olvido o descuido. Falta del que ha dejado de hacer algo conveniente, obligado o necesario en relación con alguna cosa.

### **PERÍODO FISCAL.**

El período fiscal estará comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

### **PRESCRIPCIÓN.**

La prescripción es un medio de adquirir un derecho o de liberarse de una carga u obligación, por el lapso y bajo las condiciones determinadas por



el Código tributario.

#### **POTESTAD TRIBUTARIA.**

Es el poder del Estado para crear y regular un tributo, o para exonerarlo.

#### **PREDIO RÚSTICO.**

Terrenos que no se encuentran en áreas urbanas y son destinados a la actividad agraria.

#### **PREDIO URBANO.**

Terrenos que se encuentran en las ciudades, sus edificaciones y sus obras complementarias.

#### **POLÍTICA TRIBUTARIA.**

Decisiones de política económica y fiscal que se refieren los impuestos, tasas contribuciones, etc., para captar recursos públicos. Abarcan acciones de gravamen, exoneraciones, etc.

#### **PROCESO.**

El proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

#### **PRIMERA CUOTA.**

Es el importe que debe pagarse para acceder al fraccionamiento según lo dispuesto en los artículos correspondientes del presente Reglamento.

#### **PLAN DE PAGOS.**

Documento en el que se indica el número, monto y fechas de vencimiento de cada cuota, el interés de fraccionamiento, el monto total acogido y los lugares para el pago de las mismas.

**RECAUDAR.**

Percibir por la hacienda pública las cantidades debidas por los contribuyentes por el pago de sus impuestos o tasas, la recaudación comporta unos ciertos costos, que han de tenerse en cuenta para calcular el neto de la misma, en algunos casos tales costos, cuando son elevados y para bases muy reducidas, inducen a la abolición del impuesto tributario.

**SERVICIOS PÚBLICOS.**

Servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social, y, en última instancia, favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social suelen tener carácter gratuito, ya que los costos corren a cargo del estado.

**TASA.**

Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el usuario del servicio. Su producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye el presupuesto de la obligación. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado.

**TIM MENSUAL.**

Tasa de Interés Moratorio mensual.

**USUARIOS.-**

El término procede de latín usuarios, que hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

## **2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.**

Existe relación significativa entre la calidad de servicio de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo periodo 2016.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.**

1. Existe relación significativa entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la fiabilidad en la gestión de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.
2. Existe relación significativa entre la calidad de Servicio y la forma de pago de impuesto predial por los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente Investigación de acuerdo al enfoque de investigación se encuentra dentro del paradigma mixto con datos de carácter cualitativo y cuantitativo, con investigación descriptiva y correlacional y propositiva. Es de tipo descriptiva con diseño de campo documental, porque detalla la situación acerca del estado actual del problema del bajo nivel de calidad de servicio y la influencia que esta tiene en la recaudación de Impuesto Predial, sus limitaciones y sus puntos críticos, describiendo y evaluando sus particularidades. La investigación es de tipo propositiva por cuanto se fundamenta en una necesidad o vacío dentro de ésta área de la institución en estudio, una vez que se tome la información se procesa y se identifique debilidades, se realizará un planteamiento de recomendaciones de mejora que estará dirigida a la entidad en estudio y de quien depende la misma esto es la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

#### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación es de carácter mixto porque se utilizó bibliografía e investigación de campo; la investigación es de tipo no experimental debido

a que a partir de la descripción de la problemática se dota de una solución, sin someter dicha solución a ninguna prueba de experimentación., durante la investigación se hizo necesaria la revisión de documentos y bibliografías relacionadas con el tema objeto de estudio, particularmente revisión de la diferente literatura del tema en estudio, legislación y los reglamentos internos de la entidad y este se contrastó con la investigación de campo.

### **3.3. MÉTODOS UTILIZADOS.**

#### **3.3.1. MÉTODO DEDUCTIVO.**

Se utilizó este método, porque nos permite corroborar los resultados obtenidos, los cuales han sido observados personalmente respecto a los servicios brindados en la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

El método deductivo, es aquel que parte de los datos generales aceptados como válidos, para deducir por medio del razonamiento lógico una serie de suposiciones, en otras palabras, esta parte de las verdades previamente establecidas como principios generales, para luego ser aplicados en casos individuales para comprobar su validez. **Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014).**

#### **3.3.2. MÉTODO ANALÍTICO.**

Este método permitió analizar y evaluar los datos tributarios para obtener las correspondientes conclusiones.

El método analítico consiste en descomponer un todo en sus partes con el objeto de revisarlas, estudiarlas y examinarlas ordenadamente cada una de ellas por separado, para observar las causas, la naturaleza y sus defectos. **Radrigan, R. (2005).**

#### **3.3.3. MÉTODO DESCRIPTIVO.**

Este método en esta investigación lo hemos utilizado para describir y analizar los reportes de ingresos de recaudaciones del impuesto predial de diferentes periodos para determinar la evolución de los niveles de recaudación.

El método descriptivo consiste en la descripción de los hechos, fenómenos, etc. La cual los describe tal como son, entonces esto indica que, en la descripción de los hechos, solamente se diagnostican. Es decir, que solo pone de manifiesto las características de un fenómeno. **Radrigan, R. (2005).**

#### **3.3.4. MÉTODO SINTÉTICO.**

Se utilizó durante la elaboración de las conclusiones y resultados, las mismas que permitirán discutir el problema planteado en el trabajo de investigación y se utilizara también al momento de evaluar las tablas y gráficos representativos.

El método sintético es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis. El investigador sintetiza las superaciones en la imaginación para establecer una explicación tentativa que someterá a prueba. **Lopez, J. (2006).**

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE DATOS UTILIZADOS.**

#### **3.4.1. TÉCNICAS.**

##### **ENCUESTA.**

Se utilizó para medir la percepción de los contribuyentes respecto a la calidad de servicio de atención que ofrece la Municipalidad de Yunguyo. Permitted recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que estaba en observación en la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. **Radrigan, R. (2005).**

#### **ANÁLISIS DOCUMENTAL.**

Permitió obtener información bibliográfica (libros, padrones, tesis, sistemas de información sobre el impuesto predial, etc.), así como los diversos aspectos relacionados con la investigación.

Es una técnica mediante el cual se obtiene información escrita, como libros, revistas, informativos, memorias, estados financieros, etc. Es la técnica más apropiada para investigaciones cuantitativas. **Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014).**

#### **3.4.2. INSTRUMENTOS.**

- Para la Calidad de atención; el instrumento con el cual se registraron los datos fue el “Modelo Servquaf” de Zeitham, Berry y Parasuraman (1993) el cual se aplicó a los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.
  - **EL CUESTIONARIO.**- es un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. El cuestionario posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste. **Radrigan, R. (2005).**

- Para el Nivel de Recaudación; el instrumento para registrar los datos fue el “Manual de valoración contingente” (MVC) Riera (1994) el cual se aplicó a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

### 3.4.3. FIABILIDAD DE INSTRUMENTOS.

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó el índice de confiabilidad de Cronbach ( $\alpha$ ), que se determina con la siguiente formula:

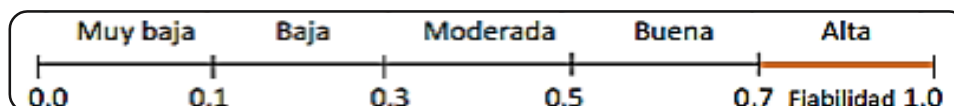
Ilustración 4 Fórmula para la Fiabilidad de Instrumentos

## Fórmula para el Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{n}{n-1} * \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_X^2} \right]$$

- N es el número de Items,
- S<sup>2</sup><sub>i</sub> es la varianza del ítem
- S<sup>2</sup><sub>x</sub> es la varianza total.

*\*Las tres condiciones de las cuales depende el valor del coeficiente  $\alpha$  son: la dimensionalidad del conjunto de ítems, el nivel de covariación de los ítems entre sí y la cantidad de ítems o partes que conforman la prueba. Los valores que se recomiendan para este índice son entre 0.762 y 0.9 (70% a 90%).*



Fuente: Statistics American Center.

#### a) Instrumento Calidad de Atención Modelo Servqual Zeitham, Berry y Parasuraman:

Los resultados del análisis de fiabilidad, aplicando la fórmula para el alfa de Cronbach demostraron que el índice de confiabilidad es alto ( $\alpha = 0,746$ )



esto implica que el instrumento Calidad de Atención Modelo Servqual de Zeitham, Berry y Parasuraman es confiable.

**Cuadro 8 Estadísticas de fiabilidad de la calidad de atención**

<b>Fiabilidad de Instrumento de la calidad de atención</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
<b>0,746</b>	<b>12</b>

Fuente: Elaboración propia

**b).- Instrumento Nivel de Recaudación del impuesto predial Manual de Valoración Contingente Riera:**

Los resultados del análisis de fiabilidad, aplicando la fórmula para el alfa de Cronbach, demostraron que el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach es alto ( $\alpha = 0,713$ ) esto implica que el instrumento: Nivel de Recaudación del impuesto predial, Manual de Valoración Contingente Riera es confiable.

**Cuadro 9 Estadísticas de fiabilidad de Instrumentos de campo**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
<b>0,713</b>	<b>10</b>

Fuente: Elaboración propia

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

#### **3.5.1. POBLACIÓN.**

En la investigación la población esta constituida por el número de contribuyentes propietarios de un predio registrados en el sistema de facturación de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Yunguyo del periodo 2016. Es decir, los 7584 contribuyentes.

Cuadro 10 Distribución de contribuyentes según tipo predio de Yunguyo

TIPO DE PREDIO	POBLACIÓN		DISTRIBUCIÓN DE MUESTRA	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
URBANO	5232	83,0	315	86,0
RÚSTICO	2352	17,0	51	14,0
<b>TOTAL</b>	<b>7584</b>	<b>100,0</b>	<b>366</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria Yunguyo, 2016

### 3.5.2. MUESTRA.

Para la selección de la muestra para esta investigación se consideró un muestreo aleatorio simple porque cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para integrar la muestra, cada uno de los elementos de la muestra será seleccionada aleatoriamente uno por uno. Para el cálculo de la cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{u(Z * 0,5)^2}{(e^2(u - 1)) + (Z * 0,5)^2}$$

Dónde:

- n** =Es el tamaño de la muestra (Nº de contribuyentes encuestados).
- u** =Es el tamaño de la población (Nº de contribuyentes) o universo.
- 1** =Es una constante.
- e** =Es el margen de error al 5%
- Z** =Es el valor de distribución normal estandarizada a un grado de confianza al 95%, según tabla de estadística = 1.96

Reemplazando en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{7584(1.96 * 0.5)^2}{(0.05^2(7584 - 1)) + (1.96 * 0.5)^2}$$

$$n = \frac{7283.67360}{18.95750 + 0.96040}$$

$$n = \frac{7283.67}{19.92}$$

$$n = 366.(\text{Tamaño de la muestra})$$

Por lo tanto, la muestra relevante para la presente investigación ha sido determinada a la cantidad de 366 contribuyentes.

### **3.5.3. MUESTREO.**

El muestreo es la técnica que se utiliza para la formación de las muestras. Incluye en ella los esquemas de formación de las poblaciones, las fórmulas para determinar el tamaño de muestra y el proceso para seleccionar cada uno de los elementos de dicha muestra. **Salas, M. (2014).**

El muestreo utilizado, para establecer la muestra objeto de nuestra investigación es el probabilístico aleatorio simple.

### **3.6. INSTRUMENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.**

Para el procesamiento y análisis de datos de ambas variables se utilizaron los cuadros de distribución de frecuencias, gráficos de barras y gráficos de sectores.

Para establecer la relación entre las variables, se utilizó la prueba estadística de Ji-cuadrado o Chi-cuadrado ( $\chi^2$ ) de Pearson:

Es una distribución cuadrática de la probabilidad que utiliza básicamente variables aleatorias continuas, consiste en establecer un espacio continuo delimitado por la suma de los cuadrados de n variables aleatorias que son independientes entre sí, por tanto para establecer el valor aproximado de una variable X dentro de ese espacio, se procede a incluir una estimación de sus posibles límites que están dados por los distintos «Grados de Libertad» que pueden existir entre las variables aleatorias analizadas que dan origen al referido espacio. Para el procesamiento y análisis de datos de ambas variables se utilizaron los cuadros de distribución de frecuencias, gráficos de barras y gráficos de sectores.

Estos han sido procesados y analizados previamente mediante el software estadístico SPSS, versión 23.

### **3.7. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.**

#### **3.7.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.**

La Provincia de Yunguyo se encuentra en el sur-este de la región Puno; república del Perú en zona alto andina denominada meseta del Collao, área de influencia del Titicaca, el lago navegable más alto del mundo. En cuanto a la superficie, cuenta con un total de 288.31 Km<sup>2</sup> que equivale a 28,831 Has.

Se caracteriza por encontrarse en la sub-unidad geografía circunlacustre que comprende desde el nivel del lago Titicaca aproximadamente 3,826 hasta 4,809 m.s.n.m, existiendo predominancia de pampas y llanuras con relativa pendiente con condiciones para la producción de cultivos de pan llevar en las bajas y ganadería en las partes altas. Un camino la conecta con la ciudad de Copacabana, ubicada a pocos kilómetros en el lado boliviano de la península de Copacabana.

Yunguyo fue elevado a la categoría de provincia por ley N° 24042 del 28 de Diciembre de 1984 con 7 distritos, siendo presidente de la Republica el Arquitecto Fernando Belaunde Terry y siendo inaugurado en marzo de 1985 junto con la carretera asfaltada de Pomata a Kasani.

La Provincia de Yunguyo geográficamente se encuentra entre los paralelos:

LATITUD SUR: 16° 14'33"

LONGITUD OESTE: 69°

14'33" ALTITUD:

3,826 m.s.n.m.

### 3.7.2. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO.

La Municipalidad Provincial de Yunguyo tiene hoy como alcalde al Sr. Ing. Leonardo Fabio Concori Pilco y se encuentra en el ámbito de la provincia de Yunguyo y departamento de Puno, se constituye como una organización territorial básica del estado y canal inmediato de participación vecinal en asuntos públicos, institucionaliza y gestiona con autonomía los intereses propios de su colectividad de acuerdo a lo establecido por la Ley 4042 del 28 de diciembre de 1984 y demás disposiciones que de manera general regulan las actividades del Sector Publico.

Ilustración 5 Municipalidad Provincial de Yunguyo



Fuente: Elaboración propia.

### MISIÓN

Yunguyo, provincia fronteriza, puerta de ingreso al Perú por el Titicaca milenario, progresiva, resultado del desarrollo sustentable, con organización participativa, comercio e industria binacional integrada a la economía con equidad y justicia social y uso racional de sus recursos naturales, fuente de cultura y responsabilidad poblacional.

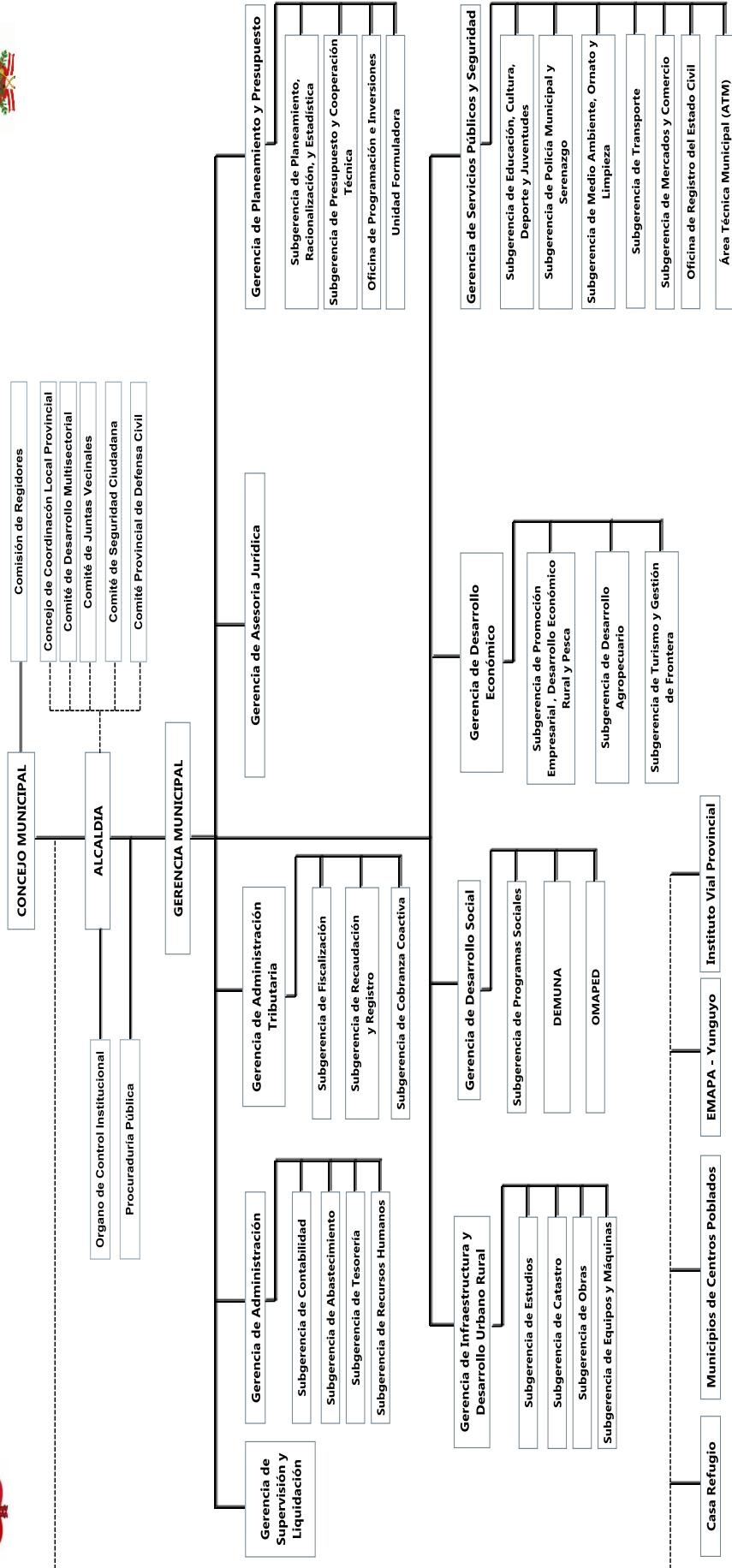
**ORGANIGRAMA**

*Esquema 3 Organigrama de la Municipalidad Provincial de Yunguyo*



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO**

ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO 2017



Fuente: Municipalidad de Yunguyo.

## **VISIÓN**

Institución relevante, que consolida y fortalece una gestión pública moderna, efectiva y transparente, satisfaciendo las necesidades y expectativas de todos los ciudadanos que por distintas razones tienen vinculación con la provincia fronteriza de Yunguyo.

### **3.7.3. LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

La Gerencia de Administración Tributaria es el órgano de línea encargado de administrar las actividades y proyectos orientados a impulsar la captación de los ingresos tributarios y obligación administrativa del sistema de gestión tributario municipal; relacionadas con el registro y mantenimiento de la información tributaria, ejecución coactiva de las obligaciones tributarias, la gestión de recaudación, fiscalización tributaria, y el registro y orientación al contribuyente, dirigidas a impulsar el cumplimiento de las obligaciones constituidas por impuestos, arbitrios y sanciones tributarias.

Asimismo, se encarga de gerenciar la optimización de los servicios tributarios a favor de los contribuyentes y/o usuarios.

### **SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN Y REGISTRO TRIBUTARIO**

Es el órgano encargado de administrar el proceso de registro y actualización de la información contenida en las declaraciones juradas, y de orientar a los contribuyentes respecto a sus derechos y obligaciones tributarias frente a la administración y controlar el proceso de recaudación de la deuda tributaria de los contribuyentes, así como de las sanciones administrativas pecuniarias debidamente notificadas, y así incentivar la recaudación y gestión de cobranza ordinaria de los tributos y de las sanciones administrativas pecuniarias, emitiendo los valores de cobranza en los casos que corresponda.



## CAPITULO IV

### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este capítulo se expone los resultados de la investigación como producto de la aplicación de métodos y técnicas mencionadas previamente; y el análisis crítico de la validez de fiabilidad de los resultados.

#### 4.1. CON RELACIÓN AL OBJETIVO 01:

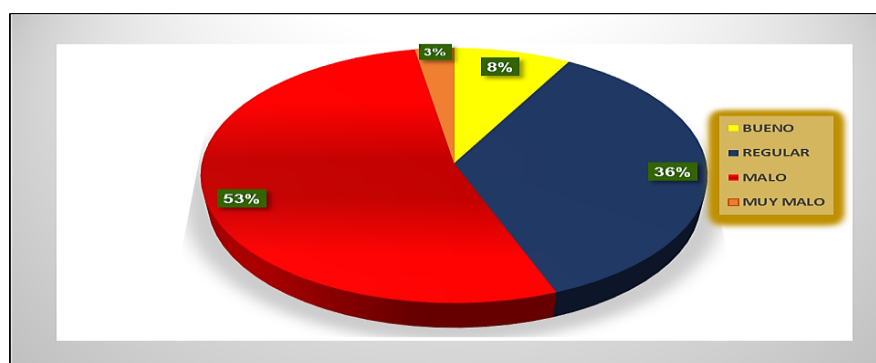
**Determinar la relación existente entre la recaudación del Impuesto Predial y la fiabilidad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.**

Cuadro 11 Confiabilidad en la Calidad de Atención.

CALIFICACIÓN	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
BUENO	30	8,0	8,0	8,0
REGULAR	131	36,0	36,0	44,0
MALO	195	53,0	53,0	97,0
MUY MALO	10	3,0	3,0	100,0
TOTAL	366	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

Gráfico 2 Dimensión Confiabilidad



Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.



**Análisis e interpretación.**

En el cuadro 11 y el gráfico 2 se muestra que el 53% de los entrevistados perciben que es mala la confiabilidad que transmiten los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial; el 36% considera que el nivel de confiabilidad es regular, mientras que solo un 8% considera que buena, y solo un 3% considera que la consistencia de la confiabilidad en la solución de problemas es muy mala.

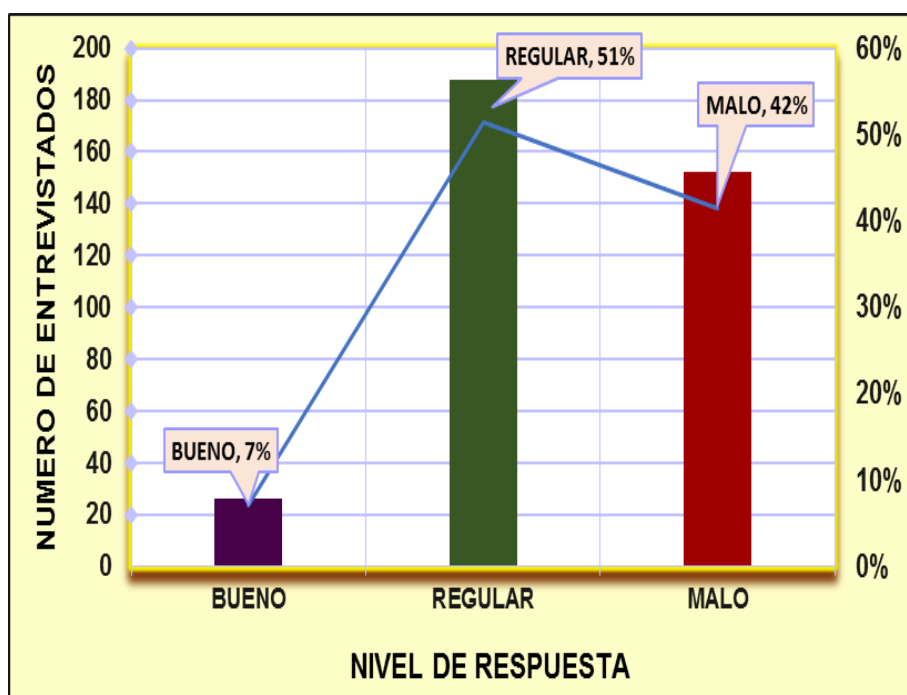
Se puede afirmar que en la confiabilidad que transmite el personal a cargo de cobrar los ingresos por impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo predominan los calificativos de manera regular y mala (89%).

**Cuadro 12 Respuesta en la Calidad de Atención**

CALIFICACIÓN	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
BUENO	26	7,0	7,0
REGULAR	188	51,0	58,0
MALO	152	42,0	100,0
TOTAL	366	100,0	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Gráfico 3 Dimensión Respuesta**



Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Análisis e interpretación.**

En el cuadro 12 y el gráfico 3 se muestra que el 42% de los entrevistados perciben que es mala la capacidad de respuesta de los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial, el 51% lo considera que es de forma regular; mientras que solo el 7% considera esta como buena. Los contribuyentes consideran a estos como lentos, y plagados de trámites engorrosos.

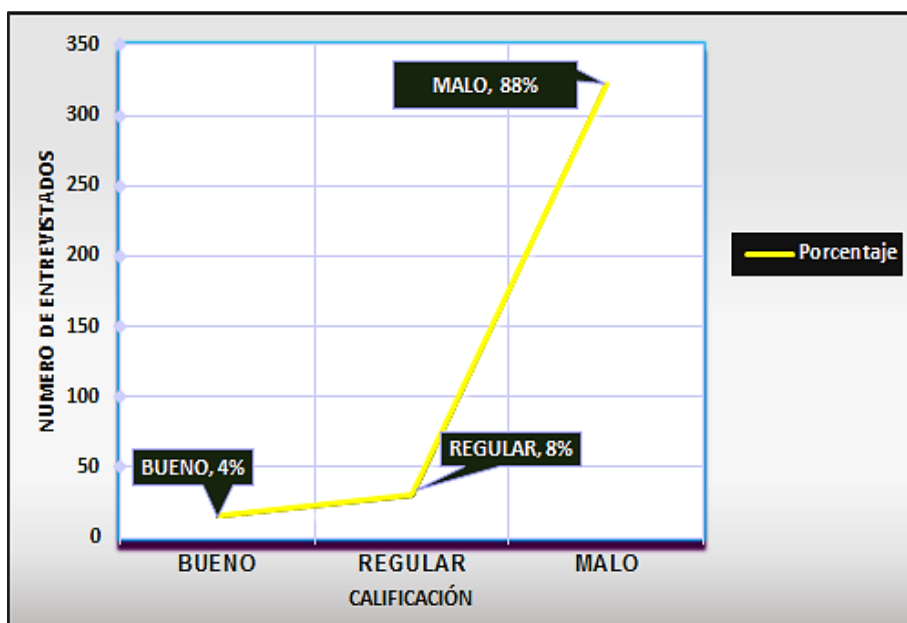
Se puede afirmar que en cuanto a la capacidad de respuesta del personal a cargo de cobrar los ingresos por impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo predominan los calificativos que es regular y mala (93%).

**Cuadro 13 Profesionalidad en la Calidad de Servicio**

CALIFICACIÓN	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
BUENO	15	4,0	4,0
REGULAR	30	8,0	12,0
MALO	322	88,0	100,0
TOTAL	366	100,0	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Gráfico 4 Dimensión Profesionalidad**



Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Análisis e interpretación.**

En el cuadro 13 y el gráfico 04 se puede observar que el 88% de los entrevistados perciben que es malo el nivel de profesionalidad que muestran los trabajadores encargados de la recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Yunguyo; mientras que solo el 8 % considera que es regular y solo el 4% considera a este como bueno.

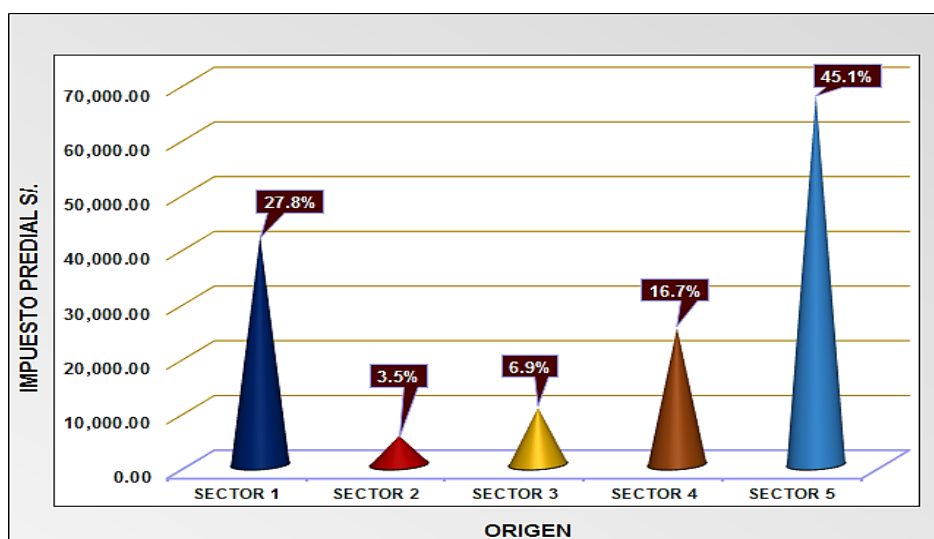
Se puede afirmar que la percepción del nivel de profesionalismo en el cobro del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo predomina significativamente el calificativo de malo el 88% de los contribuyentes, piensa que los trabajadores no están debidamente preparados para resolver sus problemas, dudas e inquietudes.

**Cuadro 14 Recaudación de Impuesto Predial 2016**

ORIGEN	Impuesto Predial S/.	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
SECTOR 1	41651.00	27,8	27,8
SECTOR 2	5235.00	3,5	31,3
SECTOR 3	10345.00	6,9	38,3
SECTOR 4	24963.00	16,7	54,9
SECTOR 5	67570.00	45,1	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 149,764.00</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria Yunguyo.

**Gráfico 5 Impuesto Predial 2016**



Fuente: Gerencia de Administración Tributaria Yunguyo.

**Análisis e interpretación.**

En el cuadro 14 y el gráfico 05 se puede observar que el impuesto predial recaudado en la Municipalidad Provincial de Yunguyo en el año 2016 y vendría ser un total de S/. 149,764.00 de los cuales los montos más significativos provienen de los sectores 1 y 5 (27.8% y 41% del total respectivamente) que suman en S/. 109,221.00, mientras que en otros sectores la recaudación es muy baja, teniendo el pico más bajo en recaudación en el sector 2 por un monto de S/. 5,235.00 representando apenas el 3.5% del total.

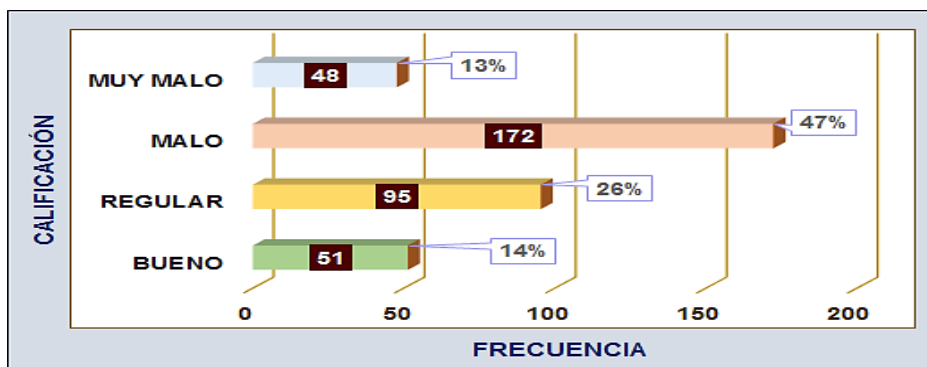
Cosiderando que los ingresos por recursos directamente recaudados de la Municipalidad Provincial de Yunguyo, asciende a S/.846,033.00, los ingresos totales por impuesto predial representan apenas el 17 % del monto en mención, por lo tanto se puede afirmar que este es bajo de poca significancia en los ingresos propios de la municipalidad.

**Cuadro 15 Nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje válido %</b>	<b>Porcentaje acumulado %</b>
BUENO	51	14,0	14,0	14,0
REGULAR	95	26,0	26,0	40,0
MALO	172	47,0	47,0	87,0
MUY MALO	48	13,0	13,0	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Gráfico 6 Nivel de Recaudación de Impuesto Predial**



Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Análisis e interpretación.**

En el cuadro 15 y el gráfico 6, se muestra que el 47% de los entrevistados perciben que es malo el nivel de recaudación respecto al cobro del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo; el 26% lo considera que se da en forma regular. Se puede afirmar que la percepción del nivel de recaudación respecto al cobro del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo se considera que es de manera regular y mala.

**4.2. CON RELACIÓN AL OBJETIVO 02.**

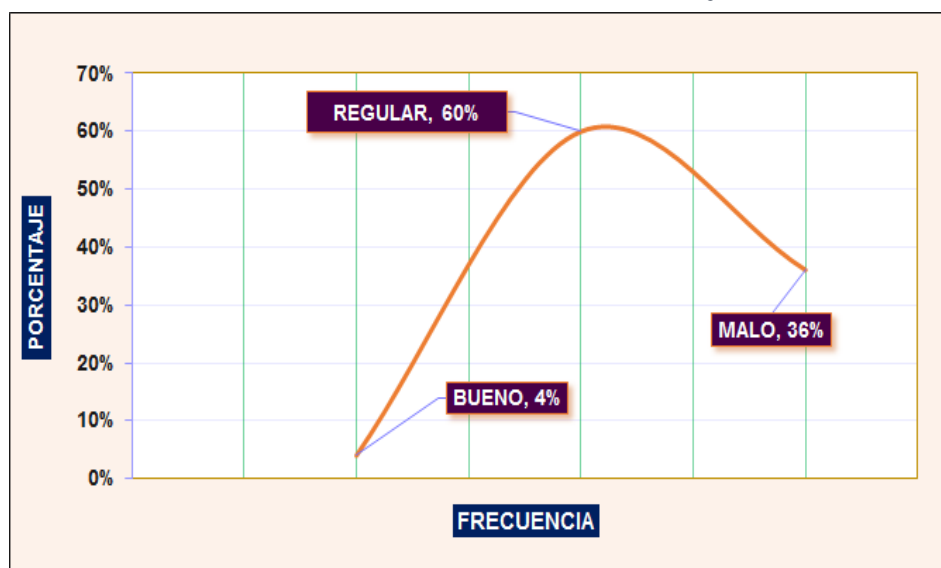
**Determinar la relación que existe entre calidad de servicio al contribuyente y la forma de pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo.**

**Cuadro 16 Calidad de Servicio al contribuyente del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.**

CALIFICACIÓN	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
BUENO	15	4,0	4,0	4,0
REGULAR	220	60,0	60,0	64,0
MALO	131	36,0	36,0	100,0
TOTAL	366	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

*Gráfico 7 Calidad de Servicio al Contribuyente*



Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Análisis e interpretación.**

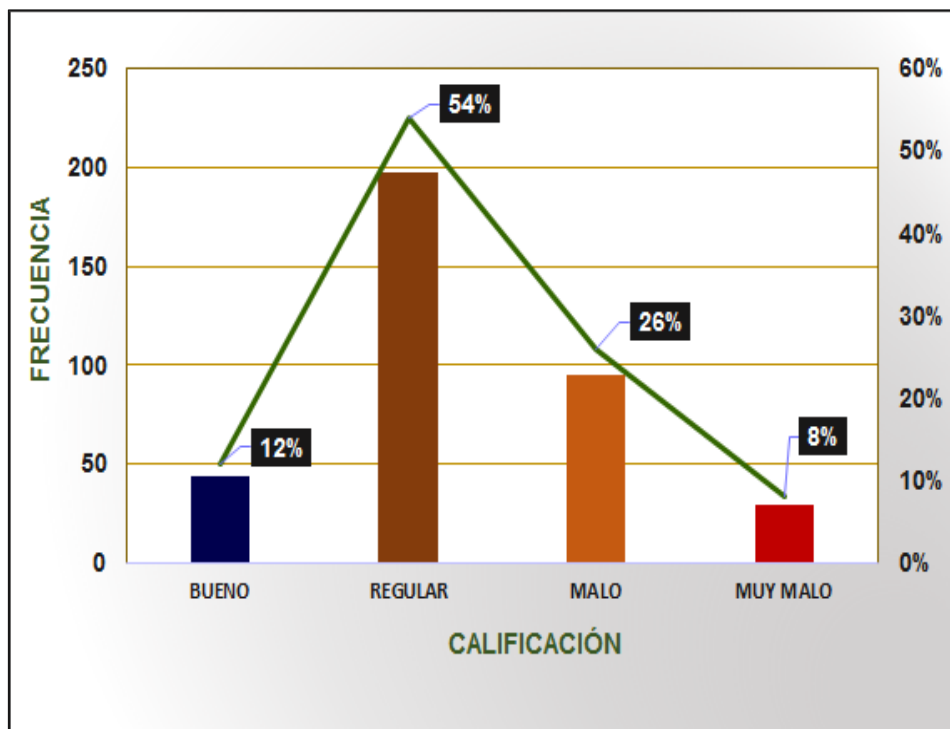
En el cuadro 16 y el gráfico 7, se muestra que el 36% de los entrevistados perciben que es mala la calidad de servicio al contribuyente que emiten los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial; el 60% considera que se da en forma regular. Se puede afirmar que la calidad de servicio al contribuyente que trasmite el personal a cargo de cobrar los ingresos por impuesto predial a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo predomina la percepción de la calidad de atención que es regular y mala.

**Cuadro 17 Empatía en la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Yunguyo.**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Porcentaje acumulado %</b>
<b>BUENO</b>	44	12,0	12,0
<b>REGULAR</b>	198	54,0	66,0
<b>MALO</b>	95	26,0	92,0
<b>MUY MALO</b>	29	8,0	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Gráfico 8 Dimensión Empatía**



Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Análisis e interpretación.**

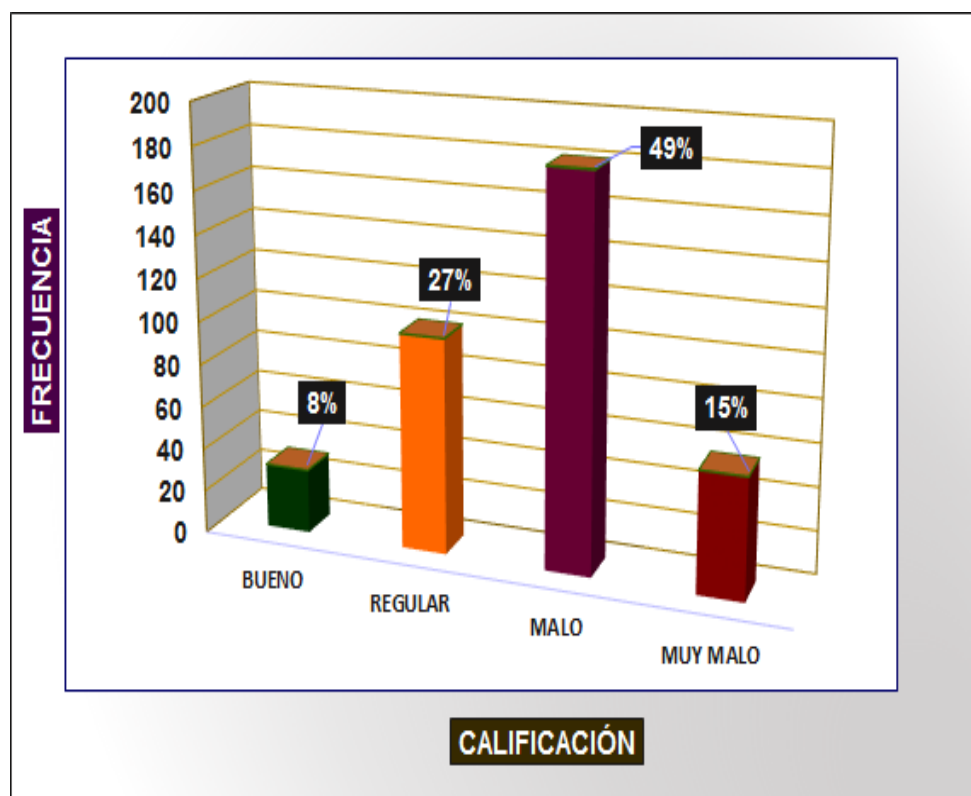
En el cuadro 17 y gráfico 8 se muestra que el 26% de los entrevistados perciben que es mala la empatía que transmite los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial; el 54% lo considera que se da en forma regular. Se puede afirmar que la empatía que transmite el personal a cargo de cobrar los ingresos por parte del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo predomina la percepción de que es regular y mala.

Cuadro 18 Elementos Tangibles en la Calidad de Servicio

CALIFICACIÓN	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
BUENO	30	8,0	8,0
REGULAR	100	27,0	36,0
MALO	180	49,0	85,0
MUY MALO	56	15,0	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

Gráfico 9 Dimensión Elementos Tangibles



Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.



**Análisis e interpretación.**

En el cuadro 18 y el gráfico 9 se muestra que el 49% de los contribuyentes perciben que es mala la capacidad de brindar elementos tangibles de calidad de servicio de los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial, y la Municipalidad Provincial de Yunguyo, el 27% considera que es regular; mientras que solo el 8% considera esta como buena y el 15% muy mala. Los contribuyentes consideran a estos como poco apropiados, que tienen poco personal y se generan colas que absorben su tiempo valioso, además que tienen ambientes que no son cómodos cuando desean pagar sus obligaciones tributarias o realizar un trámite.

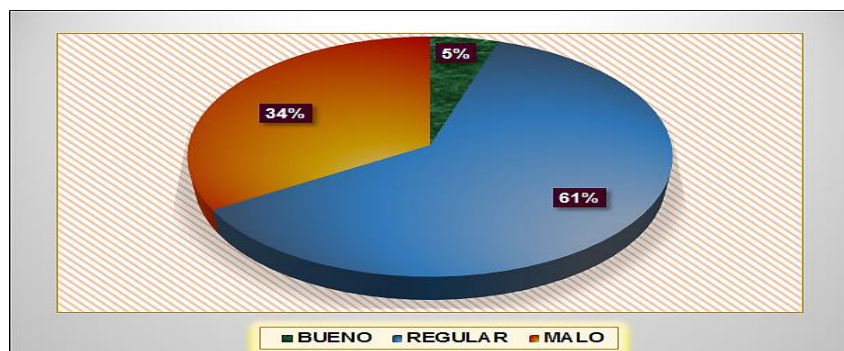
Se puede afirmar que en cuanto a la capacidad de brindar todas las evidencias físicas de servicio adecuadas como: apariencia del personal, herramientas o equipos para proveer el servicio, representaciones físicas del servicio, etc. de la Municipalidad Provincial de Yunguyo predominan los calificativos que es regular y mala (76%).

**Cuadro 19 Valorización del pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo.**

CALIFICACIÓN	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
BUENO	18	5,0	5,0
REGULAR	223	61,0	66,0
MALO	123	34,0	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Gráfico 10 Dimensión Valorización del pago del impuesto predial**



Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.



**Análisis e interpretación.**

En la el cuadro 19 y gráfico 10 se muestra que el 34% de los entrevistados perciben que es mala la valorización de la forma de pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo. El 61% considera que es regular, mientras que solo el 8% de los contribuyentes consideran a esta como buena.

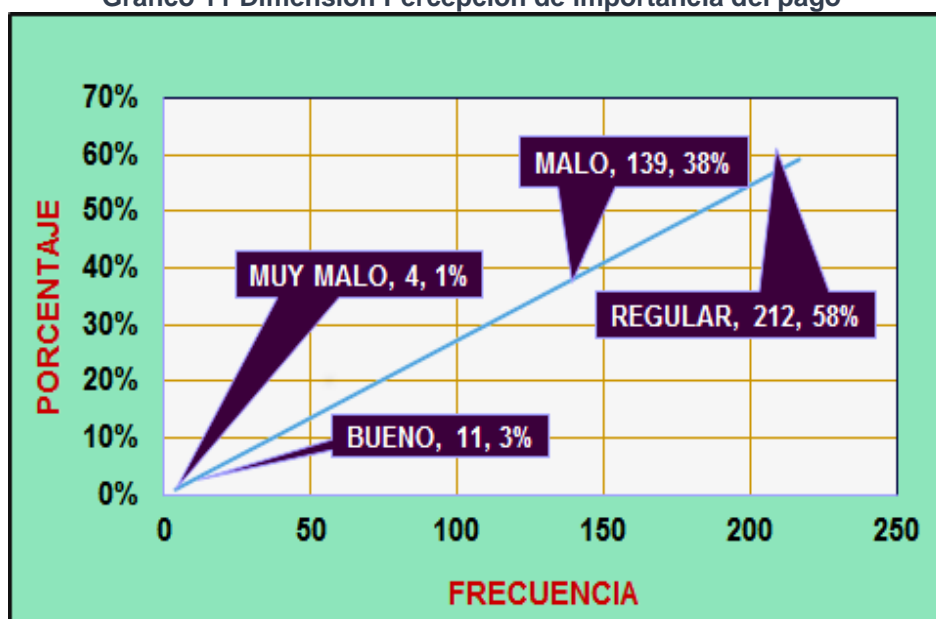
Se puede afirmar que en la valorización de la forma de pago a la Municipalidad Provincial de Yunguyo por los contribuyentes predominan los calificativos de regular y mala (95%).

**Cuadro 20** Percepción de la importancia del pago del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo

CALIFICACIÓN	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
BUENO	11	3,0	3,0
REGULAR	212	58,0	61,0
MALO	139	38,0	99,0
MUY MALO	4	1,0	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Gráfico 11** Dimensión Percepción de importancia del pago



Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

### **Análisis e interpretación.**

En el cuadro 20 y el gráfico 11, se muestra que el 38% de los entrevistados perciben que es mala la percepción de la importancia del pago respecto al cobro del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo; el 58% tiene una regular percepción de la importancia del pago del impuesto predial regular.

Se puede afirmar que en la percepción de la importancia del pago respecto al cobro del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo predominan los calificativos regulares y malos.

### **4.3. CON RELACIÓN AL OBJETIVO 03.-**

**Formular soluciones factibles para medrar el nivel de satisfacción del contribuyente y que esto conlleve a la mejora de los niveles de recaudación de Impuesto Predial.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación logramos determinar que el la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Yunguyo, es deficiente y que tiene relación con la baja recaudación de impuesto predial en consecuencia se plantea las soluciones factibles al problema, de las cuales se desarrollará un modelo de “Manual de buena atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Yunguyo”:

#### **a) Solución Factible 01:**

Crear un plan de estímulos a las buenas prácticas de calidad de servicio de atención del servidor público, que pueden ser estímulos económicos y de reconocimiento social priorizando a servidores que tienen contacto directo con los contribuyentes y usuarios de la municipalidad.

**b) Solución Factible 02:**

Implementar políticas de capacitación, formación académica constante que permita reforzar, innovar e incrementar nuevos conocimientos orientados a una mejor atención y labor en las tareas encomendadas a los servidores públicos de manera que el servidor público de la Municipalidad Provincial de Yunguyo persuada de manera amable y constante al contribuyente, sobre la importancia del pago del impuesto predial para los habitantes de Yunguyo, y sus beneficios a nivel colectivo.

**c) Solución Factible 03:**

Contemplar la importancia de la promoción institucional con respecto al pago del impuesto predial, que genere una cultura tributaria para un mejor desarrollo, el mismo que inducirá al ciudadano hacer mejor pagador. También se recomienda establecer un proceso formal de inducción en la Municipalidad Provincial de Yunguyo, para dar a conocer los objetivos, visión, la misión y los valores de la municipalidad. Se recomienda a su vez recalcar las funciones principales y secundarias del área con relación al impuesto predial.

**d) Solución Factible 04:**

Desarrollar un "Manual buena atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Yunguyo", el cual debe contener parámetros de medición de la calidad de servicio de atención que se da a los contribuyentes que contenga la descripción buenas prácticas de atención al contribuyente.

## **MODELO DE MANUAL DE BUENA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE – Municipalidad Provincial de Yunguyo.**

### **INTRODUCCIÓN.**

Actualmente, con la apertura de mercados y la globalización, así como por el deseo de los ciudadanos en recibir un producto o servicio adecuado de calidad, hace que las bases fundamentales de éxito de toda organización estén fundamentadas en la atención al público y la excelencia en el servicio, tanto para una organización pública o privada.

Es en este contexto, la Municipalidad Provincial de Yunguyo, tiene como objetivo fundamental hacerse más eficiente cada día y lograr, de consecuencia, una Administración Pública al servicio del ciudadano. Por lo tanto es necesario desarrollar un instrumento de gestión que ayude a mejorar calidad de servicio al ciudadano el cual viene a ser el presente manual “Manual de buena Atención al Contribuyente”.

El objetivo fundamental este manual, es servir de guía para los funcionarios para la atención de los usuarios de la institución, tanto internos como externos.

### **CAPITULO I: DISPOSICIÓN GENERAL**

#### **Artículo 1.- Alcance.**

Las normas que se describen a continuación forman un Manual de buena Atención al Contribuyente, su descripción está bajo la modalidad de capítulos y artículos y son de acatamiento obligatorio para todos los servidores y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

#### **Artículo 2.- Objetivo.**

El Manual de buena Atención al Contribuyente pretende desarrollar una

cultura organizacional de relaciones internas de mayor calidad, que tenga como resultado la creacion de un mejor ambiente de trabajo y una mayor satisfaccion de los contriubuyentes de la municipaliad.Asimismo, debe servir de guia y recordatorio del comportamiento esperado de todos los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Yunguyo , como una herramienta util y de facil lectura, que ayude a estos a aprender y aplicar conocimientos de una manera activa.

## **CAPITULO II: LA IMAGEN DEL SERVIDOR PÚBLICO DENTRO DE LA MUNICIPALIDAD.**

### **Artículo 3.- Definición.**

La imagen de un individuo, en el sector público o en el privado, se construye por medio de relaciones de largo plazo con todos los usuarios con los que se relaciona, compañeros, gobiernos, empresas, organizaciones, países, grupos de opinión, entre otros. La imagen no se trata solo de un logotipo y algunas actividades de las relaciones públicas, sino sobre todo de las relaciones entre las partes y de brindar una atención y un servicio de calidad.

### **Artículo 4.- La primera impresión.**

La primera impresión.	Que apariencia tengo?	¿cómo hablo?	¿Que digo?	¿cómo escucho?
El proceso de percepción de una persona a otra transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión. Los componentes de la primera impresión son:	La apariencia se refiere a los rasgos fisicos, la presentacion personal, las expresiones, el tacto y los movimientos del cuerpo.	La voz se convierte en la fuente de información, con la que se trataran de cubrir las cosas que no se aportan visualmente. Las características más importantes son: rapidez, volumen, tono calidad o timbre articulación o dicción	Las palabras, como enfoco los asuntos, que pienso y como lo expongo:  Lo positivo: estilo directo y afirmativo; no restrictivo, sin disculpas ni evasivas, sino simple, organizado, coloquial, conciso, animado, breve y preciso, incluso participativo.  Lo negativo: estilo y actitud restrictiva, terminos, expresiones, lexico, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No interrumpir.</li> <li>• Dar señales de retroalimentación : escuchamos y entendemos su mensaje.</li> <li>• Utilizar los términos del interlocutor(a). Responderle.</li> <li>• Demostrar interés pidiendo aclaración de lo que ofrecemos.</li> </ul>

### **Artículo 5.- ¿Como proyectarse exitosamente?**

Es necesario comprender que debemos proyectarnos exitosamente hacia los usuarios, y para ello debemos pensar en cosas tales como:

- Los usuarios tendrán una impresión por lo que vean externamente, lo cual abarca higiene personal, apariencia, presentación personal, modales, forma de caminar, como sonrío e incluso como da la mano el funcionario, entre otros aspectos.
- Tenga especial cuidado con su rostro. El 80% de la atención del usuario se dirige a su rostro. Procure que su expresión facial y su arreglo personal sean correctos y oportunos.
- Cuide sus manos y uñas. Por la imagen, las manos, dedos y uñas también deben lucir limpias y cuidadas. Las uñas en las mujeres no deben estar a medio pintar.
- Recuerde que el impacto que logra, no solo le llega al usuario por sus ojos, sino también por los otros sentidos. Sea consciente de ello.
- Cuide su aliento. Un descuido en esa parte puede ser desagradable para su interlocutor(a).
- No se permiten tatuajes visibles, ni el "perforado" o piercing en lugares visibles, incluyendo la boca y la lengua.
- La imagen de los funcionarios se convierte en parte de la imagen de la municipalidad, y por ello es importante tener en cuenta que:
  - La imagen es dinámica, evoluciona.
  - A mejor o mayor imagen, más poder de influencia.
- Lenguaje de los signos: es necesario utilizar símbolos, íconos, objetos, logotipos, marcas, entre otros recursos. Este lenguaje tiene el objetivo

de buscar elementos identificadores con grupos sociales, y estatus.

- Tenemos un contenido, pero también poseemos una apariencia. Lo primero que ve la gente es nuestra apariencia. Si la apariencia no es aceptada, nuestro contenido no tendrá oportunidad de ser conocido.
- Al atender a un usuario se está proyectando la imagen de la municipalidad.
- El impacto que se logre en el usuario puede significar la diferencia entre una percepción de calidad o una de servicio deficiente.
- Cuide su higiene personal, desde su cabello y la forma en que lo peina, así como el estar bien rasurado o con una barba bien cuidada, si es hombre, y usar un maquillaje discreto, en el caso de las mujeres. Los colores y cortes de cabello también deben ser discretos.

#### **Artículo 6.- Forma de Vestir**

La ropa influye en el estado de ánimo. Vestir bien no significa un estilo sofisticado, sino tener la intuición para elegir la ropa que mejor le quede según la ocasión.

El uniforme y el carnet son los distintivos de nuestra Institución, para que cada funcionario de la Municipalidad Provincial de Yunguyo lo utilice solamente en horarios de trabajo. Se usa para que todos sepan que la persona que lo porta ejerce determinadas funciones o posee ciertos derechos y obligaciones. Por tanto, debe conservarse en buen estado.

Los funcionarios autorizados que por su labor no utilicen el uniforme, deben seguir los siguientes lineamientos en la forma de vestir:

- Colores, en todas las prendas de vestir, los colores deben ser sobrios y discretos, adecuados para un ambiente de oficina.
- Camisas y Blusas.

Estilos permitidos:

- Hombres: camisas con cuello y botones, con manga corta o manga larga.
- Mujeres: blusas de cuello o sin cuello, con o sin botones, manga larga, tres cuartos o corta.

No deben usarse: camisas deportivas, camisetas, minicamisetas, blusas de tirante delgado. Ningun tipo de camisa/blusa transparente, tampoco blusas muy abiertas atras o adelante.

▪ Pantalones.

- Estilos permitidos: pantalones de vestir sencillos, sobrios y de corte elegante para trabajo de oficina, con caida hasta el tobillo o el zapato.
- No deben usarse pantalones de carpinteria u overoles. Las mujeres deben usar pantalones flojos, no muy ajustados, y ningun tipo de pantalon corto (short).

▪ Faldas

- Estilos permitidos: las faldas podran ser del largo que se desee pasando las rodillas, pero no mas cortas de tres pulgadas arriba de la rodilla.
- No deben usarse: faldas transparentes ni demasiado ajustadas, ni minifaldas.

▪ Sudaderas, abrigos y gorras

- Estilos permitidos: las sudaderas y abrigos deben ser de manga larga y quedar apropiadamente a la medida de los hombros. En el caso de los hombres, estas prendas deberan usarse sobre una



- camisa con cuello.
- No deben usarse: ningun tipo de gorra o sombrero, tampoco sudaderas sin mangas, sudaderas con gorros, ni diseños con marcas comerciales, letras, logotipos de empresas comerciales, ni dibujos, ni fotos de personalidades, deportistas, etc.
- Medias
  - Estilos permitidos: los hombres deben usar medias oscuras que hagan juego con el pantalon. Las mujeres, medias de nylon cortas o largas segun sea el pantalon o la falda.
  - No deben usarse: los hombres, medias blancas o de cuadros; y las mujeres, medias con disenos o decorados. No se permiten medias de diferente color en cada pierna.
- Zapatos
  - Estilos permitidos: en todos los casos se debe velar para que los zapatos esten siempre limpios, y tanto hombres como mujeres deben usar los dos zapatos iguales en estilo y color. Los hombres, tipo mocasin o con cordones, cerrados, sin abertura en los dedos o el talon. El personal femenino debe usar zapatos cerrados o abiertos de tacon alto, o de tacon bajo cerrados; tambien se permiten botas formales, usadas con pantalones o faldas.
  - No deben usarse: botas de campo, tipo militar o vaquero; sandalias, tenis, chancletas o pantuflas, ni zapatos de plataforma.

### **Artículo 7.- Trabajo en equipo y atención al usuario**

Los usuarios perciben si en la institución todos trabajan al mismo ritmo y si se comportan y actúan de la misma manera. Por ello, la atención y el servicio al usuario es un asunto de trabajo en equipo. Nos necesitamos unos a otros, tanto dentro de la oficina como entre oficinas. Apoyarnos es esencial para proyectarnos como un equipo coordinado que está para servir al usuario. A continuación señalamos algunas consideraciones:

- La filosofía del trabajo en equipo en el servicio al usuario incluye también apoyar y proteger la imagen y la dignidad de los colaboradores, y con ello la imagen de la Institución;
- Es necesario conocer bien los trámites que se realizan en nuestra Institución, de manera que podamos dar una respuesta oportuna ante una solicitud de un usuario. En el caso de no tener una respuesta inmediata, es preferible buscar la ayuda de un colaborador. Recomendación: nunca es bien visto decir "No se" Es mejor decir: "En este momento no cuento con suficiente información para responder su pregunta, pero permítame investigar o buscar a alguien que le pueda ayudar" Esto es preferible a confundir al usuario;
- Nunca contradiga a un colaborador delante de un usuario; llámelo aparte e indíquele el error. Procure apoyarlo y darle su lugar, pero nunca discuta delante del usuario;
- Si tienen que salir juntos a atender a un usuario, ponganse de acuerdo en cuál va a ser el papel de cada uno, para que nunca haya contradicciones o se proyecte una imagen de equipo poco profesional;

- Nunca hable mal de un compañero ante un usuario. Si lo hace, estará deteriorando su propia imagen, la percepción del buen servicio y de la Institución.

### **Artículo 8.- Misión del Recepcionista**

Darle una cordial bienvenida a cualquier usuario que ingresa en las instalaciones de la Institucion, y colaborar agilmente en la identificación del lugar específico al cual se dirige. Por tanto:

- El personal de recepción es el rostro de la Institucion ante los usuarios que llegan a nuestras oficinas, y por lo tanto deben proyectar una buena imagen;
- Por lo antes expuesto, sus conocimientos, presentación personal, modales y habilidad para la comunicación verbal y corporal, son características clave en su desenvolvimiento profesional;
- Debe saludar y hacer sentir al usuario que es bien recibido. Posteriormente debe pasarlo y ubicarlo o guiarlo en su visita a la oficina;
- El recepcionista o guía de servicio debe tener como hábito una actitud positiva en todas las funciones de su trabajo;
- Debe entender que su papel es clave para que la Institucion proyecte dinamismo, modernización, cordialidad y un excelente servicio ante los usuarios.

### **Artículo 9.- Personal de Seguridad**

Es fundamental que el personal de Seguridad tenga siempre en mente que la misión de su puesto es precisamente la seguridad de la Institución, sus funcionarios y los usuarios.

Ademas de velar por la seguridad en la municipalidad, sus principales funciones son:

- Ser amable con los usuarios;
- Mostrarse cortés y respetuoso con los usuarios;
- Mirar en forma natural a los usuarios;
- No asustar a menores de edad o a personas sensibles a las armas;
- Si es necesario, debe abrir la puerta y hacer sentir al usuario que es bien recibido, y hacerlo pasar adelante;
- Debe tener una actitud positiva en todas las funciones de su trabajo, incluyendo las situaciones difíciles.
- Aspectos que permiten transmitir una buena imagen institucional
- Recepcion (saludar, recibir, despedir).

Dependiendo del canal de comunicación que el usuario elija para solicitar los servicios que presta la municipalidad, es muy importante tomar en cuenta las siguientes tareas iniciales como el saludo, la recepción o el recibo de la solicitud del usuario y la despedida.

### **CAPITULO III: LAS RELACIONES HUMANAS Y LA ACTITUD DEL SERVIDOR Y FUNCIONARIO PÚBLICO.**

#### **Artículo 10.- Las Relaciones Humanas**

Las relaciones humanas son el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en el trabajo. Es el estudio de como los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el proposito de satisfacer los objetivos de una institucion y las necesidades personales.

#### **Artículo 11.- Factores positivos de las Relaciones Humanas.**

- Apertura: ser consciente de las diferencias entre los puntos de vista de los demás, debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores, entre otros. Mantener la propia opinión frente a las divergencias, sin herir la sensibilidad de la otra persona.
- Sensibilidad: es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros.
- Sociabilidad: comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.
- Respeto a la autoridad: reconocer y respetar la jerarquía de mandos, la responsabilidad, la autoridad y el estatus de las personas en la Institución de la que formamos parte.
- Adaptación: prever, aceptar y respaldar las medidas que toma el Ministerio ante determinadas situaciones.
- Objetividad: comprender que establecer buenas relaciones humanas no necesariamente implica hacer felices a todos.

#### **Artículo 12.- Factores negativos de las Relaciones Humanas.**

- Falta de control de emociones desagradables: cuando mostramos mal humor, resentimiento, rencor, entre otros.
- Agresión: cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de frustración.
- Fijación: negarse a aceptar los cambios y permanecer atados al pasado.
- Terquedad: negarse a aceptar las opiniones ajenas y a reconocer nuestras equivocaciones en nuestro juicio o ideas.
- Aislamiento: apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa.

- Fantasías: considerar que las ilusiones se realizaran solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.
- Sentimiento de superioridad o inferioridad: sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O subvalorarse, sintiéndose inferior a los demás por causa de defectos o carencias reales o imaginarias.

### **Artículo 13.- La Actitud.**

Los usuarios disponen de una serie de señales muy claras que determinan con absoluta precisión cuales son las verdaderas actitudes del personal que los atiende, y con base en ellas miden la calidad del servicio que reciben.

Las actitudes están referidas a las motivaciones y a la forma en que se relacionan los funcionarios entre sí y con los usuarios. Existen dos tipos de motivaciones:

- Motivación Positiva: cuando las personas hacen las cosas convencidas de que deben hacerlas por su bien y el bien de los demás, desean quedar bien. Esta motivación requiere dos componentes:
  - Estímulos: las personas que hacen las cosas porque tienen algún estímulo, dan todo;
  - Reconocimiento: las personas hacen las cosas porque saben que se les reconoce cuando las hacen bien, y se les ayuda a superarlas cuando las hacen mal.
- Motivación Negativa: es cuando las personas hacen las cosas por temor.

Se presenta de dos maneras:

- Intimidación: Las personas hacen las cosas por temor a castigos y

solo haran lo que se les pida, aunque puedan dar o hacer mas;

- Manipulación: las personas hacen las cosas porque el que las pide les ofrece algo a cambio.

#### **Artículo 14.- Actitudes adecuadas en atención al usuario.**

- Mentalidad triunfadora: el aspecto mas importante en la psicología de la motivación esta en la mentalidad con la que se enfrenta la vida;
- El poder de la actitud positiva: toda victoria es obtenida antes que empiece la batalla;
- Enfrente la adversidad: busque oportunidades en los obstaculos;
- Tenga un propósito: trabaje pensando en la meta laboral y personal. Alcance sus sueños y metas. Piense siempre en ganar.
- Haga sacrificios: para lograr algo, siempre hay algo que sacrificar;
- Adáptese, no se resista al cambio: no mire para atras, porque lo alcanzan. Para lograr grandes cosas debe empezar por hacer las pequenas primero, y bien hechas.
- Nutrir su imagen: cultive su autoconfianza. La preparación evita la presion, porque construye confianza. Tenga fe.
- Comprometase con la excelencia: los altos estandares empiezan con uno mismo. En tiempos duros los estandares deben subir, no bajar. De mas de lo que se espera de usted.
- Confidencialidad: debe salvaguardar en todo momento la discreción laboral, es decir, que toda informacion relacionada con el usuario interno o externo, no puede ser divulgada a ningun nivel. Es importante conocer la Resolución para establecer la informacion de caracter restringido.

### **Artículo 15.- Técnicas para manejar la percepción del usuario que espera.**

El tiempo de espera es muchas veces un asunto de percepción. Si estamos entretenidos hablando con alguien, por ejemplo, se nos hace más corta la espera. Por esto son importantes las siguientes técnicas para la percepción del usuario:

- La primera sensación de agilidad proviene del funcionario que atiende al usuario: de cómo se mueve, como habla, como se sienta, como camina o ejecuta su trabajo;
- Procure verse dinámico, activo, con energías. Si está sentado, póngase derecho y con los hombros erguidos. Si tiene que ponerse de pie y caminar, procure hacerlo de nuevo con energía, moviéndose dinámicamente. Quienes arrastran los pies y caminan lentamente, deteniéndose a hablar de temas sin importancia con los compañeros que encuentran a su paso, proyectan una imagen de poca agilidad.
- Si trabaja en atención a usuarios que esperan en fila, en lo posible haga contacto visual con ellos, especialmente con los de adelante, sonría y diga: "En un momento lo estaré atendiendo" Esto hace que el usuario se sienta importante ("Ya me vieron"), y a partir de entonces el tiempo que debe pasar en fila le pareciera mas corto.

### **Artículo 16.- Reglas de Cortesía**

Las principales reglas de cortesía que han regido el mundo de los negocios y el mundo social durante siglos no han variado o lo han hecho muy poco, a



continuación, las más importantes:

- Salude al usuario: En el momento en que entre en contacto con un usuario, debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, de acuerdo con la hora del día: “Buenos días”, “Buenas tardes”.
- Identifíquese: Luego del saludo, diga su nombre con claridad. En caso de que el usuario no lo conozca a usted. En el momento en que entre en contacto con un usuario, debe llevar la iniciativa con el saludo. Sonría y diga, de acuerdo con la hora del día: “Buenos días”, “Buenas tardes”.
- Ofrezca su ayuda de inmediato: Para hacerlo, agregue a continuación la frase ¿En que le puedo servir? también, ¿En que le puedo servir hoy?, la cual deja la sensación de que reconocio al usuario y que el ya estuvo ahí antes.
- Use el nombre del usuario: Si ya conocia al usuario o si ya lo identifico por medio de su documento de identidad, emplee el nombre del usuario, tanta veces pueda, pero sin abusar.
- Use frases que demuestren su cortesía y despídase agradeciendo. Pronunciar frases como “con mucho gusto”, “es un placer”, “no hay de que”, y expresar “muchas gracias” al despedirse del usuario, continúan siendo recursos ganadores en el mundo del servicio al usuario.

- El funcionario debe llevar la iniciativa al momento de despedirse.

#### 4.4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO.

Cuadro 21 Edad de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo

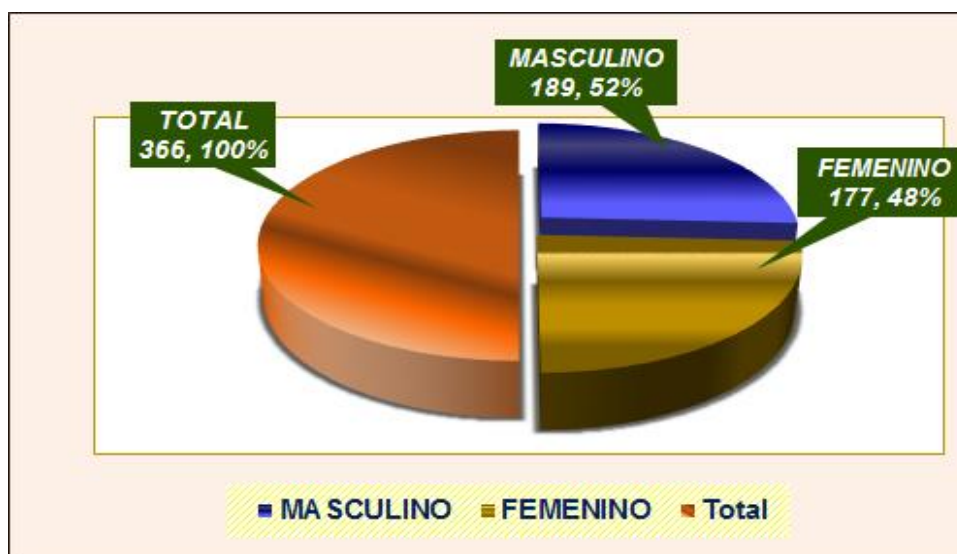
EDADES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
[20-30>	70	19,1	19,1
[31-40>	68	18,6	37,7
[41-50>	150	41,0	78,7
[51—60>	62	16,9	95,6
[61-70>	16	4,4	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

##### Análisis e interpretación.

La edad promedio de los contribuyentes del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Yunguyo es de 42 años, en el cuadro 21, podemos observar que el 19,1 % tienen edades entre 20 y 30 años de edad; el 18,6% tienen edades entre 31 y 40 años; el 41% sus edades se encuentran entre los 41 y 50 años de edad; el 16.9% se encuentran en la edad de 51 y 60 años; el 4,4% sus edades superan los 61 años de edad. Podemos observar que los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo son más personas adultas que cuyas edades se encuentran entre 41 y 50 años de edad.

Gráfico 12 Sexo de los contribuyentes del impuesto predial



Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Análisis e interpretación.**

En los resultados obtenidos en el gráfico 12, observamos que el 52% de los contribuyentes del impuesto predial entrevistados para la presente investigación son de sexo masculino y el 48% de sexo Femenino. Es decir que, en la aplicación de la encuesta, hubo más personas del sexo masculino que fueron entrevistados.

Cuadro 22 Ocupación de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo

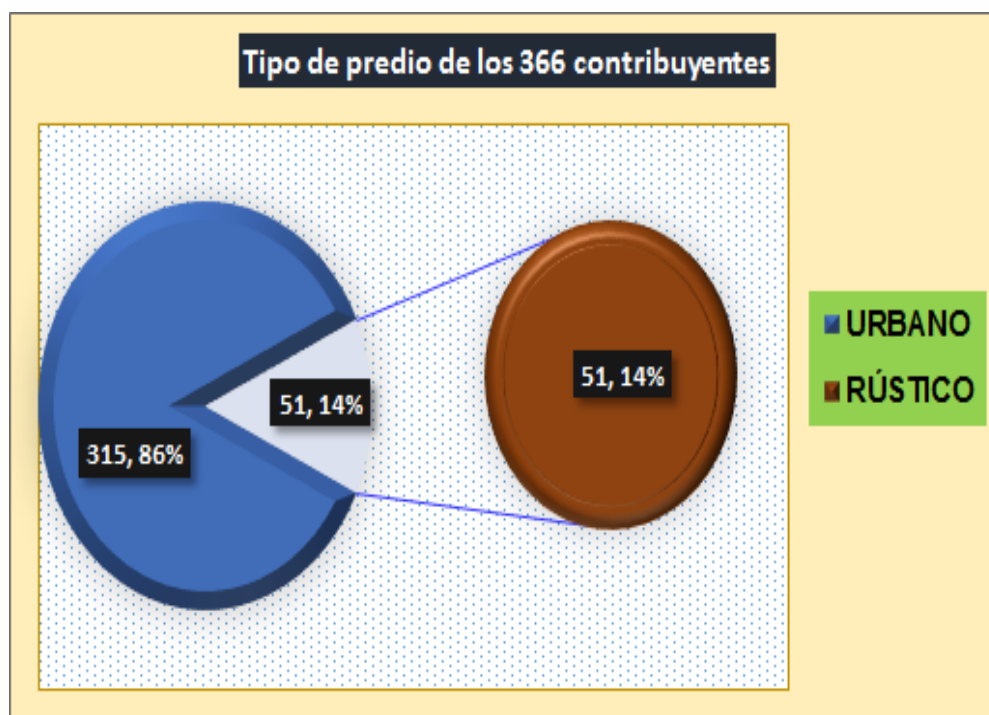
OCUPACIÓN	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
ADMINISTRATIVO	11	3,0	3,0
AGRICULTOR	45	12,0	15,0
AMA DE CASA	30	8,0	23,0
COMERCIANTE	40	11,0	34,0
CONSTRUCCIÓN	27	7,0	42,0
DOCENTE	61	17,0	58,0
ENFERMERA	38	10,0	69,0
FUERZAS ARMADAS	10	3,0	72,0
DOCTOR	20	5,0	77,0
INDEPENDIENTE	65	18,0	95,0
TRANSPORTE	19	5,0	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

### Análisis e interpretación.

En los resultados obtenidos en el cuadro 22 se muestra la Ocupación laboral que tienen los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo, por lo que observamos que el 3% de los contribuyentes entrevistados laboran en el ámbito administrativo; el 12 % se dedican a la agricultura; el 8% son amas de casa; el 11% se desenvuelven en el comercio; el 7% se desempeñan en la construcción; el 17% trabajan como docentes; el 10% ejercen la carrera de enfermería; el 3% pertenecen a las Fuerzas Armadas; el 18% trabaja de manera independiente; un 5% se dedica a la profesión de doctor y el otro 5% se dedica al negocio del transporte urbano. Esto refleja que la mayoría de contribuyentes del impuesto predial están dedicados al ejercicio de la profesión como docente y también los que trabajan de manera independiente.

Gráfico 13 Tipo de Predio de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo



Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

### Análisis e interpretación.

En los resultados obtenidos en el gráfico 13, muestran a los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo, por lo que observamos que el 86% de los contribuyentes del impuesto predial entrevistados su tipo de predio es urbano, mientras que el 14% de ellos están en la condición de tipo de predio rústico. Esto se refleja en que la mayoría de predios son urbanos.

## 4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.

### 4.5.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL ESTADÍSTICA.

- . **H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la calidad de servicio de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo periodo 2016.
- . **H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre la calidad de servicio de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo periodo 2016.

### Estadístico de prueba.

El estadístico utilizado es la Prueba Chi cuadrada prueba de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim x_{(F-1)(C-1)}^2$$

Donde:

$O_{ij}$ : Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$E_{ij}$ : Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$$E_{ij} = \frac{\text{total fila } i \times \text{total columna } j}{\text{tamaño de muestra}} \quad [3]$$

Utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión: 23 se

Obtuvo:

Cuadro 23 Tabla cruzada de calidad de servicio "nivel de recaudación"

		NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL				Total	
		BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO		
CALIDAD DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	BUENO	Recuento	1	5	4	1	11
		Recuento esperado	0,0	5,7	4,3	1,0	11,0
	REGULAR	Recuento	2	169	94	0	265
		Recuento esperado	2,7	168,5	94,0	0,0	265,0
	MALO	Recuento	1	56	31	2	90
		Recuento esperado	1,3	56,7	30,8	1,3	90,0
Total	Recuento	4	230	128	4	366	
	Recuento esperado	4,0	230,0	128,0	4,0	366,0	

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

Cuadro 24 Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	89,000 <sup>a</sup>	6	0,000
Razón de verosimilitud	13,703	6	0,033
Asociación lineal por lineal	2,349	1	0,125
N de casos válidos	366		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,01.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

### Decisión estadística.

Como  $p\text{-valor} = 0,000$  es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ), por lo tanto, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre la calidad de servicio de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

#### 4.4.2. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS ESTADÍSTICAS,

##### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01:

- $H_0$ : No existe relación significativa entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la fiabilidad en la gestión de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.
- $H_i$ : Existe relación significativa entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la fiabilidad en la gestión de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

### Estadístico de prueba.

El estadístico utilizado es la Prueba Chi cuadrada prueba de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(F-1)(C-1)}^2$$

Donde:

$O_{ij}$ : Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$E_{ij}$ : Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$$E_{ij} = \frac{\text{total fila } i \times \text{total columna } j}{\text{tamaño de muestra}}$$

Utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión: 23 se

Obtuvo:

Cuadro 25 Tabla cruzada nivel de recaudación “fiabilidad”

		FIABILIDAD EN LA CALIDAD DE SERVICIO				Total	
		BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO		
NIVEL DE RECAUDACIÓN	BUENO	Recuento	2	0	1	3	6
		Recuento esperado	0,0	3,0	0,9	2,1	6,0
	REGULAR	Recuento	1	155	72	1	229
		Recuento esperado	2,1	152,0	72,3	2,6	229,0
	MALO	Recuento	0	83	42	2	127
		Recuento esperado	1,3	84,4	40,0	1,3	127,0
	MUY MALO	Recuento	0	4	0	0	4
		Recuento esperado	0,0	2,7	1,3	0,0	4,0
	Total	Recuento	3	242	115	6	366
		Recuento esperado	3,4	242,1	114,5	6,0	366,0

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

Cuadro 26 Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 01

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	88,963 <sup>a</sup>	9	0,000
Razón de verosimilitud	14,369	9	0,110
Asociación lineal por lineal	2,380	1	0,123
N de casos válidos	366		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,01.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.



**Decisión estadística.**

Como p-valor = 0,000 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) por lo tanto, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la fiabilidad en la calidad de servicio que aprecian los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

**HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02:**

**$H_0$ :** No existe relación significativa entre la calidad de Servicio y la forma de pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

**$H_i$ :** Existe relación significativa entre la calidad de Servicio y la forma de pago de impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo

**Estadístico de prueba.**

El estadístico utilizado es la Prueba Chi cuadrada prueba de independencia, cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim x_{(F-1)(C-1)}^2$$

**Donde:**

$O_{ij}$ : Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$E_{ij}$ : Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$$E_{ij} = \frac{\text{total fila } i \times \text{total columna } j}{\text{tamaño de muestra}}$$

Utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión: 23 se obtuvo:

**Cuadro 27 Tabla cruzada calidad de atención “valorización del pago”**

		VALORIZACIÓN DEL PAGO Y DISPOSICIÓN PARA PAGAR			Total	
		BUENO	REGULAR	MALO		
CALIDAD DE SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	BUENO	Recuento	1	2	1	4
		Recuento esperado	0,0	2,6	1,4	4,0
	REGULAR	Recuento	3	177	88	268
		Recuento esperado	2,7	176,1	89,2	268,0
	MALO	Recuento	3	58	33	94
		Recuento esperado	4,4	57,7	31,9	94,0
	Total	Recuento	7	237	122	366
		Recuento esperado	7,0	237,0	122,0	366,0

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Cuadro 28 Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 02**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,993 <sup>a</sup>	4	0,000
Razón de verosimilitud	8,632	4	0,071
Asociación lineal por lineal	2,804	1	0,094
Nº de casos válidos	366		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,05.

Fuente: Base de datos de encuesta aplicada.

**Decisión estadística.**

Como p-valor = 0,000 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**), y se acepta la hipótesis alterna (**H<sub>i</sub>**), por lo tanto, concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre la calidad de atención y la valorización del pago de la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

#### 4.5. DISCUSIÓN.

**Alata, D. (2016).** En su tesis, “Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Puno – Período 2012”, Afirma que la calidad de servicio a los contribuyentes; número de miembros por familia y la ubicación del predio, información al contribuyente; influyen de manera significativa sobre la variable explicada recaudación del impuesto predial que dicha importancia de estas variables es explicada por el coeficiente de determinación  $R^2$  indicándonos que el 58% de la variación de la recaudación del impuesto predial esta explicado por las variables explicativas, en consecuencia lo cual comparado con la investigación realizada se acepta, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos demostrados en los cuadros 12 y 13, esto concuerda y confirma la relación entre la calidad de servicio con sus características analizadas y la recaudación del impuesto predial.

**Condori, L. (2015).** En su tesis de pregrado denominada: “Determinación de las causas que influyen en la evasión y morosidad de la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo, periodos 2011-2012”, Afirma que, la capacidad económica de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo, según la muestra de 190 contribuyentes, el resultado obtenido de dicho análisis se observa que el 54.74% tiene un nivel de ingreso económico menor a 720.00 nuevos soles por lo que influye en la evasión de la recaudación del impuesto.

El nivel de fiabilidad que transmite el personal de la recaudación del impuesto predial incide en la menor recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Yunguyo. De acuerdo al análisis el porcentaje de

morosidad del impuesto predial respecto a la total de recaudación tributaria es de 34.90% en el periodo 2011 equivalente a 48,342.75 nuevos soles y el 26.02% en el periodo 2012 equivalente a 40,052.46 nuevos soles, lo cual comparado con la investigación realizada se acepta, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos demostrados en el cuadro 2 y gráfico 1, esto concuerda y confirma la relación entre el nivel de fiabilidad en la calidad el nivel de recaudación del impuesto predial, en el sentido de que es uno de los factores que influyen el nivel de recaudación.

**De Los Rios, R. (2017)**, En su tesis: “Determinantes de la recaudación de los Impuestos Municipales”, afirma: La recaudación de los Impuestos municipales está determinada por factores macroeconómicos y socioeconómicos propios de cada distrito, así como por variables asociadas a la gestión municipal, tales como valorización de forma de pago de impuestos, buenas prácticas de administración tributaria, cultura tributaria, gestión de procesos de atención al contribuyente. Entre las variables que cobran mayor relevancia en los modelos se encuentran el PBI, el tamaño poblacional, el grado de urbanidad y la pobreza expresada como necesidades básicas insatisfechas (no monetaria). Por otro lado, las metas de recaudación establecidas por el Plan de Incentivos a la mejora de la gestión municipal ponen en evidencia que existen resultados positivos en los municipios de mayor tamaño. Además, se observa que existe un componente cíclico en diversos clústeres, donde en el cuarto año de gobierno municipal los ingresos en promedio se reducen.

En relación al análisis de las transferencias, se obtuvo un impacto negativo de parte de las transferencias relacionadas a recursos naturales en

los modelos, lo que presumiría la presencia de pereza fiscal, siendo el efecto de esta más notorio en los clústeres correspondientes a los municipios distritales. La magnitud de este efecto varía entre cada clúster, pero el efecto observado siempre es un efecto negativo. Cabe resaltar que en el Perú más del 90% de los municipios tanto provinciales como distritales reciben canon minero, mientras que en promedio el 60% recibe canon hidroenergético. Por otro lado, se observa que las demás transferencias (Foncomun y vaso de leche, por ejemplo) tienen un impacto positivo sobre la recaudación, que es en promedio mayor que el de otras variables analizadas en los modelos econométricos aplicados.

Si bien se ha observado indicios de una diferenciación en los efectos de diversos tipos de transferencias, es necesario un mayor estudio de estos para poder determinar la causa de estas posibles diferencias y la magnitud de su influencia en el ámbito sub nacional, lo cual comparado con la investigación realizada se acepta, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos demostrados en el cuadro 10 y gráfico 9 esto concuerda y confirma la relación entre la calidad de servicio y la forma de pago del impuesto predial, en el sentido de que es uno de los factores socioeconómicos que influyen en la determinación de la recaudación de impuestos municipales.

## CONCLUSIONES

Conforme a los resultados obtenidos en la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

**PRIMERA.-** Existe una relación directa y significativa ( $p = 0,000$ ) entre la calidad de servicio de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo. Es decir: a peor calidad de atención al contribuyente, peor es el nivel de recaudación.

**SEGUNDA.-** Existe una relación directa y significativa ( $p = 0,000$ ) entre la confiabilidad en la atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo. Es decir, la confiabilidad es percibida como regular y mala, debido a la poca confianza que emite el personal administrativo al contribuyente y esto influye en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

**TERCERA.-** Existe una relación directa y significativa ( $p = 0,000$ ) entre la calidad de atención al contribuyente del impuesto predial valorización de la forma de pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo. Es decir, la valorización de la forma de pago es regular y mala, debido a la regular y mala atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA.-** Se recomienda que el líder jerárquico de la subgerencia recaudación y registro tributario tome el rol de guía e instructor para ayudar a los trabajadores administrativos de su área, a hacer una mejor tarea y desarrollar habilidades. Al mismo tiempo se recomienda que el jefe encargado se involucre más en el trabajo diario de su personal y que mejore la imagen, tratando de interactuar en forma más directa para brindar confianza y motivación a su equipo de trabajo de cada una de sus oficinas de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.

**SEGUNDA.-** Implementar una “Manual de buena atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Yunguyo”, la cual debe contener parámetros de medición de la calidad de servicio de atención que se da a los contribuyentes que contenga la descripción buenas prácticas de atención al contribuyente y que estén establecidos mediante una normativa interna como reponsabilidades por cada puesto que tiene contacto con el contribuyente específicamente en cada área y estipular las modalidades de atención al usuario y asimismo cómo desenvolverse en cada una de ellas.

**TERCERA.-** Adicionalmente se recomienda que en base a estudios científicos realizados en la Municipalidad Provincial de Yunguyo sobre temas concernientes a calidad de servicio al contribuyente desarrollar un sistema permanente de evaluación de la calidad de servicio que brindan los servidores públicos en la subgerencia de recaudación y registro tributario, luego extenderse las buenas prácticas a diferentes áreas de la municipalidad donde tienen acceso directo los usuarios del municipio.

## BIBLIOGRAFÍA

### TEXTOS:

- Alata Tisnado, D. V. (2016). Factores que influyen en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Puno – período 2012. TESIS. Puno, Perú.
- Albrecht, P. (2014). Gerencia del Servicio al Contribuyente. Colombia: Unibiblos.
- Alfaro Limayo, J. (2015). Tributación Municipal. Lima: Real Time EIRL.
- Alvarado Mairena , J. (2013). Administración Gubernamental. Lima : Marketing Consultores S.A.
- Alvarado Mairena, J. M. (2011). Administración Municipal. Lima: CIAT.
- Arellano, C. (2010). Marketing Enfoque América Latina. Mexico: McGraw Hill.
- Arroyo Chacón, J. I. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. Colombia: ICAP.
- Barrera Ayala, S. (2016). SISTEMAS DEL IMPUESTO PREDIAL EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. United States Of America: Lincoln Institute of Land Policy.
- Bastidas Moral, L. M., & Villareal Ortega, V. A. (2013). Análisis del Comportamiento de los Principales Impuestos (predial unificado, sobretasa a la gasolina e industria y comercio) En El Municipio de Túquerres durante el Periodo 2007-2012. TESIS. Bogotá, Colombia.
- Chacón, J. A. (2012). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes. Lima: PACIFICO.
- Chambi Mullisaca, J. O. (2015). Evaluación de la Calidad de Servicios y su Incidencia en la Satisfacción del Cliente según el modelo servqual para el Ministerio Público de la Ciudad de Puno periodo 2014. TESIS. Puno, Perú.
- Condori Limachi, L. (2015). Determinación de las causas que influyen en La Evasión y Morosidad de la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial De Yunguyo, periodos 2011-2012. TESIS. Puno, Perú.
- Corredor, L. (2008). El ideal de las finanzas públicas municipales. Una propuesta desde una perspectiva estratégica. Lima: MISC S.A.C.



- De Los Rios Silva, R. (2017). Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales. TESIS. Lima, Perú: PUCP.
- Durán Rojo, L., & Mejía Acosta, M. (2015). Property tax system on local governments finance. Lima: PUCP.
- Esparza Carazas, S. S. (2015). La Cultura Tributaria como causa del incumplimiento al pago del Impuesto Predial de los Contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Ayaviri periodos 2013, 2014. TESIS. Puno, Perú.
- Fashbender, J. C., & Albán Estuardo, C. (2014). Buenas Prácticas en las Administraciones Tributarias Municipales. Lince: Realidades S.A.
- Francke, P. (2009). El ideal de las finanzas públicas municipales. Una propuesta desde una perspectiva estratégica. Lima: PUCP.
- Gómez, E. (2012). Barreras contra el buen servicio. Argentina: El Cid Editor.
- Gonzales, A. M. (2013). Los impuestos locales en el Perú: Aspectos institucionales y desempeño fiscal del impuesto predial. Lima: CIES.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Inca Allccahuamán, M. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. TESIS. Andahuaylas , Perú.
- Jacome, V. A. (2014). Simplificación de la tributación municipal. Quito, Ecuador: Ecoe Ediciones.
- Juran, M. (2011). El Arquitecto de la Calidad. New York: Mc. Graw Hill.
- Lopez C., J. L. (2006). Métodos e hipótesis científicas. Mexico: Borrows S.A.
- Lovelock, P., & Wirtz, J. (2012). Marketing de servicios. Personal, tecnología y Estrategia Pearson. Mexico D.F.: Prentice Hall.
- Macedo Atamari, M. M. (2017). Calidad de Servicio eléctrico y Satisfacción de los Usuarios de Electro Puno S.A.A.– Sede Azángaro periodo 2016. TESIS. Puno, Perú.
- Morales, G. J. (2016). Los Impuestos Locales en el Perú: Aspectos Institucionales y Desempeño Fiscal del Impuesto Predial. Lima: TREA S.A.

- Muller, E. (2010). Cultura de calidad de servicio. Mexico: Trillas.
- Nava, M. J. (2010). ¿Qué es calidad? Argentina: Limusa.
- Nuñez, H. (2010). Servicio al cliente. México: Edamsa impresiones.
- Paredes, G. d., & Paulsen, H. (2016). GUÍA PARA EL REGISTRO Y DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL. Lima: NevaStudio SAC.
- Pereyra, J. (2012). La satisfacción del cliente en ISO 9001. Bogota, Colombia: LITERA.
- Radrián R., M. (2005). Metodología de la Investigación. España: ESPARZA S.A.
- Rallo, M. A. (2015). Gestión Pública, implementación de estrategias y presupuesto. Valparaíso, Chile: CEMPLAN.
- Sáenz, M. (2016). Los principios tributarios y su cumplimiento en la definición de las tasas municipales. Lima: PUCP.
- Salas, M. (2014). Estadística Básica. Puno: UNA-PUNO.
- Valencia Mantilla, M. (2015). Manual para la mejora de la Fiscalización de los Tributos Municipales. Lima: Realidades S.A.
- REVISTAS:**
- Actualidad Gubernamental. (2014). Administración de Rentas y Tributación Municipal. Actualidad Gubernamental, VII-1.
- Bonilla Sebá, E. C. (2014). La cultura tributaria en tanto herramienta de la hacienda pública. Revista Ciudades, Estados y Política, 23.
- Sanchez, S. A. (2012). Hacia la eficiencia en la gestión municipal. Revista Nacional de Administración, 35-38.

**WEBGRAFÍA**

- Durán, L., & Mejía, M. (5 de Noviembre de 2016). Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Recuperado de El régimen del impuesto predial en las finanzas públicas de los gobiernos locales: <http://www.redalyc.org/html/2816/281642519004/>
- Educación & Tributación. (21 de Agosto de 2017). Educación & Tributación. Obtenido de <http://www.educaciontributaria.com.ar>
- Labrador, H. (30 de Agosto de 2016). La Satisfacción del Cliente. Recuperado de Galeon: [http://www.galeon.com/henderlabrador/hender\\_archivos/](http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/)
- MEF. (02,de Septiembre de 2017). Dirección General de Ingeros Públicos. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/quienes-somos/organizacion/organos-de-linea/308-acerca-delministerio/organos-de-linea/2557-direccion-general-de-politica-de-ingresos-publicos>
- Municipio al Día. (11 de Agosto de 2017). Municipio al Día, Información Confiable para la Gestión. Recuperado de <https://municipioaldia.com/consultas-frecuentes/cuales-son-las-funciones-de-administracion-tributaria-de-la-municipalidad/>
- Ortega Gutierrez, A. I. (2017). Presentación Servicio de Administraración Tributaria. Lima.
- SUNAT. (2017). SUNAT. Recuperado de Obtenido de SUNAT Web Site: <http://www.sunat.gob.pe/>
- Ramirez Alva, C. E. (15 de Marzo de 2016). Calidad del servicio de atención al contribuyente y su influencia en la decisión de pago voluntario del usuario. Trujillo.
- REVISOR. (3 de Septiembre de 2017). Quién es el contribuyente. Recuperado de <https://www.revisor.com/es/quien-es-el-contribuyente>
- Wikipedia. (3 de Septiembre de 2017). Contribuyente. Recuperado de Tipos de contribuyentes: <https://es.wikipedia.org/wiki/Contribuyente>

**ANEXOS**  
**ANEXO A MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA		HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVOS
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre calidad de servicio de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo periodo 2016?</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo periodo 2016.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Calidad de servicio de Atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de Resultado</li> <li>- Calidad de Proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio al contribuyente y el nivel de recaudación de ingresos por Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo periodo 2016.</li> </ul>	
		<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Nivel de Recaudación Ingresos por impuesto predial</p>			
<p><b>Problema Específico 01:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la fiabilidad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo?</p>	<p>Existe relación significativa entre el nivel de recaudación del impuesto predial y la fiabilidad en la gestión de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Fiabilidad en la Calidad de servicio Percibida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consistencia de la Respuesta</li> <li>- Profesionalidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación existente entre la recaudación del Impuesto Predial y la fiabilidad percibida por los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.</li> </ul>	
		<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Recaudación de Impuesto Predial.</p>			
<p><b>Problema Específico 02:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la forma de pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo?</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad de Servicio y la forma de pago de impuestos predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Calidad de Servicio al contribuyente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Elementos Tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación que existe entre calidad de servicio al contribuyente y la forma de pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo.</li> </ul>	
		<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Proceso del pago del Impuesto Predial.</p>			
<p><b>Problema Específico 03:</b></p> <p>¿Qué alternativas de solución serían factibles para medrar el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Provincial de Yunguyo?</p>	<p>Formular soluciones factibles para medrar el nivel de satisfacción del contribuyente y que esto conlleve a la mejora de los niveles de recaudación de Impuesto Predial.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Elementos Tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorización del pago y disposición a pagar.</li> <li>- Percepción del contribuyente de la importancia de pago.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formular soluciones factibles para medrar el nivel de satisfacción del contribuyente y que esto conlleve a la mejora de los niveles de recaudación de Impuesto Predial.</li> </ul>	
		<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Proceso del pago del Impuesto Predial.</p>			

**ANEXO B ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO**

Universidad Nacional del Altiplano  
Escuela Profesional de Ciencias Contables

**ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO A LOS CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO**

**DATOS GENERALES:**

Sexo M( ) F( ) EDAD \_\_\_\_\_ OCUPACIÓN \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

Nota: Al momento de elegir una respuesta marcar con una "X" dentro del recuadro según la opción que usted eligió.

(1) BUENO (2) REGULAR (3) MALO (4) MUY MALO

N°	DIMENSIÓN	PREGUNTA	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Confiabilidad	¿Cómo calificaría usted el cumplimiento de los beneficios ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Yunguyo?				
2		¿Cómo consideras la confianza que te emite el trabajador de la Municipalidad Provincial de Yunguyo?				
3		¿Cómo es el trato y el desempeño por parte del trabajador de la Municipalidad Provincial de Yunguyo?				
4		¿Cree usted la información brindada por el trabajador es clara y precisa en la Municipalidad Provincial de Yunguyo?				
5	Respuesta	Como percibe la capacidad de respuesta frente a problemas o dudas por parte del trabajador de la Municipalidad Provincial de Yunguyo				
6		¿Cómo evaluarías El desempeño de actividades del trabajador en la Municipalidad Provincial de Yunguyo?				
7		¿Cómo calificas la atención que te brinda el trabajador al momento de absolver tus dudas en la Municipalidad Provincial de Yunguyo?				
8		¿Cómo considera usted la proactividad, asertividad y calidez en el servicio brindado por el trabajador en la Municipalidad Provincial de Yunguyo?				
9	Empatia	¿Cómo calificas la comunicación y receptividad de los servicios brindados por el trabajador a usted en la Municipalidad Provincial de Yunguyo?				
10		¿Cómo calificarías al trabajador al saber escuchar tu opinión con respecto a tus trámites, dudas, quejas con procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Yunguyo?				
11		¿Cómo evalúas La solución a sus quejas o reclamos en la Municipalidad Provincial de Yunguyo?				
12		¿Cómo considerarías la amabilidad, cortesía por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yunguyo?				
<b>TOTAL</b>						

**ANEXO C ENCUESTA NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL**

**Universidad Nacional del Altiplano  
Escuela Profesional de Ciencias Contables**

**ENCUESTA SOBRE NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO**

**DATOS GENERALES:**

La encuesta está orientada a conocer cuál es la percepción de los contribuyentes sobre el cobro del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo. La encuesta es anónima, por lo que sus respuestas deberán ser lo más sinceras posibles. Marque una sola alternativa de las preguntas que se presentan a continuación:

*Predio:*                    **URBANO( )**                    **RURAL( )**  
(1) BUENO    (2) REGULAR    (3) MALO    (4) MUY MALO

<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
1	¿Cómo calificarías el nivel de conocimiento de la población con respecto al impuesto predial?				
2	¿Cómo crees que es la situación actual sobre el pago del impuesto predial en tu distrito?				
3	¿Cómo evalúas a los ciudadanos que no hacen derecho del pago del impuesto predial?				
4	¿Cómo considera la tarifa del impuesto predial en su vivienda?				
5	¿Cómo calificaría el uso de lo recaudado por el impuesto predial por el pago que realiza?				
6	Evalúe como es la notificación de deuda del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Yunguyo.				
7	Cómo evalúa el proceso de pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Yunguyo				
8	¿Cómo Califica usted las modalidades de pago del impuesto predial?				
9	¿Cómo considerarías los niveles socioeconómicos en la provincia de Yunguyo?				
10	¿Cómo evaluaría las campañas / amnistías tributarias de la Municipalidad Provincial de Yunguyo?				
<b>TOTAL</b>					

ANEXO D BASE DE DATOS DE ENCUESTA APLICADA.

Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRODUCTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	VZ	D1_VZ	D2_VZ	
1	2	27	1	ADMINISTRATIVO	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3			
2	2	43	3	AGRICULTOR	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3			
3	1	62	5	DOCENTE	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4			
4	2	23	1	ADMINISTRATIVO	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3		
5	2	49	3	ADMINISTRATIVO	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
8	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	1	51	4	ADMINISTRATIVO	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	46	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
11	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
12	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
13	2	26	1	INDEPENDIENTE	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	
14	2	56	4	ADMINISTRATIVO	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
15	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
16	2	53	4	INDEPENDIENTE	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	2	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4
17	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3
18	2	39	#	AGRICULTOR	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3

Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRODUCTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCIÓN	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	V2	D1_V2	D2_V2	
19	2	27	1	ADMINISTRATIVO	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3		
20	2	43	3	AGRICULTOR	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3		
21	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4		
22	2	23	1	ADMINISTRATIVO	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
23	2	49	3	ADMINISTRATIVO	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
24	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
26	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
27	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	
28	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
29	1	41	3	ADMINISTRATIVO	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
30	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
31	2	26	1	INDEPENDIENTE	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	
32	2	56	4	ADMINISTRATIVO	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
33	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
34	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4
35	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3
36	2	39	#	AGRICULTOR	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3



Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRODUCTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCIÓN	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	V2	D1_V2	D2_V2					
37	2	27	1	ADMINISTRATIVO	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3					
38	2	43	3	AGRICULTOR	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3				
39	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4				
40	2	23	1	ADMINISTRATIVO	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3			
41	2	49	3	ADMINISTRATIVO	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
42	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
43	1	43	3	ADMINISTRATIVO	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
44	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
46	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
47	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
48	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
49	2	26	1	INDEPENDIENTE	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	2	56	4	ADMINISTRATIVO	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
51	2	42	3	ADMINISTRATIVO	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
52	2	53	4	ADMINISTRATIVO	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	5	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	3
54	2	39	#	AGRICULTOR	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

M	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRODUCTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCIÓN	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	V2	D1_V2	D2_V2	
55	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3		
56	2	43	3	AGRICULTOR	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3		
57	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
58	2	23	1	ADMINISTRATIVO	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
59	2	49	3	AGRICULTOR	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
60	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
62	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
63	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
64	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
65	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
66	2	40	2	AGRICULTOR	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
67	2	26	1	INDEPENDIENTE	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	
68	2	56	4	ADMINISTRATIVO	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
69	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
70	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	5	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4
71	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3
72	2	39	#	AGRICULTOR	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3

N	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PROACTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	V2	D1_V2	D2_V2		
73	2	27	1	ADMINISTRATIVO	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3			
74	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3			
75	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4			
76	2	23	1	ADMINISTRATIVO	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3		
77	2	49	3	AGRICULTOR	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
78	2	29	1	AMA DE CASA	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
79	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
80	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
81	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	2	46	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
83	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4		
84	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
85	2	26	1	AGRICULTOR	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
86	2	56	4	AGRICULTOR	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
87	2	42	3	AMA DE CASA	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
88	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	
89	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3
90	2	39	#	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	

Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PROACTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	V2	D1_V2	D2_V2			
91	2	27	1	AGRICULTOR	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3				
92	2	43	3	AGRICULTOR	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3				
93	1	62	5	AMA DE CASA	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4				
94	2	23	1	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3			
95	2	49	3	INDEPENDIENTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4			
96	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
97	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3			
98	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
99	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
100	2	46	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
101	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
102	2	40	2	AGRICULTOR	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
103	2	26	1	INDEPENDIENTE	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
104	2	56	4	DOCENTE	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
105	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
106	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	5	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
107	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	
108	2	39	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

%	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRODUCTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCIÓN	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	V2	D1_V2	D2_V2		
109	2	27	1	AGRICULTOR	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3			
110	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3			
111	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4			
112	2	23	1	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3		
113	2	49	3	INDEPENDIENTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
114	2	29	1	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	1	43	3	INDEPENDIENTE	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
116	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
117	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	2	46	3	AMA DE CASA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
119	1	41	3	AGRICULTOR	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
120	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
121	2	26	1	AMA DE CASA	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
122	2	56	4	INDEPENDIENTE	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
123	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
124	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	
125	1	44	3	INDEPENDIENTE	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	
126	2	39	#	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	

Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRODUCTIVIDAD	COMUNICACION	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	V2	D1_V2	D2_V2		
127	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3				
128	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3				
129	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4				
130	2	23	1	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3			
131	2	49	3	DOCENTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4			
132	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3			
133	1	43	3	INDEPENDIENTE	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3		
134	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
135	1	51	4	AMA DE CASA	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	2	46	3	INDEPENDIENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
137	1	41	3	AMA DE CASA	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
138	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
139	2	26	1	TRANSPORTE	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
140	2	56	4	TRANSPORTE	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
141	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
142	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4
143	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3
144	2	39	#	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3

Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRODUCTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCIÓN	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	V2	D1_V2	D2_V2			
145	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3				
146	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3				
147	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4				
148	2	23	1	INDEPENDIENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3			
149	2	49	3	INDEPENDIENTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
150	2	29	1	DOCTOR	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
151	1	43	3	TRANSPORTE	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
152	2	45	3	TRANSPORTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
155	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
156	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
157	2	26	1	DOCTOR	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
158	2	56	4	AGRICULTOR	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
159	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
160	2	53	4	DOCTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	5	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
161	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3	3
162	2	39	#	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRODUCTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPAÑAS	V2	D1_V2	D2_V2			
145	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3				
146	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3				
147	1	62	5	DOCTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4				
148	2	23	1	DOCTOR	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3			
149	2	49	3	TRANSPORTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
150	2	29	1	TRANSPORTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
151	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3		
152	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
153	1	51	4	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
155	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
156	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
157	2	26	1	INDEPENDIENTE	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
158	2	56	4	AGRICULTOR	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
159	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
160	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
161	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3	3
162	2	39	#	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRODUCTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	V2	D1_V2	D2_V2		
163	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3			
164	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3			
165	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4			
166	2	23	1	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3		
167	2	49	3	ENFERMERA	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
168	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
169	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3		
170	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
171	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
172	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
173	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
174	2	40	2	ENFERMERA	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
175	2	26	1	INDEPENDIENTE	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
176	2	56	4	AGRICULTOR	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
177	2	42	3	ENFERMERA	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
178	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	
179	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3
180	2	39	#	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	

Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCION	PRODUCTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPAÑAS	V2	D1_V2	D2_V2	
181	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3		
182	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3		
183	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4		
184	2	23	1	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
185	2	49	3	INDEPENDIENTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
186	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
187	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
188	2	45	3	ENFERMERA	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
189	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
191	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
192	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
193	2	26	1	ENFERMERA	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
194	2	56	4	AGRICULTOR	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
195	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
196	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4
197	1	44	3	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3
198	2	39	#	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3

Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PROACTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	V2	D1_V2	D2_V2		
181	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3			
182	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3			
183	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4			
184	2	23	1	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3		
185	2	49	3	INDEPENDIENTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
186	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
187	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3		
188	2	45	3	ENFERMERA	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
189	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
191	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
192	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
193	2	26	1	ENFERMERA	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
194	2	56	4	AGRICULTOR	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
195	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
196	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	
197	1	44	3	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3
198	2	39	#	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3

Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRODUCTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCIÓN	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	V2	D1_V2	D2_V2	
217	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3		
218	2	43	3	TRANSPORTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3		
219	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4		
220	2	23	1	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
221	2	49	3	INDEPENDIENTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
222	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
223	1	43	3	ENFERMERA	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
224	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
225	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
227	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
228	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
229	2	26	1	ENFERMERA	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
230	2	56	4	AGRICULTOR	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
231	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
232	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	
233	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	
234	2	39	*	ENFERMERA	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	

Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMIENTO	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRODUCTIVIDAD	COMUNICACIÓN	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENTO	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPANAS	V2	D1_V2	D2_V2			
235	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3				
236	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3				
237	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4				
238	2	23	1	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3			
239	2	49	3	INDEPENDIENTE	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4			
240	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
241	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3		
242	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
243	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
245	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
246	2	40	2	TRANSPORTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
247	2	26	1	INDEPENDIENTE	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
248	2	56	4	AGRICULTOR	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
249	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
250	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	5	5	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
251	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3
252	2	39	#	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMENT	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PROACTIVIDA	COMUNICACI	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENT	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPAÑAS	V2	D1_V2				
271	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3						
272	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3					
273	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4					
274	2	23	1	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4					
275	2	49	3	ENFERMERA	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4					
276	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3				
277	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4				
278	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4			
279	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4				
280	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3			
281	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3		
282	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3		
283	2	26	1	INDEPENDIENTE	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
284	2	56	4	AGRICULTOR	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
285	2	42	3	FUERZAS ARMADAS	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
286	2	53	4	FUERZAS ARMADAS	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3
288	2	39	2	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3



Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMENT	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRACTIVIDA	COMUNICACI	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENT	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPAÑAS	V2	D1_V2			
289	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3				
290	2	43	3	FUERZAS ARMADAS	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3				
291	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4				
292	2	23	1	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4			
293	2	49	3	INDEPENDIENTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
294	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3			
295	1	43	3	FUERZAS ARMADAS	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
296	2	45	3	AMA DE CASA	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3		
297	1	51	4	FUERZAS ARMADAS	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
298	2	46	3	AMA DE CASA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
299	1	41	3	INDEPENDIENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
300	2	40	2	AMA DE CASA	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
301	2	26	1	FUERZAS ARMADAS	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
302	2	56	4	INDEPENDIENTE	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	2	42	3	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
304	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	2	39	2	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMENT	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PROACTIVIDA	COMUNICACI	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENT	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPAÑAS	V2	D1_V2
307	2	27	1	AMA DE CASA	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3		
308	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
309	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	2	23	1	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
311	2	49	3	INDEPENDIENTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
312	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
313	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
314	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
315	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
316	2	46	3	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
317	1	41	3	ENFERMERA	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
318	2	40	2	ENFERMERA	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
319	2	26	1	INDEPENDIENTE	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	
320	2	56	4	AGRICULTOR	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
321	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
322	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	5	5	4	3	4	4	3	2	4	4	
323	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	
324	2	39	2	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	



Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMENT	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PRACTIVIDA	COMUNICACI	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMIENT	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPAÑAS	V2	D1_V2
325	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	
326	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
327	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	2	23	1	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
329	2	49	3	INDEPENDIENTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
330	2	29	1	COMERCIANTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
331	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
332	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
333	1	51	4	DOCTOR	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
334	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
335	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
336	2	40	2	INDEPENDIENTE	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	2	26	1	DOCENTE	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
338	2	56	4	DOCENTE	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
339	2	42	3	DOCENTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
340	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
341	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	2	39	2	INDEPENDIENTE	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Nº	SEXO	EDAD	EDAD_02	OCCUPACION	CUMPLIMENT	CONFIANZA	TRATO	INFORMACION	RESPUESTA	DESEMPEÑO	ATENCIÓN	PROACTIVIDA	COMUNICACI	ESCUCHAR	SOLUCION	AMABILIDAD	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V_01	TIPO PREDIO	CONOCIMENT	SITUACION	PAGO	TARIFA	USO	NOTIFICACION	PROCESO	MODALIDAD	NIVEL	CAMPAÑAS	V2	D1_V2
343	2	27	1	COMERCIANTE	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3		
344	2	43	3	COMERCIANTE	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3		
345	1	62	5	AGRICULTOR	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4		
346	2	23	1	ENFERMERA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4		
347	2	49	3	DOCENTE	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
348	2	29	1	DOCENTE	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3		
349	1	43	3	AGRICULTOR	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3		
350	2	35	5	DOCENTE	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4		
351	1	33	4	ENFERMERA	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
352	2	32	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3		
353	2	36	2	INDEPENDIENTE	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3		
354	2	37	1	AGRICULTOR	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
355	1	34	3	AGRICULTOR	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
356	2	45	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4		
357	1	51	4	DOCTOR	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4		
358	2	46	3	DOCENTE	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
359	1	41	3	DOCENTE	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
360	2	40	2	AMA DE CASA	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	2	26	1	ENFERMERA	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
362	2	56	4	AGRICULTOR	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	2	42	3	COMERCIANTE	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
364	2	53	4	AGRICULTOR	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	1	44	3	AGRICULTOR	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
366	2	39	2	AMA DE CASA	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	



## ANEXO F NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO AÑO 2016

<span style="float: right;">Reiniciar <input checked="" type="checkbox"/></span> <span style="float: right;">Exportar <input type="checkbox"/></span>		Año 2016 ▼	
¿Quién realiza la recaudación?	¿De qué fuentes proviene la recaudación?	¿Cómo se estructura la recaudación?	¿Cuándo se hizo la recaudación?
	Tipo de Recurso		Trimestre      Mes
▲ TOTAL			52,835,367,526      69,996,145,519      87,987,700,9
▲ Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES			14,269,909,830      26,468,273,662      25,979,054,1
▲ Gob.Loc.Mancom. M: MUNICIPALIDADES			14,269,909,830      26,444,948,923      25,955,927,8
▲ Departamento 21: PUNO			513,354,162      1,143,590,348      1,097,594,5
▲ Provincia 2113: YUNGUYO			13,416,569      33,530,542      30,924,9
▲ Municipalidad 211301694: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO			8,088,467      19,680,247      17,332,8
▲ Fuente de Financiamiento 5: RECURSOS DETERMINADOS			7,731,767      12,382,154      10,053,4
▲ Rubro 08: IMPUESTOS MUNICIPALES			100,000      181,698      210,9
▲ Genérica 1: IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS			100,000      146,228      175,4
▲ Sub-Genérica 2: IMPUESTO A LA PROPIEDAD			100,000      145,988      174,8
▲ Detalle Sub-Genérica 1: IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE			100,000      145,979      173,6
▲ Específica 1: PREDIAL			50,000      95,979      149,7
Detalle Especifica			
1: PREDIAL	PIA	PIM	Recaudado
	50,000	95,979	149,7

**Notas**

- Los montos están en Soles.
- La consulta se actualiza una vez al día. Última fecha de actualización: 13 de septiembre de 2017.



## ANEXO G NIVEL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO AÑO 2017

		¿Quién realiza la recaudación? <input type="button" value="Municipalidad"/>		¿De qué fuentes proviene la recaudación? 		¿Cómo se estructura la recaudación? <input type="button" value="Detalle Especifica"/>		¿Cuándo se hizo la recaudación? <input type="button" value="Trimestre"/> <input type="button" value="Mes"/>		Año   2
<input type="button" value="Reiniciar"/> <input type="button" value="Exportar"/>										
▲	TOTAL							49,978,219,038	68,416,868,715	69,81
▲	Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES							14,553,447,220	25,588,339,889	19,87
▲	Gob.Loc.Mancom. M: MUNICIPALIDADES							14,553,447,220	25,516,108,881	19,78
▲	Departamento 21: PUNO							542,258,638	1,135,752,681	69
▲	Provincia 2113: YUNGUYO							13,808,996	28,507,828	1
▲	Fuente de Financiamiento E: RECURSOS DETERMINADOS							13,334,626	21,318,425	1
▲	Rubro 08: IMPUESTOS MUNICIPALES							106,300	288,543	
▲	Tipo de Recurso 0: NORMAL							106,300	288,543	
▲	Genérica 1: IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS							106,300	288,543	
▲	Sub-Genérica 2: IMPUESTO A LA PROPIEDAD							106,300	288,286	
▲	Detalle Sub-Genérica 1: IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE							106,300	286,286	
<b>Especifica</b>										
	<input type="radio"/> 1: PREDIAL							56,300	180,456	
	<input type="radio"/> 2: ALCABALA							50,000	105,830	
<b>Notas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los montos están en Soles.</li> <li>• La consulta se actualiza una vez al día. Última fecha de actualización: 13 de septiembre de 2017.</li> </ul>										

**ANEXO H METAS DE RELACIONADAS AL IMPUESTO PREDIAL DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO AÑO 2017**

**METAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

Nº	METAS	RESPONSABLE DE ENTREGA DE RESULTADOS	PONDERADOR	DETALLES (PDF)
33	Formulación y ejecución de actividades del plan local de seguridad ciudadana articulando el programa presupuesta 0030	MININTER	15%	
34	Mejora de la Gestión Urbana y Territorial	MVCS	10%	
35	Fortalecimiento del Área Técnica Municipal para la Gestión del Servicio de Agua y Saneamiento en el ámbito Rural	MVCS	20%	
36	Implementación de Acciones en el Manejo Integrado de Plagas de Cultivos Priorizados	SENASA	10%	
37	Implementación de Acciones de Prevención y Control Sanitario de Enfermedades Parasitarias en los Animales en el Ámbito de la Jurisdicción	SENASA	10%	
38	Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico Local	MINCETUR	10%	
39	Fortalecimiento de la Administración y Gestión del Presupuesto Predial	MEF	10%	
40	Ejecución Presupuestal de Inversiones Mayor o Igual al 75% del Presupuesto Institucional modificado (PIM) de Inversiones	MEF	15%	
TOTAL			100%	