

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

**GESTIÓN TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN EN LA RECAUDACIÓN DEL  
IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE PUNO**

**PERIODO 2017-2018**

**PRESENTADO POR:**

**FELICITAS FELICIANA ZUÑIGA CONDORI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2021**

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

**GESTIÓN TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN EN LA RECAUDACIÓN DEL  
IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE PUNO  
PERIODO 2017-2018**

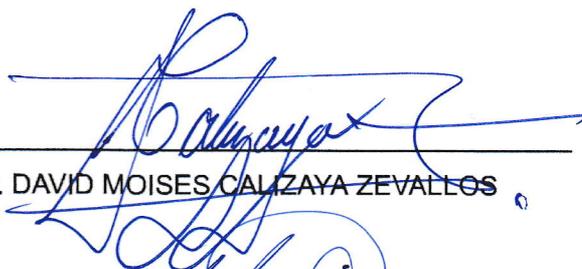
**PRESENTADO POR:**

**FELICITAS FELICIANA ZUÑIGA CONDORI**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:

  
Dr. DAVID MOISES CALZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO

:

  
MSc.. JOSÉ ELADIO NÚÑEZ QUIROGA

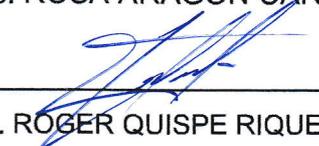
SEGUNDO MIEMBRO

:

  
Msc. ROSA ARAGON CARDENAS

ASESOR DE TESIS

:

  
Mg. ROGER QUISPE RIQUELME

Área: Ciencias Sociales

Disciplina: Administración Pública

Especialidad: Gestión Pública

Puno, 24 de Febrero... de 2021.



**DEDICATORIA**

A Dios, el que en todo momento esta  
conmigo ayudándome en mi vida  
profesional.

A mi madre y hermanas, por haberme  
apoyado en todo momento, por sus consejos,  
sus valores que me han inculcado, para ser  
una persona de bien.

### AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos, por brindarme una formación profesional para el desarrollo de mi región.
- A la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas y a los docentes de esta especialidad que me brindaron sus conocimientos para formarme como profesional.
- A los miembros del jurado calificador, al Dr. David Moises Calizaya Zevallos, Dr. Jose Elario Nuñez Quiroga, Msc. Rosa Aragon Cardenas, por ser parte de esta investigación.
- A mi asesor por brindarme el apoyo y la orientación para la culminación de esta investigación

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
INDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1

## CAPÍTULO I

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA  
INVESTIGACIÓN**

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>3</b>
1.1.1 . FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
<b>1.2. ANTECEDENTES</b>	<b>6</b>
1.2.1. ANTECEDENTES LOCALES	6
1.2.2 ANTECEDENTES REGIONALES	11
1.2.3 ANTECEDENTES NACIONALES	15
1.2.4 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	16
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>20</b>
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	20

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
-----------------------------	----

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1.1 GESTION TRIBUTARIA	22
2.1.2. IMPUESTO PREDIAL	26
2.1.3. CUANDO SE DEBE PAGAR EL IMPUESTO PREDIAL	30
2.1.4 ARBITRIOS MUNICIPALES	31
2.1.5 PROCESO DE RECAUDACIÓN	33
2.1.6 LA GESTIÓN DE COBRANZA	33
2.1.7 OBJETIVOS DE LA COBRANZA	34
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>34</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>38</b>
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	38
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	38

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

<b>3.1 ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>40</b>
<b>3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>41</b>
3.2.1. POBLACIÓN	41
3.2.2. MUESTRA	41
<b>3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>42</b>
<b>3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>43</b>
<b>3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>43</b>
<b>3.6 TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>44</b>

## CAPÍTULO IV

## EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

<b>4.1. DETERMINACIÓN DE LA INFLUENCIA ENTRE LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y LA SATISFACCIÓN EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE PUNO PERIODO 2017-2018</b>	<b>46</b>
4.1.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	46
<b>4.2. IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE LA SATISFACCIÓN EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE PUNO PERIODOS 2017 - 2018</b>	<b>47</b>
4.2.1. PRUEBA DE PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	47
4.2.2. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN: ATENCIÓN	48
4.2.3. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN: FACULTADES	51
<b>4.3. IDENTIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD DE PUNO PERIODOS 2017 - 2018</b>	<b>54</b>
4.3.1. PRUEBA PARA LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	54
4.3.2. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	56
4.3.3. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN:RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS	60
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>68</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Cálculo del Impuesto Predial	26
Tabla 02: Gerencia y Sub Gerencias de Administración Tributaria de la Municipalidad de Puno	37
Tabla 03: Facultades de la administración tributaria	40
Tabla 04: Sujetos de la obligación tributaria	41
Tabla 05: sujetos de la obligación tributaria	43
Tabla 06: facultades de fiscalización	44
Tabla 07: facultades sancionadora	46
Tabla 08: satisfacción con el personal	48
Tabla 09: satisfacción con el destino del impuesto	49
Tabla 10: Satisfacción con la atención de los arbitrios	50
Tabla 11: Nivel de recaudación	52
Tabla 12: Morosidad	53
Tabla 13: Evasión	54
Tabla 14: Satisfacción con el uso del impuesto	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 01: Articulación del proceso de Administración Tributaria	24
Figura 02. Proceso de Recaudación Tributaria Municipal	30
Figura 03: Ubicación Geográfica de la Municipalidad de Puno	37
Figura 04: Facultades de la administración tributaria	41
Figura 05: Organización de la Gerencia	42
Figura 06: Sujetos de la obligación tributaria	44
Figura:07: Facultades de fiscalización	45
Figura 08: Facultades sancionadora	47
Figura 09: Satisfacción con el personal	48
Figura 10: Satisfacción con el destino del impuesto	50
Figura 11: Satisfacción con la atención de los arbitrios	51
Figura 12: Nivel de recaudación	52
Figura 13: Morosidad	54
Figura 14: Evasión	55
Figura 15:Satisfacción con el uso del impuesto	56

## INDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 01: Cuestionario de satisfacción	58
Anexo 02: Ejercicio fiscal 2018 y 2019	59
Anexo 03: Matriz de consistencia	60

## RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo determinar la influencia entre la gestión tributaria y la satisfacción en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la municipalidad de Puno periodo 2017-2018. para lo cual los métodos que se usaron en la investigación, fue de tipo cuantía esto permitió conocer la relación de las variables, de la recaudación del impuesto predial y los arbitrios municipales en la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad de Puno, la técnica utilizada fue de la encuesta para la obtención de la información empleo como instrumento de medición tres cuestionario dirigidos a los contribuyentes cada uno con 12 ítems, respectivamente con selección de escala tipo Likert con alternativas de respuesta a 4 dimensiones, validados por expertos en la materia, los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través del aplicativo SPSS; luego de someterse al coeficiente de Rho-Spearman arrojó un valor revela que al 80% de confianza estadística existe influencia directa de 0.557, lo que indica que existe una correlación positiva entre gestión pública y recaudación.

**Palabras clave:** Gestión tributaria, Satisfacción, Recaudación, Impuesto Predial, Arbitrios.

**ABSTRACT**

The research was carried out with the objective of Describe the causes of tax management that influence the collection of the Predial Tax and Municipal Arbitrios in the Municipality of Puno Periods 2017 - 2018; for which the methods used in the investigation, was of type this allowed to know the relationship of variables, collection of property tax and municipal referees in the Tax Administration Management of the Municipality of Puno, the technique used was of the survey to obtain the information used as a measuring tool three questionnaire aimed at taxpayers each with 12 items , respectively with Likert scale selection with 5-dimensional response alternatives, validated by subject matter experts, the results obtained were statistically analyzed through the SPSS application; after submitting to Spearman's coefficient he yielded a value reveals that at 80% of statistical confidence there is direct influence of 0.557, indicating that there is a positive correlation between public management and collection.

**Keywords:** Tax Management, Satisfaction, Collection, Property Tax, Referees.

## INTRODUCCIÓN

La investigación que lleva como título: “GESTIÓN TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE PUNO PERIODO 2017-2018” es importante realizar investigación en esta área debido al aspecto teórico, ya que proporciona información al estudio de la contabilidad financiera, es de mucha importancia para la institución y los contribuyentes.

La información recopilada tiene por objetivo describir las causas de la gestión tributaria que influyen en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de Puno Periodos 2017 - 2018, cuyo propósito es propiciar información válida y actualizada a fin que la institución formule estrategias para que se genere una buena recaudación.

Por lo tanto, la investigación realizada ha sido dividida en los siguientes capítulos.

En el capítulo I: se desarrolló el planteamiento del problema, antecedentes, y objetivos de la investigación.

En el capítulo II: se desarrolló el marco teórico, marco conceptual, hipótesis de la investigación por ello se tomó como base la opinión de diferentes autores que conocen el tema.

En el capítulo III: se presenta la metodología de la investigación, métodos y técnicas de observación, tamaño de muestra, error, descripción del sistema de selección de la muestra utilizada, instrumentos utilizados) cuestionario entrevista encuestas y otros) procedimientos tipos de estadística, modalidades de análisis

En el capítulo IV: Se presenta la exposición y análisis de resultados, se divulgarán los resultados de manera ordenada, clara y detallada, con información de cuadros y gráficos

estadísticos, su significación en relación de la teoría científica precedente, limitaciones, cuestiones relevantes.

Y por último se desarrollan las conclusiones, recomendaciones, asimismo, la referencia bibliográfica y anexos relacionados a la investigación.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El proyecto de investigación que pongo a disposición busca conocer la problemática de la gestión tributaria como factor importante para mejorar la recaudación de tributos administrados por la Municipalidad de Puno, específicamente el Impuesto Predial y los aranceles (alumbrado público, baja policía y parques y jardines) que en los años de estudio se recaudan de manera conjunta, que sería en mi entender el primer problema, ya que la recaudación de arbitrios depende si el contribuyente paga el impuesto predial, considero que podría cambiarse el mecanismo de cobro.

Los Tributos Municipales está normado por diversas leyes (código tributario D.S. 133.2013-ef, ley de tributación municipal D.L. 776 y algunas Ordenanzas Municipales y Reglamentos), las cuales indican el conjunto de impuesto que administra los gobiernos locales El impuesto predial, impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio vehicular, impuesto a las apuestas, impuestos a los juegos e impuestos a los espectáculos públicos no deportivos. (Yucra, 2015) mención. En el Perú el tema de recaudación tributaria es generalmente percibido como un trabajo poco grato, pues las personas evitan con

frecuencia el pago de impuestos, pocas lo ven como la oportunidad de contribuir a generar recursos para promover el desarrollo en la localidad y transformar el entorno en el cual viven. De otro lado las transferencias hacia los gobiernos locales está basado en el gobierno central a través del Canon minero y el Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN) llevando a que las municipalidades hagan pocos esfuerzos en cobrar tributos directamente recaudados, ello estaría originando que algunos gobiernos locales, con posibilidades de incrementar sus ingresos directamente recaudados, prefieran continuar percibiendo transferencias en lugar de implementar medidas para mejorar su recaudación (p. 11). Lo que me parece que es una opinión acertada ya que en la ciudad de Puno se observa similar comportamiento.

La recaudación tributaria del impuesto predial y arbitrios municipales en los últimos años ha ocurrido en el año 2014 llegando a recaudar a 34,224 contribuyentes de un total de 54,200 contribuyentes aproximadamente, el año 2015 se recaudó a 28,905 contribuyentes, el año 2016 se recaudó a 26,851 contribuyentes, el año 2017 se recaudó a 22,659 contribuyentes, el año 2018 se recaudó a 16,433 contribuyentes, datos que se recabaron de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad de Puno,

Esta realidad puede tener como problema principal la ausencia en la aplicación de las facultades que otorga el código tributario, especialmente en lo referente a fiscalización, determinación y la facultad sancionadora que sería el otro problema que se tiene para aumentar la base tributaria y por ende la recaudación tributaria por el impuesto predial y arbitrios que son la mayor fuente de recaudación tributaria base la debilidad de las capacidades recaudatorias, ya que en el año 2017 alcanzó S/6,624,474.43 y el 2018 alcanzó la suma de S/7,139,782.05 (fuente: Archivos de la Gerencia de Administración Tributaria). Como se puede observar hubo un incremento considerable, que considero se puede aumentar si mejoramos la aplicación de políticas disuasivas y por otro lado

políticas para evitar la evasión a partir de las verificaciones, como se sabe hoy en día se cuenta con toda la tecnología para poder fiscalizar la base imponible de los inmuebles afectos al impuesto predial y a arbitrios.

Para el presente trabajo dentro de las políticas de la gestión tributaria consideramos importante también la problemática que se percibe en la falta de personal idóneo para la gerencia de administración tributaria, además de el nivel de conocimiento y capacitación que recibe dicho personal que es el principal factor que va ha mejorar la gestión tributaria y por ende la recaudación de los tributos en estudio en la presente investigación; de igual forma la percepción de satisfacción de parte de los contribuyentes me parece otra causa importante que influye en la baja recaudación del impuesto predial y de los arbitrios durante los años 2017 y 2018.

#### **1.1.1 . FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Después de haber descrito los problemas de la gestión tributaria que influyen en la baja recaudación del impuesto predial y los arbitrios municipales, sistematizamos la formulación del problema de la siguiente manera:

##### **1.1.1.1. PROBLEMA GENERAL**

- ¿Cuál es la influencia entre la gestión tributaria y la satisfacción en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la municipalidad de puno periodo 2017-2018?

##### **1.1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Se percibirá satisfacción en la gestión tributaria en la Municipalidad de Puno Periodo 2017 - 2018?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de Puno Periodos 2017 - 2018?

## 1.2. ANTECEDENTES

### 1.2.1. ANTECEDENTES LOCALES

Flores (2015) Las conclusiones a las que se ha llegado en la investigación y que tienen relación con el presente trabajo de investigación, son las siguientes: La Cultura tributaria es un conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto, este comprende seis factores resaltantes que determinan la evasión tributaria del impuesto predial estos son los siguientes: como primer factor la “Educación tributaria” observamos que el grado de instrucción predominante es el Superior con un 34% de contribuyentes en el año 2013, 35% en el año 2014 y un 33% en el año 2015, seguido del grado de instrucción Secundaria con un 33% de contribuyentes en el año 2013, un 29% en el año 2014 y el 29% del grado de instrucción en el año 2015, además este factor va relacionado con la “Capacidad Económica” donde se observa que pese a que los contribuyentes poseen un nivel de ingreso económico mayor a S/ 820.00 nuevos soles en los tres años 2013, 2014 y 2015, aún así no asumen sus responsabilidades porque tienen otras responsabilidades o no son conscientes del pago del impuesto predial. El quinto factor “Administración Tributaria poco flexible” los motivos por el cual el contribuyente cumple con el pago del impuesto predial se ve reflejado en los tres años 2013, 2014 y 2015, que el contribuyente no cuente con los recursos necesarios económicos, seguido de los que no pagan porque el alcalde no construye obras en su barrio y que existe la falta de difusión de la legislación tributaria, demuestran una falta de confianza al Gobierno, y además no difunden conocimientos tributarios a zonas alejadas de la ciudad y por ende también manifiestan una conducta evasora. Como sexto factor “Bajo riesgo de ser detectado” incurrido por el contribuyente si estos cumplen con el pago puntual de su impuesto predial en los tres años 2013, 2014 y 2015, manifiestan que no cumplen puntualmente seguido de la existencia de contribuyentes puntuales, al saber que no se le

puede controlar se siente tentado a incurrir en una conducta evasiva y solo está en espera de beneficios como es la amnistía tributaria, al no pagar puntualmente se le pregunta de como regularizara su pago del impuesto a plazos, y en su mayoría esperan la amnistía para pagar sus impuestos, esto es desventajoso para los contribuyentes que cumplen puntualmente el pago de sus impuestos, es por eso que vamos bajo la perspectiva siguiente “El castigo a los que cumplen y el premio a los que no cumplen”, donde sin lugar a dudas debería de ser lo contrario.

Al analizar el nivel de recaudación tributaria que se generan en la Municipalidad Provincial de Puno, por el concepto del Impuesto Predial, se tomó tres períodos 2013, 2014 y 2015, han demostrado un comportamiento decreciente, la recaudación del Impuesto predial conforma la mayor parte del total de los impuestos recaudados durante los tres períodos (promedio de 67% aproximadamente), de ahí que la importancia significativa de dicho rubro, en los Ingresos de la Municipalidad Provincial de Puno. Se observa que existe un incremento anual en el número de contribuyentes inscritos y el de los contribuyentes que pagaron su impuesto predial y aun así persisten los contribuyentes evasores, en el 2013 resultan evasores 6,114 contribuyentes en el 2014 resultan 6,709 contribuyentes y en el 2015 ascendió la suma a 8,904. Por otro lado, se observa comportamientos decrecientes en la recaudación del impuesto predial por aquellos contribuyentes que no cumplen con sus pagos puntualmente en consecuencia existen pérdidas en la recaudación del impuesto predial, en el 2013 la pérdida fue de S/ 1, 910,973.00 nuevos soles, en el año 2014 la pérdida ascendió a S/ 2, 034,439.00 nuevos soles y el año 2015 se reportó mayor incidencia de pérdida a S/. 3, 273,230.00 nuevos soles. Los Impuestos Municipales a de destinarse para el desarrollo de la ciudad de Puno, estos recursos obtenidos en su mayor porcentaje fueron para cubrir los gastos del personal y obligaciones sociales representando el 35% en el año 2013, el 37% en el año 2014 y el 43% en el año 2015, lo demás porcentajes representa para (adquisición de

activos no financieros, bienes y servicios y de otros gastos). El Servicio de Administración Tributaria (SAT) comparado con la Gerencia de Administración Tributaria (GAT), es el que representa mayores resultados de eficiencia en materia de recaudación y administración de impuestos municipales, como se demuestra en las municipalidades donde se implementa el SAT, empezando por un excelente a buen servicio de atención al cliente que es un punto primordial y priorizado por el SAT.

Ortega (2017) en la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones: La cultura tributaria de los contribuyentes de impuesto predial representa el 19.01% respecto al conocimiento de los impuestos municipales, el 36.78% referidos a la información que tienen sobre el impuesto predial y el 14.88% conoce la Ley de Tributación Municipal, mientras que el 46.28% conoce poco y el 34.71% desconoce del tema de impuestos municipales, a su vez el 40.50% y 22.72% tiene información superficial y carece de información respecto al impuesto predial. El 29.75% recibió información educativa en temas tributarios y el 42.98% recibió orientación tributaria por parte de la Municipalidad frente a un 70.25% que no recibió información educativa en temas tributarios y un 57.02% que no recibió orientación tributaria por parte de la Municipalidad. El acceso a la educación en todos sus niveles no asegura la adopción de cultura tributaria, ya que la cultura tributaria es aquel comportamiento que adoptan los contribuyentes frente a la administración tributaria, es por ello que la cultura tributaria es un factor importante para el cumplimiento de pago y los porcentajes que se muestran representan una incidencia negativa.

La recaudación tributaria del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Puno representa niveles bajos esto se debe a los montos dejados de percibir durante los meses de menos recaudación tributaria, esto a causa de las Amnistías tributarias ya que en el año 2014 los trimestres predominantes fueron el Primer y Tercer trimestre en un 26% y en

el año 2015 predomina el Cuarto trimestre en un 38%, lo que indica que los contribuyentes esperan en la mayoría de casos el último momento para pagar su impuesto y muchos de los contribuyentes simplemente no realizan el pago del impuesto predial. Así mismo del total de los contribuyentes registrados por la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno en los períodos 2014 y 2015 se ve reflejado que en el año 2014 se tiene inscrito a 14,723 contribuyentes, el 54% cumple con el pago del impuesto predial y para el año 2015 de 16,270 contribuyentes inscritos solo el 45% cumplen con el pago del impuesto, lo representa niveles bajos en recaudación tributaria frente a un 100%, habiendo una diferencia del 46% y 55% contribuyentes omisos al pago. Es así que la recaudación de la Municipalidad Provincial de Puno representa niveles bajos durante los años 2014 -2015 y ello se relaciona con la falta de cultura tributaria por parte de los contribuyentes.

Salluca (2016) según los resultados obtenidos de la investigación se concluye que existe una inadecuada implementación de la normatividad sobre la recaudación del impuesto predial en las municipalidades de los centros poblados, tal como se ha asumido nuestra hipótesis de la investigación. Las facultades que tienen los centros poblados sobre la recaudación del impuesto predial en las municipalidades de los centros poblados son limitadas e insuficientes, de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación. se concluye que, resulta legítimo y razonable que los propietarios de los Predios ubicados dentro de la Jurisdicción de la Municipalidad de un Centro Poblado contribuyan directamente con su municipalidad, no solo por encontrarse este municipio cerca del vecino contribuyente, sino porque conoce de las necesidades apremiantes de sus ciudadanos; y estamos seguros que con este ingreso económico se generaría una contraprestación directa en los servicios a favor de los pobladores, como son: carreteras, servicio de agua, energía eléctrica, entre otros.

Aguilar(2018) concluye que según la muestra establecida fue de 80 contribuyentes encuestados, los resultados obtenidos de dicho análisis indican que el 60% de los contribuyentes no pagan el impuesto predial, de los cuales el 31% también respondieron que nunca pagaron el impuesto predial; así mismo el 71% de los encuestados respondieron que los impuestos se deben pagar porque es una obligación, y solamente un 47% manifestó que el pago de los impuestos se debe pagar porque es un deber ciudadano, por tanto deben pagar todos los ciudadanos. En cuanto al grado de instrucción de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Lampa, la gran mayoría tienen el grado de instrucción primaria que representa un 43% del total. De los que tienen nivel educativo, manifestaron el 70% que en su formación educativa no recibieron orientación sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Analizando la actuación de la administración tributaria, en este caso de la Municipalidad Provincial de Lampa, manifestaron el 74% de contribuyentes nunca fueron notificados por falta de pago del impuesto predial; y en un 53% no conocen las consecuencias que genera el no cumplimiento de la obligación tributaria, los cuales acarrearán multas sanciones y hasta el embargo de un bien. Por lo tanto se concluye que la mayoría de los contribuyentes tienen debilidad en cuanto a los valores, deberes cívicos y tienen un bajo nivel de educación, debido a ello incumplen el pago del impuesto predial, siendo el factor cultural la causa del nivel de incumplimiento al pago del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lampa. Por lo tanto se concluye que existe mayor porcentaje de contribuyentes que tienen bajos niveles de ingreso económico, razón por la cual incrementa el incumplimiento al pago del impuesto predial los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lampa.

### 1.2.2 ANTECEDENTES REGIONALES

García (2016) concluye que existe una relación directa y significativa ( $p = 0,000$ ) entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016. Es decir, a peor calidad de atención al contribuyente, peor es el nivel de recaudación. Existe una relación directa ( $p = 0,000$ ) entre la confiabilidad y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016. Es decir, la confiabilidad es regular y mala, debido a la poca confianza que emite el personal administrativo al contribuyente en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Existe una relación directa ( $p = 0,002$ ) entre la respuesta y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016. Es decir, que las respuestas que brindan información, dudas y quejas son regular y mala, debido a la poca capacidad de respuesta que emite el personal administrativo al contribuyente en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Existe una relación directa ( $p = 0,000$ ) entre la empatía y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016. Es decir, la empatía es regular y mala, debido a la poca cercanía que brinda el personal administrativo al contribuyente en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Existe una relación directa ( $p = 0,000$ ) entre la calidad de atención y la percepción del pago de la recaudación del impuesto de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Es decir, la percepción del pago es regular y mala, debido a la poca información de la importancia del pago por parte de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto hacia los contribuyentes.

Peña y Vergara (2017) evidencian que la recaudación del impuesto predial se relaciona de forma positiva y significativa con el Gasto público de la Municipalidad Distrital de

Ascensión en el periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r=82.47\%$  por lo que dicha relación es positiva y significativa. Asimismo, se ha determinado que en la variable Recaudación del impuesto predial prevalece el nivel alto (45% de los casos) y en la variable Gasto público prevalece el nivel bajo y medio (35% de los casos para los dos niveles). Se ha determinado que la Determinación se relaciona de forma positiva y significativa con el Gasto público de la Municipalidad Distrital de Ascensión en el periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r=76.14\%$  por lo que dicha relación es positiva y significativa. Además, se ha determinado que en lo referente a la Determinación prevalece el nivel bajo y medio (35% de los casos para los dos niveles). Se ha determinado que la Administración se relaciona de forma positiva y significativa con el Gasto público de la Municipalidad Distrital de Ascensión en el periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r=83.72\%$  por lo que dicha relación es positiva y significativa. Además, se ha determinado que en lo referente a la Administración prevalece el nivel alto (40% de los casos). Se ha determinado que la Fiscalización se relaciona de forma positiva y significativa con el Gasto público de la Municipalidad Distrital de Ascensión en el periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de  $r=82\%$  por lo que dicha relación es positiva y significativa. Además, se ha determinado que en lo referente a la Fiscalización prevalece el nivel alto (50% de los casos).

Yucra (2015) concluye; el impuesto predial es un tributo municipal de trato directo entre la administración tributaria y el ciudadano, ya que la municipalidad es la encargada de la recaudación, Administración y fiscalización de dicho impuesto. El tema de la recaudación tributaria está generalmente percibido como un trabajo poco grato, pues las personas evitan con frecuencia el pago de este impuesto, razón por la que ha generado un monto altísimo en morosidad en la municipalidad de Cayma y en respuesta a esto la administración tributaria otorga campañas de Amnistías que no hace más que aumentar y fomentar la inconciencia tributaria, sumado a esto no se actualizado las formas de pago

mediante la red bancaria, internet, etc. La fiscalización del Impuesto predial trata de determinar si el contribuyente cumplió con informar sobre todas las características de su inmueble, en cuanto a su uso, tamaño, materiales de construcción empleados, y toda información que incide o afecta el cálculo del monto a pagar. El cual permitirá identificar a los contribuyentes omisos y subvaluadores, buscando incrementar la cartera de deuda del impuesto predial, y con ello posibilita una mayor recaudación. Aún no se ha diseñado un servicio de atención el cual este orientado a informar de manera correcta al contribuyente sobre cómo se debe asignar la información en sus declaraciones juradas, siendo esto vital porque influye directamente en la recaudación del Impuesto, sumado a esto no existe herramientas útiles y fáciles que se proporcionen en cuanto a la declaración. No se ha optado a una tipología de servicios mediante la clasificación y agrupación de características.

Ventura (2016) concluye que en general La morosidad en la recaudación del impuesto predial es alta durante los años de estudio, al representar el 63.25% en promedio, del estudio realizado concluimos que la principal causa de morosidad en la recaudación del Impuesto Predial es el bajo nivel de ingresos de los contribuyentes, seguido del bajo nivel de conocimiento de la normativa del impuesto predial de los contribuyentes en la MPMN. El nivel de ingresos de los contribuyentes es bajo en la MPMN; siendo que sobre la muestra de 86 contribuyentes morosos encuestados el 77.3% tiene un ingreso familiar menor a S/ 1,500.00. El nivel de conocimiento de los contribuyentes es bajo respecto a la normativa del impuesto predial en la MPMN; en promedio el 80.8% de los contribuyentes morosos desconoce información básica del impuesto predial y el 91.9% exigen recibir capacitación al respecto por parte de la Municipalidad. La morosidad en la recaudación del impuesto predial es alta en la MPMN; representando en el año 2012 (65%), en el

2013 (65%), en el 2014 (65%) y en el 2015 (58%) sobre el total de contribuyentes registrados en el padrón de la Municipalidad.

Huaman (2017) de acuerdo al objetivo general y objetivos específicos, se llegó a las conclusiones: Se ha determinado que los factores sociales influyen en el pago del impuesto predial, la falta de conocimiento, como se observa en gráfico 3, que solo el 14% de contribuyentes manifestaron que si tienen conocimiento acerca del impuesto predial, notando que el mayor porcentaje es 85% de los contribuyentes no tienen conocimiento de sus derechos y obligaciones tributarias, principalmente relacionado al impuesto predial. Se ha determinado que el factor económico influye en la recaudación del impuesto predial, como se observa en el gráfico 11, el 63% de contribuyentes manifiestan que no están al día en el pago impuesto predial, ya que sus posibilidades económicas no son suficientes para cubrir este pago. Con respecto a la utilización del impuesto predial los contribuyentes desconocen el destino del dinero recaudado. Como se observa en el gráfico 13, el 55% de contribuyentes no saben en que se invierte lo que la Municipalidad Provincial de Tambopata recauda, notando que más de la mitad no tienen la suficiente confianza en sus autoridades que conlleva a que exista contribuyentes morosos. Se ha determinado que el factor cultural influye en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Tambopata, podemos decir que la cultura tributaria es el conjunto de rasgos distintivos de los valores, actitudes y el comportamiento de los integrantes de una sociedad. Con respecto al cumplimiento del pago del impuesto predial, se observa en el gráfico 15 que 62% de contribuyentes no cumple con pagar este impuesto. La mayoría tienen una baja cultura tributaria precisamente porque no hay difusión radial, televisiva en forma continua esto durante todo el año, por lo que la municipalidad solo espera a fin de año para promocionar el pago de impuesto tributarios y cumplir sus metas de sus recursos directamente recaudados.

### 1.2.3 ANTECEDENTES NACIONALES

Alfaro (2017) llega a la siguiente conclusión: Las políticas sobre recaudación de arbitrios están estructuradas adecuadamente, ya que fueron diseñadas en base a normas legales, que están dirigidas a las funciones de los gobiernos locales, los cuales le permiten tener una organización flexible. Sin embargo, durante el estudio se encontró que la difusión de estas políticas hacia los trabajadores efectivamente se da, pero que estos mismos no reciben de manera consciente su contenido, haciendo que el cumplimiento de la gestión de recaudación sea regularmente eficiente. Se diseñó una propuesta en base al análisis de resultados obtenidos del estudio mixto, donde se propone que la municipalidad realice un convenio con cualquiera de las empresas tales como Sedapal o Luz de Sur, para que mediante la emisión de sus recibos se incluya el cobro de los arbitrios siendo la recaudación de periodicidad mensual. Por otro lado, la propuesta al ser implementada, la municipalidad estará favorecida, si estas desean contar con presupuestos encuestados al muestreo de la población sobre la aceptación del convenio, donde efectivamente manifestaron su conformidad y acuerdo con lo propuesto. Este modelo contiene diversos términos y cláusulas que se consideraron pertinentes y adecuadas para llevar a cabo el pacto con cualquiera de las empresas mencionadas anteriormente. Con ellas se espera que los habitantes reflexionen acerca de lo fundamental que es el pago de los arbitrios, y principalmente se eduquen en materia tributaria, porque con ese aporte los habitantes del distrito podrán recibir los servicios que les den calidad de vida, el mismo que es el objetivo de la gestión municipal.

Yman & Ynfante (2016) concluyen que: existe una falta de cultura tributaria por parte de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes y también por parte de los consumidores al momento de pagar sus compras, al respecto un 48% de los comerciantes no emite el comprobante de pago cuando no se lo solicitan. Un 15% de los

comerciantes indican que sus ventas diarias promedio son mayores a las declaradas mensualmente, refiriendo que es común ver que otros comerciantes no paguen impuestos. Se elaboró un programa de difusión tributaria, basado en la teoría de Vargas, L. (2013), Allingham, M. & Sandmo, A. (1972) y Solórzano, D. (2011) relacionan el comportamiento tributario y las causas que generan dicho incumplimiento. El nivel de cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes antes del programa de difusión tributaria presento un bajo nivel de cultura tributaria alcanzando 6.67 en promedio, después de la aplicación del programa los comerciantes registraron un promedio de 13.41 alcanzando un buen nivel de cultura tributaria.

Chunga Y Reyes (2015) Mencionan que la mayoría de contribuyentes no confía en el destino de sus pagos hacia la Municipalidad Distrital de Piura por intermedio del SATP, es motivo que se recomienda trabajar en ello, inculcando charlas informativas, debates, publicidad, etc. Además, capacitar al personal para que la atención al cliente sea lo más mínima posible logrando que el contribuyente quede satisfecho con el servicio.

#### **1.2.4 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Acosta y Martin (2013) Concluyen: El rubro más importante dentro de los ingresos propios de los municipios y distritos metropolitanos, para el período 2000 – 2011, son los ingresos tributarios (impuestos) con una participación mayor al 50%, con excepción de los años 2000 y 2007 cuando tuvieron una participación del 48% y 49% respectivamente. Sin embargo, si bien dentro de los ingresos propios de estos GAD los rubros más importantes son los ingresos tributarios, y a su vez el impuesto predial urbano es el que mayores aportes hace dentro de esta cuenta; al analizar el peso que tiene el impuesto predial, urbano y rural, en la estructura de ingresos total de los municipios y distritos metropolitanos su participación es marginal. La participación del impuesto a los predios rurales, desde el 2000 al 2011, gira en torno al 1%, mientras que la participación del

impuesto a los predios urbanos, para el mismo periodo, está entre el 1% y 4%. En el año 2010 y en relación al impuesto predial urbano, el 81,90% de los cantones que menos recaudan acumulan el 9,44% de la recaudación total. Mientras que, el 81,90% de los cantones que menos recaudan concentran el 23,56% de la población pobre de las zonas urbanas del país. Para el caso del impuesto predial rural y para el año 2010, el 68,33% de los cantones. Finalmente, el impuesto predial no es la principal fuente de financiamiento tributario propio que tienen los países de la región. Para los estados y municipios de Brasil y para las provincias de Argentina el principal ingreso tributario propio lo constituye el impuesto a la actividad económica; y para los estados y municipios de México el rubro más importante es la renta personal. Además, en Ecuador al igual que en Chile y Colombia, el rango en el cual fluctúa la tasa impositiva para los impuestos prediales está determinado por Ley; sin embargo, en el COOTAD no se especifica criterios de progresividad y equidad para la recaudación, y tampoco se establece directrices para la distribución de los recursos. Esto deja abierta la puerta para futuras investigaciones, en el sentido de analizar la pertinencia de incluir o no estos criterios, y cuáles serían las ventajas de los mismos.

Usnayo (2017) concluye: Al menos dos factores determinan la eficiencia del gasto sobre la mejora en el desarrollo humano: i) mayores niveles de recaudación permiten mayor independencia fiscal, y ii) niveles elevados de recaudación por recursos propios, permiten mejor planificación de largo plazo. En el primer caso, se ha encontrado que en promedio el 42% del total de recursos de los cuales dispone el GAMLP para su funcionamiento, provienen de recursos propios, de estos, el mayor porcentaje corresponde a recaudación por impuesto predial. En este sentido, a diferencia de otras entidades sub-nacionales, esta administración, dispone de mayor libertad para encarar inversiones importantes, algunos ejemplos de esto, tienen que ver con: hospitales de segundo nivel, Inversiones en hospitales móviles, hospitales de atención dental, construcción de infraestructura

educativa, provisión de material educativo como la mochila escolar y el material didáctico y de lectura complementario que se entrega anualmente a los estudiantes de unidades educativas fiscales, asimismo, más recientemente se financió el 65% de la compra de los 141 buses de transporte municipal; proyectos que de otra manera hubieran estado ligados a la disponibilidad de recursos de transferencia desde el nivel central. Por otra parte, la política de desarrollo, a diferencia de otras instancias, ha seguido los lineamientos del plan de desarrollo municipal “La Paz 2040” y de los planes anteriores, prueba de ello, es la organización de los resultados de gestión, clasificado según las líneas de acción de dicho plan. Cada entidad dependiente del GAMLP, tiene la obligación anualmente de formular el POA, en función de cumplimiento de las recomendaciones y de la visión 2040 del PDM, y se garantiza el monitoreo a través de los sistemas de supervisión a la ejecución del presupuesto, como el Sistema de Inversión Municipal (SIM V2) muy similar al SIGMA nacional. En este sentido, los datos sobre inversión y sobre la participación de los recursos propios son absolutamente confiables y este impacto es el que permite que el indicador de desarrollo humano se incremente en las proporciones estimadas por el modelo econométrico.

Mendoza y Pantaleón (2015) concluyen que es necesario que los encargados del área de tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina, realicen una depuración de la base de datos de los contribuyentes, en la que se destaquen los que tienen una deuda alta con la entidad, para que se ejerzan las debidas medidas coactivas y puedan recuperar la cartera vencida. Además, luego de la depuración de la cartera es necesario que el área encargada establezca las metas de recaudación requeridas para cada año, e incentivar a los encargados de recaudaciones para que se esmeren en el cumplimiento de las metas, a la vez que se establezcan las debidas sanciones para quien no las cumplan.

García (2016) menciona que se ha realizado el estudio de las estrategias llevadas a cabo para la recaudación del impuesto predial, es necesario discutir qué tan asertivo y racional fue la toma de decisiones por parte de los servidores públicos en Acolman, pues bien, en el Plan de Desarrollo Municipal, en el apartado de las demandas sociales, se habla de la petición de los ciudadanos para que el pago de sus impuestos se usará para dar mayor apoyo a la gente necesitada, y también demandaban la existencia de un programa permanente para ponerse al corriente en el pago del impuesto predial, sin embargo como ya se ha analizado, ninguna de las estrategias realizadas contribuyó a satisfacer dicha demanda, ya que en ningún documento ni entrevista se encontró información en la que se estableciera la difusión de para que se utilizó el dinero recaudado con el pago del impuesto predial. Hacer partícipe al ciudadano de las acciones y los resultados generados por las mismas, hoy en día es indispensable, ya que lejos de legitimar el poder del gobierno, va creando una armonía de trabajo entre ciudadanía y gobierno, si la demanda social en éste caso es que se utilice lo recaudado para la gente que más lo necesita, una alternativa pudo ser, dar a conocer para que se utilizó el dinero, aunque no hubiese sido para ese fin, la población sabría para que otro se utilizó, creando así una transparencia y comunicación entre ambos, incentivando al ciudadano a crearse una cultura del pago, ya que su dinero ha sido utilizado para fines sociales. En comparación a otros municipios Acolman muestra un gran déficit recaudatorio, que si bien no es alarmante ya que encuentra dentro del rango de recaudación de la media de los municipios del estado de México; si debería ser tema prioritario por parte de las autoridades municipales, para lograr mayor crecimiento económico y así generar cierta estabilidad social, al tener los recursos suficientes para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Entonces, se concluye que las estrategias de recaudación no se pueden considerar como el diseño de una política pública, ya que no cuenta con la racionalidad requerida para llevarse a cabo, que el gobierno municipal se ha limitado solo a actuar

bajo mecanismos ya establecidos, y sin tener una visión a futuro de la importancia que pudiera tener la recaudación de impuestos para el desarrollo social. Otra de las conclusiones es que se ha tenido mucha precaución para que toda acción ante la sociedad, no influya en costos políticos que pudieran quitarle el poder al partido político que por más de 12 años ha estado en el poder. Para los servidores públicos de este periodo ha sido más importante conservar el voto electoral en futuras elecciones, más que generar una conciencia social. También es importante mencionar que dichos resultados no han sido porque los servidores públicos no tengan la capacidad para generar una política pública, ha sido porque no se ha querido, el punto uno ya se mencionó, por fines políticos y el alto grado de dependencia que aún existe hacia el gobierno Estatal y Federal.

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

- Determinar la influencia entre la gestión tributaria y la satisfacción en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la municipalidad de puno periodo 2017-2018.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de satisfacción en la gestión tributaria en la Municipalidad de Puno Periodo 2017 - 2018
- Identificar el grado de satisfacción en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de Puno Periodos 2017 - 2018



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 GESTION TRIBUTARIA

Según Prieto (2003) " La gestión está conceptualizada como diversas acciones y responsabilidades sobre un conjunto de procesos técnicos o actividades que están basadas previamente en una planeación, esta acción es realizada por un directivo o un grupo humano con la finalidad de lograr objetivos trazados o resolver algún problema existente. Para llevar a cabo la gestión y que esta sea eficiente en el ámbito del sector público específicamente en el de los gobiernos locales, se debe contar con suficiente conocimiento y entendimiento sobre las políticas diseñadas para estas, así como también de las bases legales, reglamentos, entre otras herramientas con las que se trabajan en esta, ya que son los principios con cuales las municipalidades realizan sus actividades. Es un conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo"

### **2.1.1.1 LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL**

Según el Ministerio de Economía y Finanzas MEF (2016) la administración tributaria municipal (en adelante administración tributaria) es el órgano de la municipalidad encargado de gestionar la recaudación de los tributos municipales. Las municipalidades administrarán exclusivamente las contribuciones y tasas municipales, y por excepción los impuestos que la Ley les asigne. (Texto Único Ordenado del Código Tributario - TUO del Código Tributario).

### **2.1.1.2 LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LA REGIÓN: PROBLEMAS IDENTIFICADOS Y DESAFÍOS FUTUROS**

Gomez y Cetrangolo (2006) señalan que más allá de la reiterada insistencia en esforzarse por mejorar la administración tributaria y sus efectos en la eficiencia y equidad de la imposición, es preciso reconocer que no siempre ha sido fácil especificar los aspectos más relevantes del problema. Como introducción a la presentación de los desafíos a los que debe hacer frente la administración tributaria en la región resulta conveniente exponer algunas tendencias que han dominado el contexto en el cual debe operar.

En primer lugar, a pesar de haberse registrado una tendencia generalizada hacia la simplificación y racionalización de los sistemas tributarios, en algunos países, ante la necesidad de aumentar en forma urgente la recaudación impositiva, se han establecido nuevos gravámenes y sobretasas temporales a los impuestos principales, como resultado de lo cual hay casos en los que predomina una nueva tendencia hacia una creciente complejidad de los sistemas tributarios. Dado que la simplicidad de dichos sistemas es uno de los requisitos fundamentales para una administración tributaria eficaz, es indudable que esto ha tenido consecuencias negativas para las de esos países. Entre la

simplicidad y las necesidades de ingresos tributarios a corto plazo pareciera existir un conflicto que ha sido enfrentado por cada país de una manera diferente. En segundo término debe señalarse que las atribuciones de la administración tributaria para cobrar la deuda impositiva y luchar contra el fraude fiscal son reducidas. En la mayoría de los países de la región, la cobranza coactiva de los impuestos es responsabilidad del poder judicial. A la vez, se constata una marcada incapacidad del sistema judicial para sancionar el incumplimiento fiscal. Para este logro se proponen algunas recomendaciones de CEPAL

Incrementar la eficacia del área de fiscalización. En muchos países, el grado de cobertura de los contribuyentes fiscalizados es todavía muy bajo, no se utilizan técnicas de riesgo en la selección de contribuyentes que es preciso fiscalizar, no se establecen planes anuales de fiscalización y, si esto se hace, no se controlan ni evalúan adecuadamente. El fortalecimiento de la fiscalización es uno de los desafíos más determinantes para las administraciones tributarias de la región.

Fortalecer la cobranza coactiva. Asimismo, entre los principales retos figura el de remover, mediante una serie de disposiciones, los impedimentos más relevantes que impiden el funcionamiento eficaz del proceso de cobranza

### **2.1.1.3 CONTROL Y ANÁLISIS DE INGRESOS TRIBUTARIOS.**

Según Alfaro (2017) definen que generalmente el control y análisis de ingresos permite conocer los diferentes estados y posición en que se encuentra una determinada área de la organización y hablando en el campo gubernamental de los ingresos que tiene por la recaudación de diversos tributos, donde los gerentes o líderes principales toman decisiones rápidas y oportunas mediante este reporte analítico, que le son imprescindibles cada cierto periodo.

Por su parte, menciona Nava (2009) citado por Alfaro (2017) “el análisis financiero es un instrumento disponible para la gerencia, que sirve para predecir el efecto que pueden producir algunas decisiones estratégicas en el desempeño futuro” (p. 609). Dicho análisis consiste en la recopilación, reorganización, adquisición y confrontación de informaciones contables, operacionales, así como también propiamente tributarios, tal que la información en conjunto permita tener una visión clara del examen y explicación del resultado obtenido de los mismos, contando con la seguridad de la información sobre la situación financiera y poder lograr una gestión financiera eficiente (en el caso del gobierno local) se tiene que tener el apropiado control de la utilización de activos y bienes económicos involucrados en la realización.

**2.1.1.4 ARTICULACIÓN DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

Según el MEF (2016) la administración tributaria comprende seis macroprocesos que se articulan para cumplir con sus facultades y funciones.

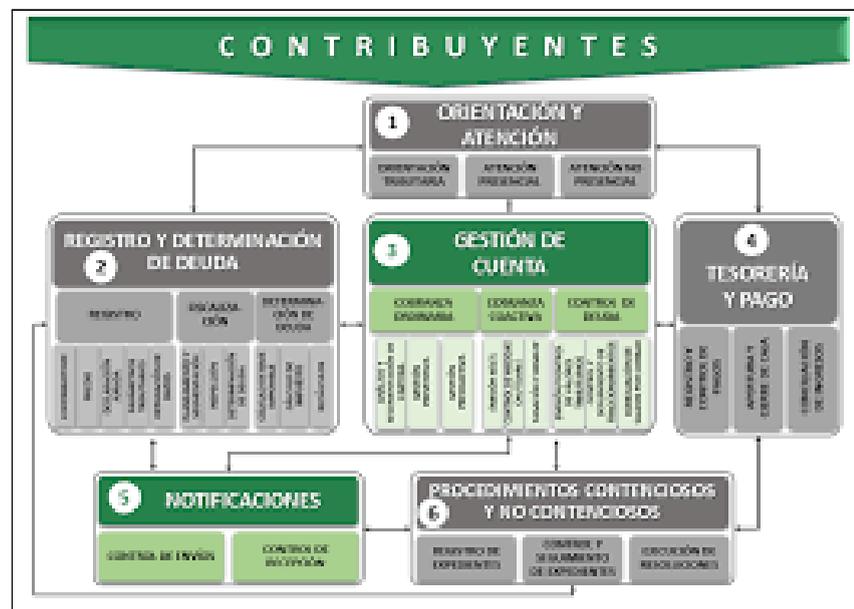


Figura 01: Articulación del proceso de Administración Tributaria.

Fuente: MEF (2016)

## **2.1.2. IMPUESTO PREDIAL**

Según el MEF (2016) 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.

### **2.1.2.1. CARACTERÍSTICAS DEL IMPUESTO PREDIAL**

#### **HECHO IMPONIBLE**

El Impuesto Predial es de periodicidad anual y 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. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio.

El Hecho imponible es el acto o acción en el que nace la obligación de tributar, es decir hemos hecho alguna acción que conlleva el pago de un determinado impuesto.

#### **SUJETO PASIVO**

Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza. Excepcionalmente, se considerará como sujetos pasivos del impuesto a 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 publicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión, durante el tiempo de vigencia del contrato. Los predios sujetos a condominio se consideran como pertenecientes a un solo dueño, 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. Cuando la existencia del propietario no pudiera ser determinada, son sujetos obligados al pago del impuesto, en calidad de responsables, los poseedores o tenedores, a cualquier título, de los predios afectos, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes.

Se trata de la persona natural o jurídica obligada al pago de los tributos siempre que se realice el hecho generador de esta obligación debiendo a cumplir las obligaciones formales o complementarias

### **INAFECTACION**

Están inafectos al pago del impuesto los predios de propiedad: a) 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 publicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, incluyendo las construcciones efectuadas por los concesionarios sobre los mismos, durante el tiempo de vigencia del contrato. b) 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. c) Las sociedades de beneficencia, siempre que se destinen a sus fines específicos y no se efectúe actividad comercial en ellos. d) Las entidades religiosas, siempre que se destinen a templos, conventos, monasterios y museos. e) Las entidades públicas destinadas a prestar servicios médicos asistenciales. f ) El Cuerpo General de Bomberos, siempre que el predio se destine a sus fines específicos. g) Las Comunidades Campesinas y Nativas de la sierra y selva, con excepción de las extensiones cedidas a terceros para su explotación económica. h) Las universidades y centros educativos, debidamente reconocidos, respecto de sus predios destinados a sus finalidades educativas y culturales, conforme a la Constitución. i) Las concesiones en predios forestales del Estado dedicados al aprovechamiento forestal y de fauna silvestre y en las plantaciones forestales. j) Los predios cuya titularidad correspondan a organizaciones políticas como: partidos, movimientos o alianzas políticas, reconocidos por el órgano electoral correspondiente. k) Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones de personas con discapacidad reconocidas por el CONADIS. l) 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. m) Los clubes departamentales, provinciales y distritales, constituidos conforme a Ley, así como la asociación que los representa, siempre que el predio se destine a sus fines institucionales específicos. 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. En los casos señalados en los incisos c), d), e), f ) y h), el uso parcial o total del inmueble con fines lucrativos, que produzcan rentas o no relacionados a los fines propios de las instituciones beneficiadas, significará la pérdida de la inafectación.

La inafectación es el beneficio tributario que implica que el supuesto de hecho se encuentra fuera del ámbito de aplicación del tributo.

Para el Impuesto Predial, en la Ley de Tributación Municipal N° 776, Decreto Supremo N° 156-2004-EF en el artículo 17° se definen los contribuyentes inafectos a este impuesto.

En el año 2016 se ha promulgado La Ley N° 30490 Ley de la Persona Adulta Mayor, para la inafectación del impuesto.

### **¿SOBRE QUÉ BASE SE CALCULA EL 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.

### ¿CÓMO SE CALCULA EL IMPUESTO PREDIAL?

El impuesto se calcula aplicando la siguiente escala progresiva acumulativa al valor total de los predios ubicados dentro del distrito:

Tabla 01: Cálculo del Impuesto Predial

Tramo de Autoavalúo	Alícuota
Hasta 15 UIT	0,2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0,6%
Más de 60 UIT	1,0%

Fuente: Ley de Tributación Municipal aprobado por el Decreto Supremo N° 156-2004-EF

#### 2.1.3. CUANDO SE DEBE PAGAR EL IMPUESTO PREDIAL

El impuesto podrá pagarse de acuerdo a las siguientes alternativas

- al contado, hasta el último día del mes de febrero, es decir, el día 28 de febrero
- en forma fraccionada, en cuatro cuotas 4 siempre que la primera cuota se cancele hasta el 28 de febrero

De acuerdo a lo señalado en el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal aprobado por el Decreto Supremo N° 156-2004-EF, establece en su artículo 15°, si cancela en forma fraccionada (es decir en forma trimestral), la segunda, tercera y cuarta cuota, se reajustan de acuerdo a la variación acumulada del Índice de Precios al Por Mayor (IPM), publicado por el INEI, durante el período comprendido entre el mes de

vencimiento de pago de la primera cuota y el mes precedente al pago, por lo que el monto adicional corresponde al reajuste.

#### 2.1.4 ARBITRIOS MUNICIPALES

(Ruiz, 2018) En su artículo de investigación en su sección de sistema tributario de gobiernos locales define a Los arbitrios municipales son tasas que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público de limpieza pública, áreas verdes, y seguridad ciudadana. El costo de las tasas dependerá del servicio público involucrado, entre otros criterios que resulten válidos para la distribución el uso , tamaño y ubicación del predio del contribuyente.

Son tributos los que las municipalidades administran y han sido creados a su favor, a fin de:

- Financiar la prestación de los servicios.
- Mejorar la infraestructura.
- Impulsar el Desarrollo Local.

Los arbitrios municipales se clasifican en:

1. Arbitrios de Limpieza Pública: Comprende: • Barrido de Calles. - El pago por este concepto, tiene como finalidad cubrir el servicio de barrido principalmente de las vías principales de alta actividad comercial y mayor flujo de personas, pistas y áreas verdes de beneficio público.

• Recojo de residuos sólidos.- El pago por este concepto, tiene como finalidad cubrir los costos en que se incurren al brindar el servicio de recolección domiciliaria, carga, transporte, descarga y disposición final de los desechos sólidos urbanos provenientes de

las viviendas o unidades habitacionales, locales comerciales, oficinas o terrenos. Comprende además el servicio de transporte y disposición final de residuos sólidos.

2. Arbitrios de Parques y Jardines.- El pago por este concepto tiene como finalidad el mantener las áreas verdes públicas, bermas, parques, alamedas de uso directo y potencial por el vecino del distrito, así como la recuperación de las áreas verdes. Comprende el cobro de los servicios de implementación, recuperación, mantenimiento y mejoras de Parques y Jardines de uso y dominio público, recolección de maleza de origen público, transporte y disposición final.

3. Arbitrios de Serenazgo. - El servicio de Serenazgo tiene carácter Preventivo y Disuasivo, se concibe como brazo de soporte y asesoría del Comité Distrital de Defensa Civil, para reducir los problemas de inseguridad y vacío de protección ciudadana; es decir, es complementario al servicio de seguridad que brinda la PNP y la vigilancia privada. Comprende el cobro de los servicios por el mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública y atención de emergencia, en procura de la seguridad ciudadana.

Según Tulio (2007), los servicios públicos son las actividades, programas, proyectos y obras públicas desarrolladas por las entidades del Estado, de acuerdo a sus competencias y funciones para atender las necesidades de la población o ciudadanía como consecuencia de la ejecución de sus funciones, atribuciones y competencia. Son importantes porque la calidad de vida de las personas tiene una relación directa con el entorno en el que vive y con los servicios públicos que le brinda la municipalidad. (p. 2)

Además, Tulio (2007), indica que la medición de la calidad de los servicios públicos municipales tiene que ver mucho con la satisfacción y aceptación del público usuario, así como de la credibilidad y el posicionamiento de la entidad que brinda. (p. 4) Algunos aspectos a considerar para evaluar los servicios públicos municipales son:

- Puntualidad y prontitud en la entrega del servicio.
- Satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Tener un costo razonable y aceptable.
- Cumplir con el tiempo del ciclo del servicio.
- Calidad de vida y bienestar en el ciudadano/usuario.
- Personal calificado para brindar servicio.
- Amabilidad y buen trato con los usuarios ciudadanos.

### 2.1.5 PROCESO DE RECAUDACIÓN

En los talleres de inducción del MEF según (Coveñas) el proceso de Recaudación Tributaria Municipal se esquematiza de la siguiente forma:

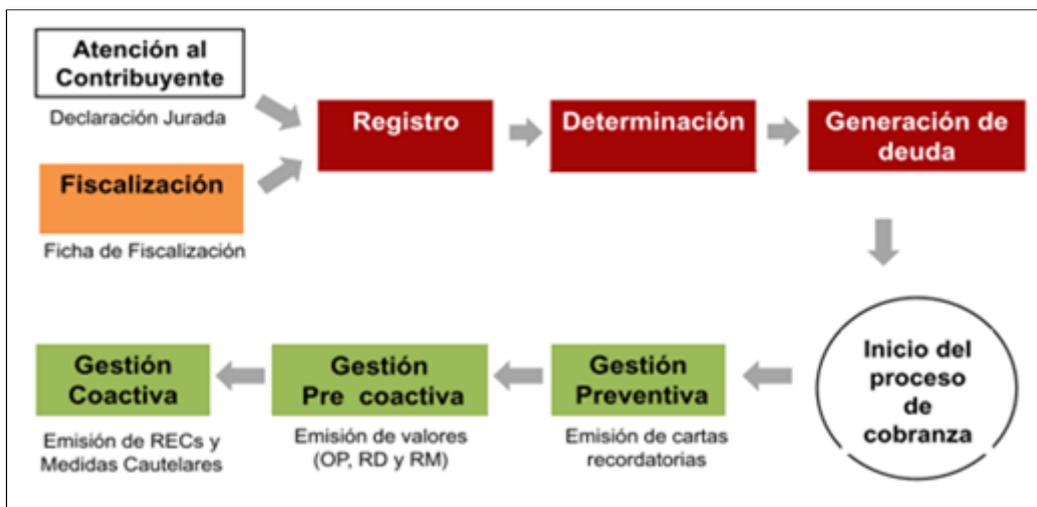


Figura 02: Proceso de Recaudación Tributaria Municipal

Fuente: MEF, 2016(Coveñas)

### 2.1.6 LA GESTIÓN DE COBRANZA

El MEF (2016) la gestión de cobranza comprende un conjunto de acciones que buscan el cumplimiento del pago de las deudas tributarias. Este proceso es una de las funciones

esenciales de la administración tributaria que le demanda un alto grado de interacción con los contribuyentes, de manera previa y posterior al vencimiento de la obligación tributaria.

Es importante que la administración tributaria realice una adecuada gestión de cobranza, ejecutando estrategias que permitan la mayor efectividad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, de manera que se reduzca la morosidad.

### **2.1.7 OBJETIVOS DE LA COBRANZA**

1. Incrementar los niveles de recaudación.
2. Maximizar el cumplimiento voluntario.
3. Generar conciencia tributaria.
4. Incrementar la percepción de riesgo.

### **Definición y objetivos de la atención al contribuyente**

Para el MEF (2015) el servicio de atención al contribuyente es el conjunto de actividades que realiza la administración tributaria municipal para atender las demandas de información, orientación y asistencia que éstos requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Tiene los siguientes objetivos:

- Satisfacción de los contribuyentes
- Orientación adecuada a los contribuyentes
- Colaboración para el cumplimiento de las obligaciones tributarias
- Registro correcto de los datos

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **ACREEDOR TRIBUTARIO**

Institución a favor de la cual debe realizarse la prestación tributaria. El gobierno central, los gobiernos regionales y los gobiernos locales son acreedores de la obligación tributaria, así como las entidades de derecho público con personería jurídica propia, cuando la ley les asigne esa calidad expresamente.

### **AUTOAVALÚO**

Referido a la estimación efectuada por la misma persona poseedora del bien. Este cálculo permite determinar el valor del inmueble para el pago del Impuesto Predial.

### **AVALÚOS**

Fijación del Precio o Valor de un bien o servicio en términos de una moneda determinada.

### **ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL**

Sistema integrado por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, que prestan servicios a la municipalidad. Corresponde a cada municipalidad organizar la administración de acuerdo con sus necesidades y presupuesto

### **ALCALDÍA**

Órgano ejecutivo del gobierno local. El representante legal de la municipalidad y su máxima autoridad administrativa es el alcalde.

### **ANUNCIO**

Texto, leyenda y/o forma de representación visual o gráfica que transmite un mensaje publicitario que está destinado a la difusión comercial de productos, bienes o servicios.

### **AÑO FISCAL**

Período en el cual se realizan las operaciones generadoras de los ingresos y gastos comprendidos en el presupuesto aprobado. Se inicia el 1° de enero y culmina el 31 de diciembre.

### **ARBITRIO**

Tasa que se genera por la prestación de un servicio público individualizado en el contribuyente. Usualmente, comprende el servicio de limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines, y la seguridad ciudadana.

### **CATASTRO**

Registro administrativo dependiente del Estado en el que se describen los bienes inmuebles rústicos, urbanos y de características especiales.

### **CLAUSURA**

Orden de cierre transitorio o definitivo de edificios, establecimientos o servicios por parte de la autoridad municipal, cuando su funcionamiento está prohibido legalmente o constituye peligro o riesgo para la seguridad de las personas y la propiedad privada o para la seguridad pública, o cuando infrinjan las normas reglamentarias o de seguridad del sistema de defensa civil, o produzcan olores, humos, ruidos u otros efectos perjudiciales para la salud o la tranquilidad del vecindario.

### **DEUDOR TRIBUTARIO**

Persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria como contribuyente o responsable.

### **DECOMISO Y RETENCIÓN**

Atribución que tiene la autoridad municipal de disponer el decomiso de artículos de consumo humano adulterados, falsificados o en estado de descomposición; de productos que constituyen peligro contra la vida o la salud y de los artículos de circulación o consumo prohibidos por la ley.

### **FEDATARIO**

Persona que tiene como labor personalísima comprobar y autenticar, previo cotejo entre el original que exhibe el administrado y la copia presentada, la fidelidad del contenido de la documentación presentada por el administrado para su empleo en los procedimientos de la entidad, cuando en la actuación administrativa sea exigida la agregación de los documentos o el administrado desee agregarlos como prueba.

### **FISCALIZACIÓN**

Proceso que comprende la revisión, control y verificación que realiza la Administración Tributaria a los contribuyentes, respecto de los tributos que administra, para verificar el correcto cumplimiento de sus obligaciones.

### **HABILITACIÓN**

Proceso que implica un cambio de uso de tierras rústicas o eriazas y que requiere la ejecución de servicios públicos.

### **IMPUESTO**

Tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa a favor del contribuyente por parte del Estado.

## **IMPUESTO PREDIAL**

Impuesto que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la municipalidad distrital donde se encuentre ubicado el predio. Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.

## **RECAUDACION**

Se conoce como **recaudación** al proceso de **recaudar** (obtener o recibir dinero o recursos). El término también se emplea para nombrar al monto **que** se recauda.

## **SATISFACCIÓN**

Acción de cumplir con un requerimiento, anhelo, sentimiento, queja o cualquier otra razón de una parte contraria. Sinónimos: cumplimiento, reparación, pago

## **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe una influencia positiva entre la gestión tributaria y la satisfacción en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de Puno Periodos 2017 - 2018

### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- Existe una buena satisfacción de los contribuyentes en la gestión tributaria en la Municipalidad de Puno Periodos 2017 - 2018

- El grado de satisfacción de los contribuyentes en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de Puno Periodos 2017 - 2018 es bueno.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se realizará en la ciudad de Puno, específicamente en la gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Puno

- Departamento: Puno
- Provincia: Puno
- Distrito: Puno
- Dirección Legal: Jr. Deustua N°. 458 Cercado
- RUC: 20146247084

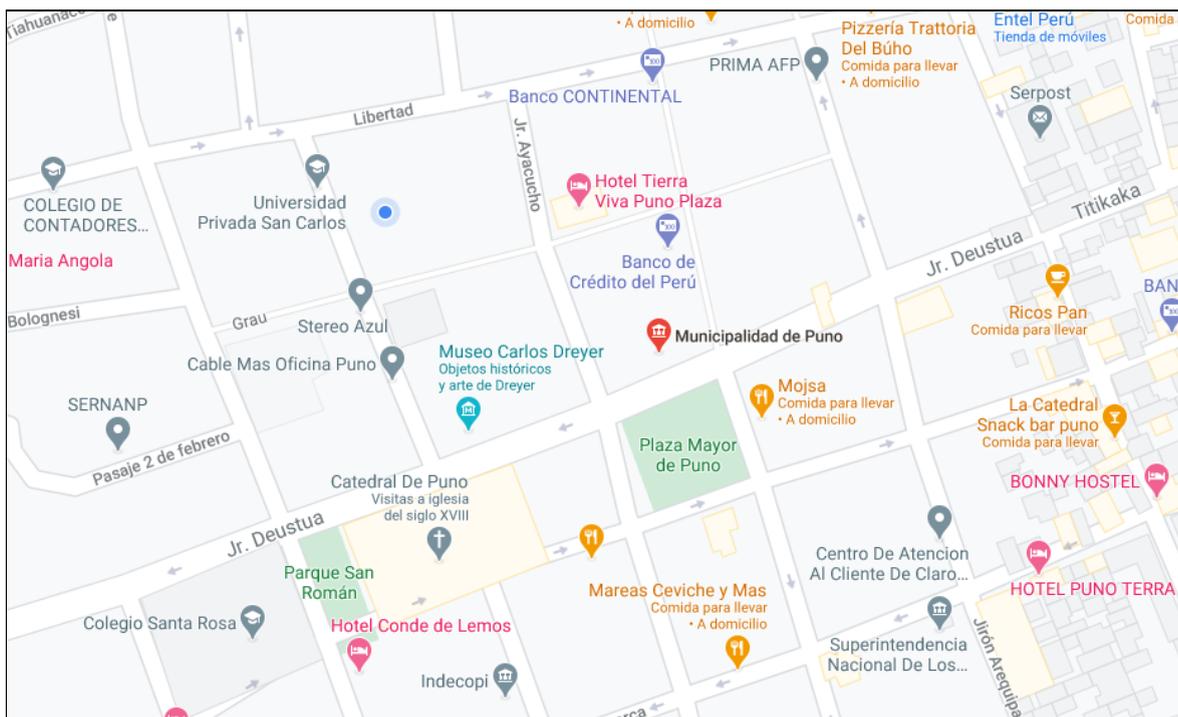


Figura 03: Ubicación Geográfica de la Municipalidad de Puno

Fuente: Google Maps

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.2.1. POBLACIÓN

La población está formada por los contribuyentes, mismo se tiene un total de 30 336 contribuyentes registrados en el periodo 2017 y 2018 los cuales se consideran como la población de estudio.

#### 3.2.2. MUESTRA

La muestra ha sido posible obtener realizando la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\frac{Z^2 * p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{Z^2 * p(1-p)}{e^2 * N}\right)}$$

Donde:

$n$  = Tamaño de muestra

$Z$  = Nivel de confianza

$e$  = Margen de error

$N$  = Tamaño de población

$p$  = Porcentaje de probabilidad

$$n = \frac{\frac{(1.96)^2 * (0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2}}{1 + \left( \frac{(1.96)^2 * (0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2 * 30336} \right)}$$

$$n = 378.61 = 379$$

Por lo tanto se tomará como muestra a 379 contribuyentes de la municipalidad de Puno para la realización del presente trabajo de investigación.

**Criterio de inclusion:** Datos considerados: Contribuyentes

**Criterios de exclusión:** Datos excluidos: Trabajadores de la Municipalidad de Puno

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Encuestas:** analizando el papel de la encuesta, (Gómez, 2012) nos dice que para lograr un mayor acopio de información, la encuesta puede ser una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos. Los instrumentos principales de la encuesta son:

**Observación:** Para Gómez (2012) La observación. Es la más común de las técnicas de investigación; la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos. La observación científica debe trascender una serie de limitaciones y obstáculos los cuales podemos comprender por el subjetivismo; el

etnocentrismo, los prejuicios, la parcialización, la deformación, la emotividad, etc., se traducen en la incapacidad de reflejar el fenómeno objetivamente.

**3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Gestión tributaria	Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Procedimientos de atención</li> <li>● Atención personal en ventanilla</li> </ul>
	Facultades	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Facultad sancionadora</li> <li>● Facultad de fiscalización</li> </ul>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Recaudación del impuesto predial	Satisfacción de la atención al contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Satisfacción con el personal</li> <li>● Satisfacción con el destino del impuesto</li> <li>● Satisfacción con la atención de los arbitrios</li> </ul>
	Recaudación del impuesto predial y arbitrios	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nivel de recaudación</li> <li>● Morosidad</li> <li>● Evasión</li> <li>● Satisfacción con el uso del impuesto</li> </ul>

**3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO**

Según Gómez (2012) define dos formas de investigación: pura y aplicada. En el caso de la presente Investigación La forma de investigación será una investigación aplicada, ya que estamos aplicando a una entidad en específico.

Para el análisis de los datos se empleó la prueba estadística de Rho -Spearman el cual fue procesado mediante el software SPSS. V 25.

**MÉTODO DEDUCTIVO**

Según (Gómez, 2012) Este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las

conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular. De este modo, si un fenómeno se ha comprobado para un determinado conjunto de personas, se puede inferir que tal fenómeno se aplica a uno de estos individuos; por ejemplo, si se sostiene que todos los habitantes de una colonia compran tortillas a tres cuadras de la avenida principal, de este fenómeno se puede derivar que, si Carlos es habitante de esta colonia, él comprará tortillas en esa tortillería.

Por lo explicado nuestro trabajo se adapta a este método

### **MÉTODO ANALÍTICO**

Para (Gómez, 2012) Este método “consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre éstas”, es decir, es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías.

### **3.6 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Según Gómez (2012) existe el tipo de investigación: Histórica, Descriptiva, Experimental. Documental, De campo; por lo tanto de acuerdo a este autor nuestro trabajo se orientaría por el tipo de investigación a un trabajo de investigación descriptiva, documental y de campo.

Según Jiménez (2014) los estudios descriptivos se sitúan sobre una base de conocimientos más sólida que los exploratorios. En estos casos el problema científico ha alcanzado cierto nivel de claridad, pero aún se necesita información para poder llegar a establecer caminos que conduzcan al esclarecimiento de relaciones causales. El

problema muchas veces es de naturaleza práctica, y su solución transita por el conocimiento de las causas, pero las hipótesis causales sólo pueden partir de la descripción completa y profunda del problema en cuestión.

## CAPÍTULO IV

## EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. DETERMINACIÓN DE LA INFLUENCIA ENTRE LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y LA SATISFACCIÓN EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE PUNO PERIODO 2017-2018

##### 4.1.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

$H_0$ : No existe influencia entre la gestión tributaria y la satisfacción en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la Municipalidad de Puno periodo 2017-2018.

$H_A$ : Existe influencia entre la gestión tributaria y la satisfacción en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la Municipalidad de Puno periodo 2017-2018.

Tabla 02: Prueba de relación  $RH_0$  de Spearman entre Gestión Tributaria y Satisfacción en la recaudación predial

			Gestión Tributaria	Satisfacción en la recaudación predial
Rho de Spearman	Gestión Tributaria	Coefficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	379	379

Satisfacción en la recaudación predial	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	379	379

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

**Interpretación:** El Coeficiente de Correlación entre ambas variables es de 0.557, por lo tanto, existe una relación directa significativamente entre la Gestión tributaria y la Satisfacción en la recaudación predial, con un valor p de 0.002 está por debajo de 0.05. Por ello: no se acepta la Hipótesis Nula (H0) y se admite la Hipótesis alterna (H1), para un nivel de significación de 5% con 95% de confianza.

**Conclusión:** Existe relación entre la Gestión tributaria y la Satisfacción en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la municipalidad de puno periodo 2017-2018

#### 4.2. IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE LA SATISFACCIÓN EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE PUNO PERIODOS 2017 - 2018

##### 4.2.1. PRUEBA DE PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Tabla 03: Promedio del nivel de la satisfacción en la gestión tributaria en la municipalidad de puno periodos 2017 - 2018

	Procedimientos de atención	Atención personal en ventanilla	Facultad sancionadora	Facultad de fiscalización	Promedio de satisfacción
Muy Satisfecho(a)	2.90%	11.10%	5.80%	14.20%	8.50%
Algo Satisfecho(a)	39.10%	30.60%	41.40%	47.50%	<b>39.65%</b>

Ni Satisfecho(a)	16.60%	25.10%	25.10%	21.90%	22.18%
Ni Insatisfecho(a)					
Algo Insatisfecho(a)	33.00%	27.40%	24.80%	13.70%	24.73%
Muy Insatisfecho(a)	8.40%	5.80%	2.90%	2.60%	4.93%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

**Interpretación:** El promedio entre los indicadores de la variable Gestión Tributaria es de 39.65%, por lo tanto, existe un nivel bueno de aceptación de la satisfacción en la gestión tributaria en la municipalidad de puno periodos 2017 - 2018

**Conclusión:** Existe buena satisfacción en la gestión tributaria en la Municipalidad de Puno Periodos 2017 - 2018

**4.2.2. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN: ATENCIÓN**

**4.2.2.2. Resultado del indicador: Procedimientos de atención en la GAT**

Tabla 04: sujetos de la obligación tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho(a)	11	2.9%	2.9	2.9
	Algo Satisfecho(a)	148	39.1%	39.1	42.0

Ni Satisfecho(a) Ni Insatisfecho(a)	63	16.6%	16.6	58.6
Algo Insatisfecho(a)	125	33.0%	33.0	91.6
Muy Insatisfecho(a)	32	8.4%	8.4	100.0
Total	379	100.0%	100.0	

FUENTE: Encuesta de satisfacción del contribuyente (Anexo 01)



Figura 04: sujetos de la obligación tributaria

Se interpreta de la tabla 04 y figura 04, el 39.1% de los encuestados indican que los procedimientos de atención GAT es algo satisfecho, el 33.0% mencionan que es algo insatisfecho, el 16.6% indican ni Satisfecho(a) Ni Insatisfecho(a), el 8.4% se encuentran muy insatisfechos, mientras que el 2.9% se encuentran muy satisfecho.

Esto quiere decir se debe poner a un personal para que los oriente a los contribuyentes, para que realicen sus declaraciones tributarias, porque se visualiza en la figura que existen usuarios muy insatisfechos.

4.2.2.1. Resultado del indicador: Atención personal en ventanilla de la GAT

Tabla 05 :Sujetos de la obligación tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho(a)	42	11.1%	11.1	11.1
	Algo Satisfecho(a)	116	30.6%	30.6	41.7
	Ni Satisfecho(a)	95	25.1%	25.1	66.8
	Ni Insatisfecho(a)				
	Algo Insatisfecho(a)	104	27.4%	27.4	94.2
	Muy Insatisfecho(a)	22	5.8%	5.8	100.0
Total		379	100.0%	100.0	

FUENTE: Encuesta de satisfacción del contribuyente (Anexo 01)



Figura 05: Organización de la Gerencia

Se interpreta de la tabla 5 y figura 5, 30.6% de los encuestados indican que al declarar en ventanilla GAT es algo satisfecho, el 27.8% mencionan que es algo insatisfecho, el 25.1% indican ni Satisfecho(a) Ni Insatisfecho(a), el 11.1% se encuentran muy insatisfechos, mientras que el 5.8% se encuentran muy satisfechos.

Esto quiere decir que el personal de la GAT tiene que ser capacitado para así dar una buena atención al contribuyente, porque se visualiza en la figura que existen usuarios muy insatisfechos.

### 4.2.3. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN: FACULTADES

#### 4.2.3.1. Resultados del indicador: facultades sancionadoras

Tabla 06: Facultades sancionadora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo(a)	22	5.8%	5.8	5.8

De Acuerdo(a)	157	41.4%	41.4	47.2
Ni de Acuerdo(a) Ni en Desacuerdo(a)	95	25.1%	25.1	72.3
En Desacuerdo(a)	94	24.8%	24.8	97.1
Totalmente en Desacuerdo(a)	11	2.9%	2.9	100.0
Total	379	100.0%	100.0	

FUENTE: Encuesta de satisfacción del contribuyente (Anexo 01)

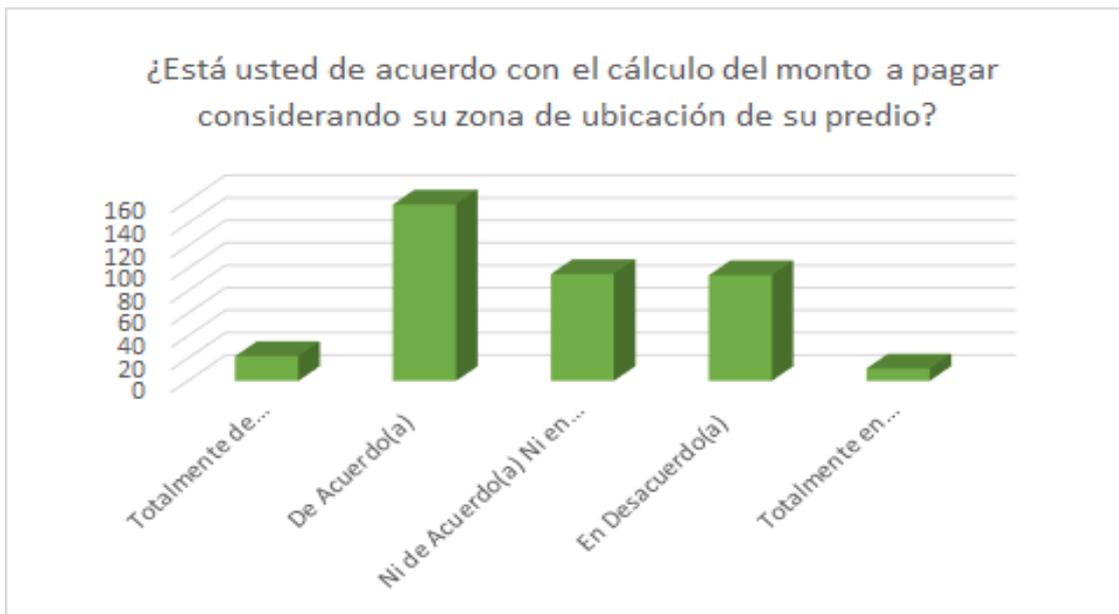


Figura 06: facultades sancionadora

Se interpreta de la tabla 6 y figura 6, 41.4% de los encuestados indican que están de acuerdo pagar considerando su zona de ubicación del predio , el 25.1% mencionan que

no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.8% indican en desacuerdo, el 5.8% se encuentran de acuerdo, mientras que el 2.9% se encuentran totalmente en desacuerdo.

**Esto quiere decir que se debe animar a los contribuyentes para que paguen el impuesto, porque se visualiza en la encuesta que existen usuarios muy insatisfechos.**

#### 4.2.3.2. Resultados del indicador: facultades de fiscalización

Tabla 07: facultades de fiscalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo(a)	54	14.2%	14.2	14.2
	De Acuerdo(a)	180	47.5%	47.5	61.7
	Ni de Acuerdo(a) Ni en Desacuerdo(a)	83	21.9%	21.9	83.6
	En Desacuerdo(a)	52	13.7%	13.7	97.4
	Totalmente en Desacuerdo(a)	10	2.6%	2.6	100.0
	Total	379	100.0%	100.0	

FUENTE: Encuesta de satisfacción del contribuyente (Anexo 01)



Figura:07: Facultades de fiscalización

Se interpreta de la tabla 07 y figura 07, 47.5% de los encuestados indican que están de acuerdo pagar junto el impuesto predial y los arbitrios municipales , el 21.9% mencionan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14.2% indican totalmente de acuerdo, el 13.7% se encuentran en desacuerdo, mientras que el 2.6% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Esto quiere decir que la GAT tiene que organizar campañas para que orienten a la población, porque se visualiza en la figura que existen usuarios muy insatisfechos.

**4.3. IDENTIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD DE PUNO PERIODOS 2017 - 2018**

**4.3.1. PRUEBA PARA LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

Tabla 08: Promedio del grado de satisfacción en la recaudación del impuesto predial y arbitrios municipales en la municipalidad de puno periodos 2017 - 2018

	Satisfacción con el personal	Satisfacción con el destino del impuesto	Satisfacción con la atención de los arbitrios	Nivel de recaudación	Morosidad	Evasión	Satisfacción con el uso del impuesto	Promedio de satisfacción de la recaudación del impuesto predial
Muy Satisfecho(a)	24.80%	14.00%	8.70%	19.80%	11.30%	5.50%	66.80%	21.56%
Algo Satisfecho(a)	41.40%	52.80%	50.40%	28.00%	30.60%	53.00%	27.70%	<b>40.56%</b>
Ni Satisfecho(a) Ni Insatisfecho(a)	25.10%	21.90%	24.30%	16.60%	21.90%	22.20%	2.60%	19.23%
Algo Insatisfecho(a)	2.90%	5.50%	13.70%	30.10%	33.50%	13.70%	0%	14.20%
Muy Insatisfecho(a)	5.80%	5.80%	2.90%	5.50%	2.60%	5.50%	2.90%	4.43%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%

FUENTE: Encuesta de satisfacción del contribuyente (Anexo 01)

**Interpretación:** El promedio entre los indicadores de la variable Recaudación del impuesto predial es de 40.56%, por lo tanto, existe un nivel bueno de aceptación de la satisfacción en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de Puno Periodo 2017 - 2018

**Conclusión:** El grado de satisfacción en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de Puno Periodo 2017 - 2018 es buena.

#### 4.3.2. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

##### 4.3.2.1 Resultados del indicador: satisfacción con el personal

Tabla 09: satisfacción con el personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Frecuentemente	94	24.8%	24.8	24.8
	Frecuentemente	157	41.4%	41.4	66.2
	Ocasionalmente	95	25.1%	25.1	91.3
	Raramente	11	2.9%	2.9	94.2
	Nunca	22	5.8%	5.8	100.0
	Total	379	100.0%	100.0	

FUENTE: Encuesta frecuentemente

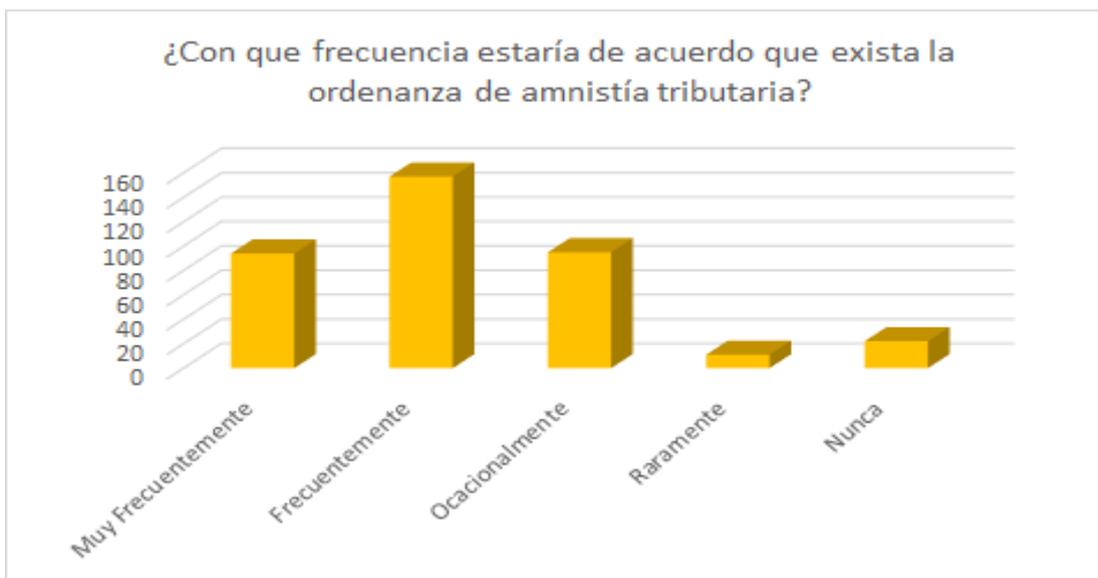


Figura 09: satisfacción con el personal

Se interpreta de la tabla 09 y figura 09, 41.4% de los encuestados indican que exista la amnistía tributaria frecuentemente para así pagar sin intereses, el 25.1% mencionan ocasionalmente, el 24.8% indican muy frecuentemente, el 5.8% nunca, mientras que el 2.9% raramente.

Esto quiere decir que se debe mejorar la atención en ventanilla, porque se visualiza en la figura que existen usuarios muy insatisfechos.

**4.3.2.2. Resultados del indicador: satisfacción con el destino del impuesto**

Tabla 10: satisfacción con el destino del impuesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Importante	53	14.0%	14.0	14.0
	importante	200	52.8%	52.8	66.8
	Moderadamente	83	21.9%	21.9	88.7

Importante de Poca Importancia	21	5.5%	5.5	94.2
Sin Importancia	22	5.8%	5.8	100.0
Total	379	100.0%	100.0	

FUENTE: Encuesta de satisfacción del contribuyente (Anexo 01)



FUENTE: Encuesta de satisfacción del contribuyente (Anexo 01)

Se interpreta de la tabla 10 y figura 10, 52.8% de los encuestados indican importante pagar los arbitrios municipales y el impuesto predial, el 21.9% mencionan moderadamente, el 14.0% indican muy importante, el 5.8% sin importancia, mientras que el 5.5% importante de poca importancia.

Esto quiere decir que se debe orientar a la población porque es importante pagar los arbitrios municipales y el impuesto predial, porque se visualiza en la figura que existen usuarios muy insatisfechos.

4. 3.2.3. Resultados de la dimensión: satisfacción con atención de los arbitrios

Tabla 11: Satisfacción con la atención de los arbitrios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Importante	33	8.7%	8.7	8.7
	importante	191	50.4%	50.4	59.1
	Moderadamente	92	24.3%	24.3	83.4
	Importante de Poca Importancia	52	13.7%	13.7	97.1
	Sin Importancia	11	2.9%	2.9	100.0
	Total	379	100.0%	100.0	

FUENTE: Encuesta de satisfacción del contribuyente (Anexo 01)



Figura 11: satisfacción con el destino del impuesto

Se interpreta de la tabla 11 y figura 11, 50.8% de los encuestados consideran importante pagar los arbitrios municipales, el 24.3% mencionan moderadamente, el 13.7% indican

importante de poca importancia , el 8.7% muy importante, mientras que el 2.9 sin importancia % importante de poca importancia.

Esto quiere decir que se debe explicar a los contribuyentes que es arbitrios , porque se visualiza en la figura que existen usuarios muy insatisfechos.

**4.3.3. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN:RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS**

**4.3.3.1. Resultados del indicador: Nivel de recaudación**

Tabla 12 : Nivel de recaudación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo(a)	75	19.8%	19.8	19.8
	De Acuerdo(a)	106	28.0%	28.0	47.8
	Ni de Acuerdo(a) Ni en Desacuerdo(a)	63	16.6%	16.6	64.4
	En Desacuerdo(a)	114	30.1%	30.1	94.5
	Totalmente en Desacuerdo(a)	21	5.5%	5.5	100.0
	Total	379	100.0%	100.0	

FUENTE: Encuesta de satisfacción del contribuyente (Anexo 01)

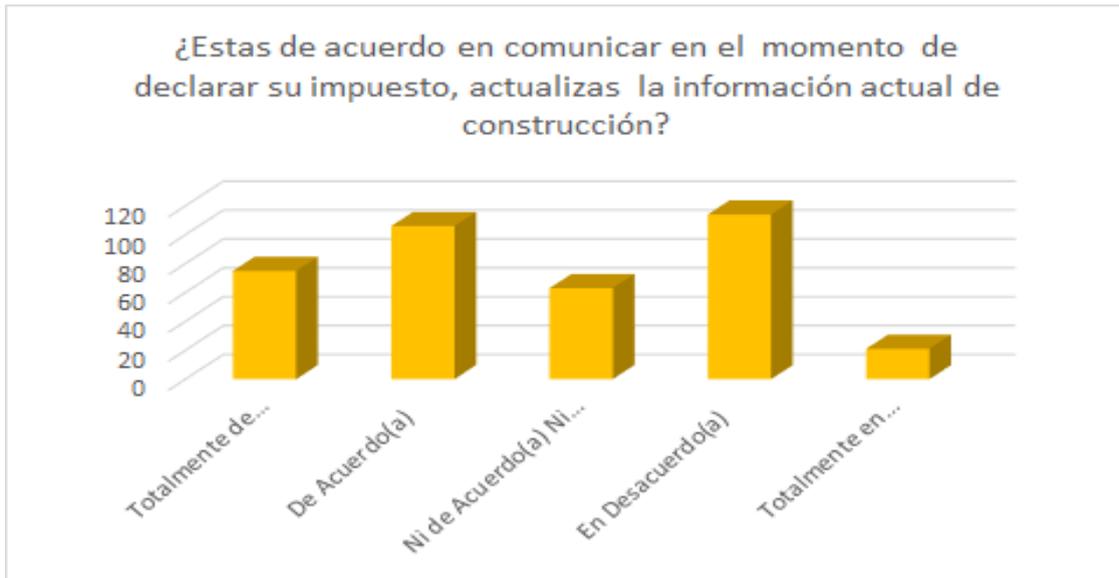


Figura 12 Nivel de recaudación

Se interpreta de la tabla 12 y figura 12, 30.1% de los encuestados indican en desacuerdo en el momento de declarar su impuesto, actualizar la información actual de su construcción, el 28.0% mencionan que están de acuerdo, el 19.8% indican totalmente de acuerdo, el 16.6% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo 5.5% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Esto quiere decir que se debe mejorar la atención en ventanilla, porque se visualiza en la figura que existen usuarios muy insatisfechos.

**4.3.3.2.Resultados del indicador: morosidad**

Tabla 13.: morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo(a)	43	11.3%	11.3	11.3
	De Acuerdo(a)	116	30.6%	30.6	42.0

Ni de Acuerdo(a) Ni en Desacuerdo(a)	83	21.9 %	21.9	63.9
En Desacuerdo(a)	127	33.5%	33.5	97.4
Totalmente en Desacuerdo(a)	10	2.6%	2.6	100.0
Total	379	100.0%	100.0	

FUENTE: Encuesta de satisfacción del contribuyente (Anexo 01)



Figura 13.: morosidad

Se interpreta de la tabla 13 y figura 13, 33.6% de los encuestados indican en desacuerdo no quieren que les fiscalicen sus predios , el 30.6% mencionan que están de acuerdo, el 21.9% indican ni de acuerdo ni en desacuerdo , el 11.3% se encuentran totalmente de acuerdo 2.6% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Esto quiere decir que los fiscalizadores deben de ser capacitados , porque se visualiza en la figura que existen usuarios muy insatisfechos.

**4.3.3.3. Resultados del indicador: evasión**

Tabla 14: Evasión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo(a)	21	5.5%	5.5	5.5
	De Acuerdo(a)	201	53.0%	53.0	58.6
	Ni de Acuerdo(a) Ni en Desacuerdo(a)	84	22.2%	22.2	80.7
	En Desacuerdo(a)	52	13.7%	13.7	94.5
	Totalmente en Desacuerdo(a)	21	5.5%	5.5	100.0
	Total	379	100.0%	100.0	

FUENTE: Encuesta de satisfacción del contribuyente (Anexo 01)

Figura 14: Evasión

Se interpreta de la tabla 14 y figura 14, 53.0% de los encuestados indican de acuerdo que exista sanciones por incumplimiento del pago del impuesto predial, el 22.2% mencionan ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.7% indican en desacuerdo, el 5.5% se encuentran totalmente de acuerdo 5.5% se encuentran totalmente en desacuerdo

Esto quiere decir que se debe mejorar la atención en ventanilla, porque se visualiza en la figura que existen usuarios muy insatisfechos.

#### 4.3.3.4.Resultados del indicador: satisfacción con el uso del impuesto

Tabla 15.:satisfacción con el uso del impuesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo(a)	253	66.8	66.8	66.8
	De Acuerdo(a)	105	27.7	27.7	94.5
	Ni de Acuerdo(a) Ni en Desacuerdo(a)	10	2.6	2.6	97.1
	Totalmente en Desacuerdo(a)	11	2.9	2.9	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

FUENTE: Encuesta de satisfacción del contribuyente (Anexo 01)

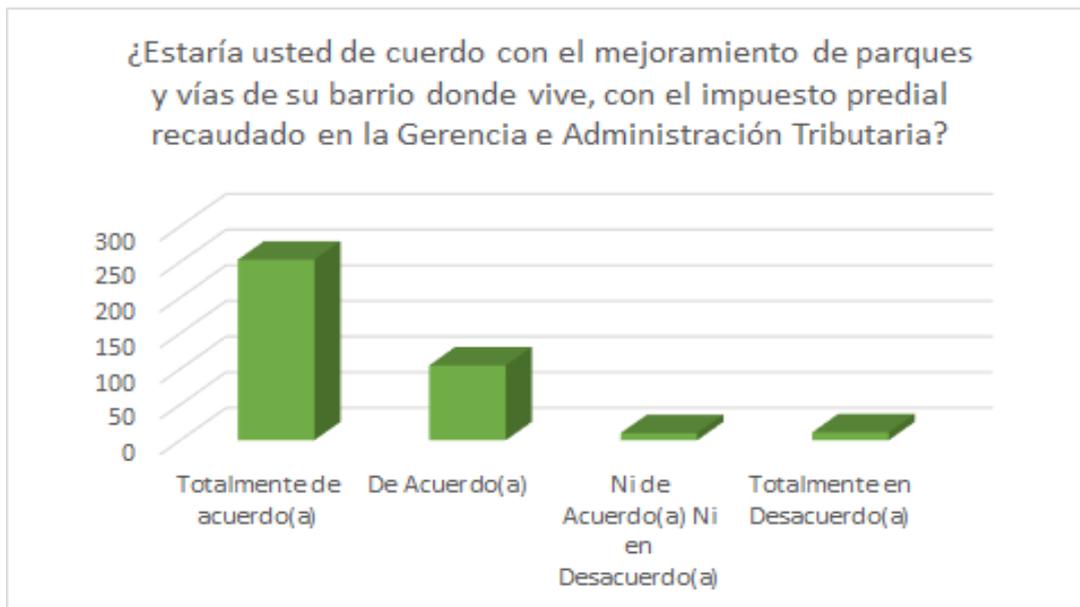


Figura 15.:satisfacción con el uso del impuesto

Se interpreta de la tabla 15 y figura 15, 66.8% de los encuestados indican que están totalmente de acuerdo con el mejoramiento de sus barrios el 27.7% mencionan de acuerdo, el 2.9% indican totalmente en desacuerdo, el 2.6% se encuentran totalmente de acuerdo 5.5% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Esto quiere decir que se debe mejorar la atención en ventanilla, porque se visualiza en la figura que existen usuarios muy insatisfechos.

## CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Las causas de la gestión tributaria que influyen en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales, son debido a que de los contribuyentes el 47.8% indican algo satisfecho en la atención del personal y 36.6% determinan algo satisfecho en la atención por el personal en ventanilla. Asimismo, el 47.5% indican que se encuentran de acuerdo en realizar sus contribuciones, por lo tanto, se determina que las causas en la gestión tributaria influyen en que debe mejorar la atención, capacitar el personal y organizar la atención al contribuyente.

**SEGUNDA:** El nivel de aplicación de las facultades que le confiere el código tributario, los contribuyentes evalúan en un 41.4% que se encuentra de acuerdo en el cálculo realizado a su inmueble, así como también el 41.4% indican que debe de existir frecuentemente las ordenanzas de amnistía tributaria. Asimismo, el 52.8% consideran que es importante realizar estas contribuciones a la Gerencia de Administración Tributaria, ya que influye en las contribuciones respecto a la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales. Y el 50.4% considera importante realizar el pago de los arbitrios. Por lo tanto los contribuyentes indican que están de acuerdo en realizar estos pagos, asimismo, consideran importante la existencia de estos tributos.

**TERCERA:** El grado de satisfacción de la atención al contribuyente ha sido calificado en 39.1% Algo satisfecho con la atención de parte de la Gerencia de Administración Tributaria, mientras que el 30.1% indican que se encuentran en desacuerdo en actualizar en el momento de declarar su impuesto. Asimismo, el 33.5% se encuentran en desacuerdo con la determinación del impuesto predial en el momento de la fiscalización, mientras que el 53.0% se encuentran de acuerdo con la existencia de sanciones por incumplimiento de pagos de impuesto predial, finalmente, el 66.8% se encuentran

totalmente de acuerdo con el mejoramiento de vías, parques entre otros. por lo que estas cifras inciden en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Al conocer la gestión tributaria y la satisfacción de la recaudación del impuesto predial de la Gerencia de Administración Tributaria durante el periodo 2017 y 2018, debe mejorar la atención, capacitar al personal y organizar la atención al contribuyente.

**SEGUNDA:** Orientar al contribuyente a través de la organización de campañas para guiar al ciudadano como realizar sus contribuciones de impuesto predial y arbitrios municipales, y la importancia de estos pagos, asimismo, se debe de realizar frecuentemente ordenanzas de amnistía tributaria para la mejora de recaudaciones municipales y evitar la morosidad en los contribuyentes.

**TERCERA:** A la Universidad Privada San Carlos, a los docentes orientar a los estudiantes en esta especialidad de tributación, realizando actividades de orientación al contribuyente en los estudios contables gratuitos organizados por los docentes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, j. R. (2018). "la incidencia de la cultura tributaria en la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la municipalidad provincial de lampa, región puno 2014" (universidad nacional del altiplano puno).  
[https://doi.org/10.1007/8904\\_2014\\_350](https://doi.org/10.1007/8904_2014_350)
- Alfaro, c. D. P. (2017). *Gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del distrito de villa el salvador, lima – 2017 para*. Universidad norbert wiener.
- Chunga, I. M., & reyes, j. F. (2015). *Modelo logit para determinar los factores socioeconómicos que influyen en el incumplimiento de pago del impuesto predial del distrito de piura*. Universidad nacional de Piura.
- Coveñas, o. (mef). (n.d.). Contenido. In "taller de inducción sobre técnicas para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Lima.
- El peruano normas legales. (2013). Texto único ordenado del código tributario decreto supremo n° 133-2013-ef. *Texto único ordenado del código tributario decreto supremo n° 133-2013-ef*, p. 74.
- Flores lujano, k. K. (2015). "determinación de la evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de puno periodos 2013, 2014 y 2015." Universidad nacional del altiplano.
- García, d. A. (2016). *Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial mariscal nieta, distrito de moquegua, 2016 tesis*. Universidad Nacional de Moquegua.

- García, k. (2016). *El diseño de la política fiscal en acolman y la recaudación del impuesto predial en el periodo 2009-2012*. Universidad autónoma del estado de México. Centro universitario uaem texcoco.
- Gomez, J., & Cetrangolo, O. (2006). *Tributación en américa latina en busca de una nueva agenda de reformas* (2006th ed.; cepal (comisión económica para américa latina y el caribe), ed.). Retrieved from [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/7/29107/tributacion en al.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/7/29107/tributacion%20en%20al.pdf)
- Gómez, s. (2012). *Metodología de la investigación*. Retrieved from [http://www.aliat.org.mx/bibliotecasdigitales/axiologicas/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/bibliotecasdigitales/axiologicas/metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Hernandez, r., fernandez, c., & baptista, m. Del p. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Huaman, e. V. (2017). *Factores determinantes en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de tambopata periodo 2016*. Universidad Andina del Cusco.
- Jiménez, r. (2014). Metodología de la investigación. *Journal of chemical information and modeling*, 53(9), 1–589. <https://doi.org/10.1017/cbo9781107415324.004>
- MEF. (2015). Tomo 2: atención al contribuyente. *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial*, 1–48. Retrieved from [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publico/migl/metas/2\\_atencion\\_al\\_contribuyente.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/migl/metas/2_atencion_al_contribuyente.pdf)
- MEF. (2016). *Guía para la gestión de cuenta del impuesto predial* (nevastudio). Retrieved from

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/guia\\_para\\_la\\_gestion\\_de\\_cuenta\\_ip.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/guia_para_la_gestion_de_cuenta_ip.pdf)

Mendoza, k. G., & pantaleón, a. S. (2015). 'investigación y análisis para determinar cómo incide en el presupuesto de inversión del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón palestina; la educación y cultura respecto a la responsabilidad de pago de impuestos y tasas municipales por pa (vol. 49). Universidad de guayaquil facultad.

Ortega, b. Y. (2017). Cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de puno, periodos 2014-2015 (universidad nacional del altiplano). [https://doi.org/10.1007/8904\\_2014\\_350](https://doi.org/10.1007/8904_2014_350)

Peña, m. L., & vergara, y. M. (2017). *La recaudación del impuesto predial y el gasto público de la municipalidad distrital de ascensión, periodo 2015* (universidad nacional de huancavelica (creada). Retrieved from [http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/unh/1297/tp\\_unh\\_Cont.0081.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/unh/1297/tp_unh_Cont.0081.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Ruiz, j. (2018). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Quipukamayoc*, 25(48), 49. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>

Salluca, w. (2016). *Recaudación del impuesto predial en las municipalidades de centros poblados y su alcance en la normatividad en el Perú año 2015* (universidad andina néstor CÁCERES velásquez). Retrieved from <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/uancv/561>

Usnayo, j. I. (2017). *Impuesto predial y financiamiento al desarrollo urbano en el municipio de la paz*. Universidad mayor de san andrés.

Ventura, y. A. (2016). *La morosidad en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial mariscal nieta, 2016*. Universidad jose carlos mariategui.

Yman, I. K., & ynfante, s. L. (2016). Programa de difusión tributaria y su incidencia en la cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de tumbes. Universidad nacional de tumbes.

Yucra, m. M. (2015). *La gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de cayma 2015*. Universidad nacional de san agustín de arequipa.

**ANEXOS**

## ANEXO 01: ENCUESTA

## UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

## ESCUELA PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS

Estimados encuestados, la presente investigación necesita de la colaboración con respecto a la satisfacción del tema titulado: “**Gestión Tributaria y Satisfacción en la Recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios en la Municipalidad de Puno Periodo 2017- 2018**”. Agradecemos anticipadamente tu participación respondiendo con un aspa (x) la respuesta que considere correcta.

Sexo:

Masculino ( ) Femenino ( )

Grado de instrucción:

Primaria ( ) Secundaria ( ) Universitario ( ) Superior ( )

Estado civil:

Soltero ( ) Casada ( ) Conviviente ( ) Viuda ( )

**1 ¿Qué tal satisfecho/a se siente usted con la atención del personal de la Gerencia de Administración Tributaria?**

- a) Muy satisfecho/a ( )
- b) Algo satisfecho/a ( )
- c) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a ( )
- d) Algo insatisfecho/a ( )
- e) Muy insatisfecho/a ( )

**2 ¿Qué tal satisfecho/a considera la atención del personal en hacer su declaración en las ventanillas de la Gerencia de Administración Tributaria?**

- a) Muy satisfecho/a ( )
- b) Algo satisfecho/a ( )
- c) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a ( )
- d) Algo insatisfecho/a ( )
- e) Muy insatisfecho/a ( )

**3 ¿Qué tan satisfecho/a quedó usted con los procedimientos de atención de la Gerencia de Administración Tributaria?**

- a) Muy satisfecho/a ( )
- b) Algo satisfecho/a ( )
- c) Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a ( )
- d) Algo insatisfecho/a ( )
- e) Muy insatisfecho/a ( )

**4 ¿Está usted de acuerdo en pagar el impuesto predial junto con el pago del arbitrio municipal?**

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ( )
- d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

**5 ¿Está usted de acuerdo con el cálculo del monto a pagar considerando su zona de ubicación de su predio?**

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

**6) ¿Con qué frecuencia estaría de acuerdo que exista la ordenanza de amnistía tributaria?**

- a) Muy frecuentemente ( )
- b) Frecuentemente ( )
- c) Ocasionalmente ( )
- d) Raramente ( )
- e) Nunca ( )

**7 ¿Qué tan importante considera usted pagar los arbitrios municipales y el impuesto predial?**

- a) Muy importante ( )
- b) Importante ( )
- c) Moderadamente ( )
- d) Importante de poca importancia ( )
- e) Sin importancia ( )

**8 ¿Considera usted importante pagar los arbitrios municipales?**

- a) Muy importante ( )
- b) Importante ( )
- c) Moderadamente ( )
- d) Importante de poca importancia ( )
- e) Sin importancia ( )

**9 ¿Estás de acuerdo en comunicar en el momento de declarar su impuesto, actualizar la información actual de construcción?**

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

**10 ¿Está de acuerdo con la determinación del impuesto predial por parte del fiscalizador?**

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

**11 ¿Estaría de acuerdo que exista sanciones por incumplimiento del pago del impuesto?**

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

**12 ¿Estaría usted de acuerdo con el mejoramiento de parques y vías de su barrio donde vive, con el impuesto predial recaudado en la Gerencia de Administración Tributaria?**

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

Gracias por su colaboración.

---

ANEXO 01: ENCUESTA

ANEXO 02: EJERCICIO FISCAL 2018 Y 2019



**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS**

**AÑO FISCAL 2018**

PÁGINA 1 DE 2  
Paul2  
09/12/2020

Recaudación Efectuada en Caja, Corresponde a: Ejercicio Fiscal 2020

CODIGO.	CONCEPTO	IMPORTES
<b>1.1</b>	<b>IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS</b>	<b>7,808,687.25</b>
<b>1.1.2</b>	<b>IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE</b>	<b>7,657,108.58</b>
1.1.2.1.1.1.01	IMPUESTO PREDIAL	6,414,079.06
1.1.2.1.1.1.02	IMPUESTO PREDIAL EN FRACCIONAMIENTO	164,003.95
1.1.2.1.2.1.01	IMPUESTO DE ALCABALA 3% (LEY 27616)	711,478.46
1.1.2.2.1.1.01	IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR	357,230.34
1.1.2.2.1.1.02	IMPUESTO VEHICULAR FRACC.	10,316.77
<b>1.1.5</b>	<b>MULTAS Y SANCIONES TRIBUTARIAS</b>	<b>151,578.67</b>
1.1.5.3.1.99.01	OTRAS MULTAS TRIBUTARIAS	348.75
1.1.5.3.1.99.02	MULTAS EN FRACC.	9,658.27
1.1.5.3.1.99.03	MULTA POR EJECUTAR OBRAS CON LADRILLO Y CONCRETO SIN AUT. MUNICIPAL	10,358.18
1.1.5.3.1.99.04	POR COLOCAR OBSTACULOS EN PISTAS Y VEREDAS SIN AUT. MUNICIPAL	3,424.77
1.1.5.3.1.99.06	MULTA POR INSTALAR LETREROS COMERCIALES EN VIAS PUBLICAS SIN AUT. MUNICIPAL	1,776.02
1.1.5.3.1.99.07	MULTA POR FUNCIONAMIENTO SIN LICENCIA DE APERTURA	660.98
1.1.5.3.1.99.08	MULTA POR DESACATAR LAS DISPOSICIONES MUNICIPALES	398.81
1.1.5.3.1.99.09	MULTA POR CARECER DE LICENCIA ESPECIAL DE FUNCIONAMIENTO	526.50
1.1.5.3.1.99.10	MULTA POR NO PRESENTAR DJ., FRACC	6,115.13
1.1.5.3.1.99.12	MULTA POR NO PRESENTAR DJV.	560.50
1.1.5.3.2.1.01	INTERESES	60,864.27
1.1.5.3.2.1.02	INTERESES PREDIAL-ARBITRIOS EN FRACCIONAMIENTO	12,909.94
1.1.5.3.2.1.04	INTERESE POR FRACCIONAMIENTO	22,803.73
1.1.5.3.2.1.06	INTERES MORATORIO	18,258.03
1.1.5.3.2.1.08	INTERES VEHICULAR	2,370.55
1.1.5.3.2.1.09	INTERES VEHICULAR FRACC	544.24
<b>1.3</b>	<b>VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>1,606,200.65</b>
<b>1.3.2</b>	<b>DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES</b>	<b>97,162.88</b>
1.3.2.1.1.99.01	FACTURACION Y REGISTRO	68,523.16
1.3.2.1.1.99.02	FACTURACION Y REGISTRO EN FRACCIONAMIENTO	1,157.58
1.3.2.1.1.99.04	GASTOS ADMINISTRATIVOS VEHICULAR	4,134.00
1.3.2.1.1.99.05	GASTOS ADMINISTRATIVOS ALCABALA	1,314.40
1.3.2.1.1.99.06	GASTOS ADMINISTRATIVOS VEHICULAR FRACC.	95.67
1.3.2.5.2.1.02	LICENCIA DE CONSTRUCCION EN FRACC.	5,614.33
1.3.2.5.2.1.04	MULTA DE LICENCIA DE OBRA VIA REGULARIZACION EN FRACC.	16,315.24
1.3.2.8.1.4.04	INSCRIPCION VEHICULAR	8.50
<b>1.3.3</b>	<b>OTROS INGRESOS POR PRESTACION DE SERVICIOS</b>	<b>1,509,037.77</b>
1.3.3.9.2.23.01	LIMPIEZA PUBLICA	1,143,353.07
1.3.3.9.2.23.02	LIMPIEZA PUBLICA EN FRACCIONAMIENTO	30,761.64
1.3.3.9.2.24.01	SERENAZGO	29,479.47
1.3.3.9.2.24.02	SERENAZGO EN FRACCIONAMIENTO	707.69
1.3.3.9.2.27.01	PARQUES Y JARDINES	271,604.25
1.3.3.9.2.27.02	PARQUES Y JARDINES EN FRACCIONAMIENTO	7,994.11
1.3.3.9.2.9.02	ASFALTADO DE VIA EN FRACCIONAMIENTO	100.00
1.3.3.9.2.9.03	PAVIMENTO DE VIA Y VEREDA EN FRACC.	25,037.54



**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS**

**AÑO FISCAL 2018**

PÁGINA 2 DE 2  
Paul2  
09/12/2020

**Recaudación Efectuada en Caja, Corresponde a: Ejercicio Fiscal 2020**

CODIGO.	CONCEPTO	IMPOTES
<b>1.5</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>447,190.13</b>
<b>1.5.2</b>	<b>MULTAS Y SANCIONES NO TRIBUTARIAS</b>	<b>447,190.13</b>
1.5.2.1.5.1.02	INFRACCION VEHICULAR EN FRACC.	447,190.13

**TOTAL GENERAL: S/9,862,078.03**

Resumen	
Clasificador	Monto
1.1.2	7,657,108.58
1.1.5	151,578.67
1.3.2	97,162.88
1.3.3	1,509,037.77
1.5.2	447,190.13
1.1 OIM-08	
1.3 RDR-09	7,808,687.25
1.5 RDR-09	1,606,200.65
	447,190.13
<b>TOTAL</b>	<b>9,862,078.03</b>

NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS MIL SETENTA Y OCHO CON 03/100 NUEVOS SOLES

PUNO, Miércoles 9 de Diciembre del 2020

\_\_\_\_\_  
RECAUDADOR  
(Sello y Firma)

\_\_\_\_\_  
TESORERO  
(Sello y Firma)



**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS**

**AÑO FISCAL 2017**

PÁGINA 1 DE 2  
 Paul2  
 09/12/2020

Recaudación Efectuada en Caja, Corresponde a: Ejercicio Fiscal 2020

CODIGO.	CONCEPTO	IMPORTES
<b>1.1</b>	<b>IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS</b>	<b>7,886,964.91</b>
<b>1.1.2</b>	<b>IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE</b>	<b>7,702,618.65</b>
1.1.2.1.1.1.01	IMPUESTO PREDIAL	6,036,844.70
1.1.2.1.1.1.02	IMPUESTO PREDIAL EN FRACCIONAMIENTO	279,829.85
1.1.2.1.2.1.01	IMPUESTO DE ALCABALA 3% (LEY 27616)	923,705.23
1.1.2.2.1.1.01	IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR	431,816.93
1.1.2.2.1.1.02	IMPUESTO VEHICULAR FRACC.	30,421.94
<b>1.1.5</b>	<b>MULTAS Y SANCIONES TRIBUTARIAS</b>	<b>184,346.26</b>
1.1.5.3.1.99.02	MULTAS EN FRACC.	5,275.06
1.1.5.3.1.99.03	MULTA POR EJECUTAR OBRAS CON LADRILLO Y CONCRETO SIN AUT. MUNICIPAL	6,684.12
1.1.5.3.1.99.04	POR COLOCAR OBSTACULOS EN PISTAS Y VEREDAS SIN AUT. MUNICIPAL	712.27
1.1.5.3.1.99.07	MULTA POR FUNCIONAMIENTO SIN LICENCIA DE APERTURA	310.02
1.1.5.3.1.99.10	MULTA POR NO PRESENTAR DJV., FRACC	6,037.83
1.1.5.3.1.99.12	MULTA POR NO PRESENTAR DJV.	1,304.97
1.1.5.3.2.1.01	INTERESES	93,755.98
1.1.5.3.2.1.02	INTERESES PREDIAL-ARBITRIOS EN FRACCIONAMIENTO	23,184.77
1.1.5.3.2.1.04	INTERESE POR FRACCIONAMIENTO	25,693.29
1.1.5.3.2.1.06	INTERES MORATORIO	14,180.46
1.1.5.3.2.1.07	INTERES ALCABALA	121.62
1.1.5.3.2.1.08	INTERES VEHICULAR	6,021.56
1.1.5.3.2.1.09	INTERES VEHICULAR FRACC	1,064.31
<b>1.3</b>	<b>VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>1,598,455.52</b>
<b>1.3.2</b>	<b>DERECHOS ADMINISTRATIVOS GENERALES</b>	<b>110,042.11</b>
1.3.2.1.1.99.01	FACTURACION Y REGISTRO	71,304.51
1.3.2.1.1.99.02	FACTURACION Y REGISTRO EN FRACCIONAMIENTO	2,557.00
1.3.2.1.1.99.04	GASTOS ADMINISTRATIVOS VEHICULAR	5,273.50
1.3.2.1.1.99.05	GASTOS ADMINISTRATIVOS ALCABALA	1,404.50
1.3.2.1.1.99.06	GASTOS ADMINISTRATIVOS VEHICULAR FRACC.	241.86
1.3.2.5.2.1.02	LICENCIA DE CONSTRUCCION EN FRACC.	5,677.43
1.3.2.5.2.1.04	MULTA DE LICENCIA DE OBRA VIA REGULARIZACION EN FRACC.	23,569.71
1.3.2.8.1.4.04	INSCRIPCION VEHICULAR	13.60
<b>1.3.3</b>	<b>INGRESO POR ALOQUILERES</b>	<b>1,488,413.41</b>
1.3.3.5.3.99.02	ALQUILER DE KIOSKO EN FRACCIONAMIENTO	1,388.61
1.3.3.9.2.23.01	LIMPIEZA PUBLICA	1,083,929.60
1.3.3.9.2.23.02	LIMPIEZA PUBLICA EN FRACCIONAMIENTO	58,227.08
1.3.3.9.2.24.01	SERENAZGO	32,972.44
1.3.3.9.2.24.02	SERENAZGO EN FRACCIONAMIENTO	1,524.75
1.3.3.9.2.27.01	PARQUES Y JARDINES	284,339.81
1.3.3.9.2.27.02	PARQUES Y JARDINES EN FRACCIONAMIENTO	15,485.35
1.3.3.9.2.9.03	PAVIMENTO DE VIA Y VEREDA EN FRACC.	10,545.77



Municipalidad Provincial de Puno  
R.U.C. 20146247084  
GERENCIA DE  
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS**

**AÑO FISCAL 2017**

PÁGINA 2 DE 2  
Paul2  
09/12/2020

Recaudación Efectuada en Caja, Corresponde a: Ejercicio Fiscal 2020

CODIGO.	CONCEPTO	IMPORTES
<b>1.5</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>399,013.35</b>
<b>1.5.2</b>	<b>MULTAS Y SANCIONES NO TRIBUTARIAS</b>	<b>399,013.35</b>
1.5.2.1.5.1.02	INFRACCION VEHICULAR EN FRACC.	399,013.35

Resumen

Clasificador	Monto
1.1.2	7,702,618.65
1.1.5	184,346.26
1.3.2	110,042.11
1.3.3	1,488,413.41
1.5.2	399,013.35
1.1 OIM-08	
1.3 RDR-09	7,886,964.91
1.5 RDR-09	1,598,455.52
	399,013.35
<b>TOTAL</b>	<b>9,884,433.78</b>

**TOTAL GENERAL: S/9,884,433.78**

NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES CON 78/100 NUEVOS SOLES

PUNO, Miércoles 9 de Diciembre del 2020

\_\_\_\_\_  
RECAUDADOR  
(Sello y Firma)

\_\_\_\_\_  
TESORERO  
(Sello y Firma)

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del proyecto: **GESTIÓN TRIBUTARIA Y SATISFACCIÓN EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE PUNO PERIODO 2017- 2018**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la influencia entre la gestión tributaria y la satisfacción en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la municipalidad de puno periodo 2017-2018?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la influencia entre la gestión tributaria y la satisfacción en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la municipalidad de puno periodo 2017-2018.</p>	<p>GENERAL</p> <p>Existe una influencia positiva entre la gestión tributaria y la satisfacción en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de Puno Periodos 2017 - 2018</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Gestión tributaria</p>	<p>Procedimientos de atención</p> <p>Atención personal en ventanilla</p> <p>Facultad sancionadora</p> <p>Facultad de fiscalización</p>

<p>ESPECIFICO 01 ¿Se percibirá satisfacción en la gestión tributaria en la Municipalidad de Puno Periodo 2017 - 2018?</p>	<p>ESPECIFIC O 01 Identificar el nivel de satisfacción en la gestión tributaria en la Municipalidad de Puno Periodo 2017 - 2018</p>	<p>ESPECIFIC O 01 Existe buena satisfacción en la gestión tributaria en la Municipalidad de Puno Periodos 2017 - 2018</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Recaudación del impuesto predial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Satisfacción con el personal</li> <li>· Satisfacción con el con el destino del impuesto</li> <li>· Satisfacción con la atención de los arbitrios</li> <li>· Nivel de recaudación</li> <li>· Morosidad</li> <li>· Evasión</li> <li>· Satisfacción con el uso del impuesto</li> </ul>
<p>ESPECIFICO 02 ¿Cuál es el grado de satisfacción en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de Puno Periodos 2017 - 2018?</p>	<p>ESPECIFIC O 02 Identificar el grado de satisfacción en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de Puno Periodos 2017 - 2018</p>	<p>ESPECIFIC O 02 El grado de satisfacción en la recaudación del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de Puno Periodos 2017 - 2018 es bueno.</p>		

