

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**FACTORES DETERMINANTES Y NIVEL DE EFICIENCIA Y  
EFICACIA EN LA COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CAJAMARCA,  
PERIODO 2019-2023**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**TESY CAROLINA SALIRROSAS CUEVA**

Asesor:

**Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**

Cajamarca, Perú

2025

### CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: Tesy Carolina Salirrosas Cueva  
DNI: 46375440  
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias. Mención: Administración y Gerencia Pública
2. Asesor(a):  
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
3. Grado académico o título profesional  
 Bachiller       Título profesional       Segunda especialidad  
 Maestro       Doctor
4. Tipo de Investigación:  
 Tesis       Trabajo de investigación       Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:  
**FACTORES DETERMINANTES Y NIVEL DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CAJAMARCA, PERIODO 2019-2023**
6. Fecha de evaluación: 11/03/2025
7. Software antiplagio:  TURNITIN       URKUND (OURIGINAL) (\*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 20%
9. Código Documento: 3117:438443454
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 **APROBADO**       PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 21/04/2025

*Firma y/o Sello  
Emisor Constancia*



Dr. Alejandro Vásquez Ruiz  
DNI: 17824300

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by  
**TESY CAROLINA SALIRROSAS CUEVA**  
Todos los derechos reservados



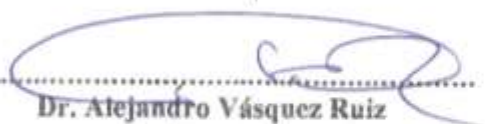
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**


Siendo las *10:30* horas del día 24 de febrero de dos mil veinticinco, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por *el Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO*, *el Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO*, *el M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS*, y en calidad de Asesor *el Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ*. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"FACTORES DETERMINANTES Y NIVEL DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CAJAMARCA, PERIODO 2019-2023"**; presentada por la Bachiller en Economía **TESY CAROLINA SALIRROSAS CUEVA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó.....*DECIDIR*.....con la calificación de .....*diecisiete (17) EXCELENTE*.....la mencionada Tesis; en tal virtud, la Bachiller en Economía **TESY CAROLINA SALIRROSAS CUEVA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las *11:45* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**Dr. Alejandro Vásquez Ruiz**  
Asesor

  
.....  
**Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Juan José Julio Vera Abanto**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**M.Cs. Daniel Seclén Contreras**  
Jurado Evaluador

**A:**

Dios, por ser la fuente de mi vida e iluminar mi camino

Mis padres, Gonzalo y Teresa, por su apoyo incondicional para cumplir mis objetivos personales y profesionales.

Mis hijos, Danna y Julio Gael, que son la razón y sentido de mi vida

Mi amor Ericks por inspirarme a ser mejor cada día.

**La autora**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi primera y principal gratitud a Dios por darme la vida, la salud, y fortaleza para desarrollar esta etapa de mi vida y formación

A mis compañeros de trabajo, de la Oficina del SAT Cajamarca, constituyó un honor y fue una verdadera satisfacción profesional trabajar juntos

A nuestros docentes de Posgrado, por la dedicación, esfuerzo, conocimientos y apoyo que han brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas, y finalmente agradezco a mis compañeros, quienes desde el inicio mostraron su predisposición y ánimo de brindar su apoyo desinteresado hasta la culminación de nuestras sesiones.

**La autora**

“No os conforméis a este siglo, sino transformaos por medio de la renovación de vuestro entendimiento, para que comprobéis cuál sea la buena voluntad de Dios, agradable y perfecta”.

Romanos 12: 2  
Biblia Reina Valera, 1960

## ÍNDICE GENERAL

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1Planteamiento del problema.....	1
<i>1.1.1Contextualizacion.....</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2Descripción del problema .....</i>	<i>3</i>
<i>1.1.3Formulación del problema .....</i>	<i>4</i>
1.2Justificacion e importancia.....	4
<i>1.2.1Justificación científica.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2.2Justificacion técnica - práctica.....</i>	<i>5</i>
<i>1.2.3Justificación institucional y personal.....</i>	<i>6</i>
1.3Delimitacion de la investigacion.....	6
1.4Limitaciones.....	7
1.5Objetivos de la investigación .....	7
<i>1.5.1Objetivo general.....</i>	<i>7</i>
<i>1.5.2Objetivos especificos .....</i>	<i>7</i>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1 Marco Legal:.....	8
2.2Antecedentes de la investigación .....	10
<i>2.2.1Nivel internacional.....</i>	<i>10</i>
<i>2.2.2A nivel nacional .....</i>	<i>11</i>
<i>2.2.3A nivel local .....</i>	<i>13</i>
2.3. Marco doctrinal.....	14
<i>2.3.1Política Fiscal.....</i>	<i>14</i>
<i>2.3.2. La Teoría General de los Impuestos .....</i>	<i>15</i>



2.3.3. <i>Teoría del impuesto predial</i> .....	15
2.4Marco Conceptual.....	16
2.4.1 <i>Factores Determinantes del pago del impuesto predial:</i> .....	16
2.4.2 <i>Nivel de la Cobranza del Impuesto Predial</i> .....	19
2.5Definición de términos básicos.....	23
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>26</b>
<b>PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>26</b>
3.1Hipótesis .....	26
3.2Variables .....	26
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>28</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>28</b>
<b>4.1 Ubicación geográfica:</b> .....	<b>28</b>
4.2 Diseño de la investigación .....	28
4.3Método de la investigación .....	29
4.3.1 <i>Métodos generales</i> .....	29
4.3.2 <i>Métodos particulares.</i> .....	29
4.4Población, muestra, unidad de analisis y unidades de observación .....	30
4.5Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....	32
4.6Técnicas para el procesamiento y analisis de la informacion .....	32
4.8Matriz de consistencia metodológica.....	35
<b>CAPITULO V</b> .....	<b>36</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>36</b>
5.1Variable X: Factores Determinantes del Impuesto Predial .....	36
5.1.1 <i>Primera Dimensión: Marco Normativo</i> .....	36
5.1.2 <i>Segunda Dimension: Fiscalización</i> .....	43
5.1.3 <i>Tercera Dimension: Cobranzas</i> .....	50
5.1.4 <i>Cuarta Dimension: Actualización Tecnologica</i> .....	56

<i>5.1.5 Quinta dimensión: Atención al Contribuyente</i> .....	60
5.2 Variable Y: Eficiencia y Eficacia en la cobranza del Impuesto Predial.....	76
<i>5.2.1 Cobranza del Impuesto Predial:</i> .....	76
<i>5.2.2 Evolución de la recaudación tributaria del SAT Cajamarca 2018 al 2023</i> .....	78
<i>5.2.3 Análisis de la Recaudación Mensual del año 2020</i> .....	81
<i>5.2.4 Análisis de la Recaudación Mensual del año 2022</i> .....	84
<i>5.2.5 Número de Contribuyentes Inscritos en el SAT Cajamarca:</i> .....	87
5.3 Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	88
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>91</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>93</b>
<b>Apendices/Anexos</b> .....	<b>115</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de la hipótesis.....	33
Tabla 2 Escala de medición a nivel de trabajadores .....	33
tabla 3 Escala de medición a nivel de trabajadores .....	35
Tabla 4 Matriz de consistencia metodológica .....	36
Tabla 5 Marco normativo.....	37
Tabla 6 Conocimiento sobre el Marco Normativo del impuesto predial.....	38
Tabla 7 El marco normativo se ajusta a la realidad de Cajamarca .....	39
Tabla 8 Incidencia del Marco Normativo en la Morosidad .....	40
Tabla 9 Conocimiento de Marco Normativo del impuesto predial .....	41
Tabla 10 Conocimiento del cálculo del impuesto predial .....	42
Tabla 11 Aceptación del costo del impuesto predial .....	43
Tabla 12 Dimensión Fiscalización.....	44
Tabla 13 Fiscalización efectiva .....	45
Tabla 14 El autoevalúo refleja el valor de las áreas construidas .....	46
Tabla 15 Satisfacción del contribuyente en la formulación de la declaración jurada.....	47
Tabla 16 Conocimiento sobre el Proceso de Fiscalización .....	48
Tabla 17 Es beneficioso la fiscalización que realiza el SAT Cajamarca. ....	49
Tabla 18 Aceptación de los Planes de Fiscalización .....	50
Tabla 19 Dimensión Cobranza .....	51
Tabla 20 Contribución del Proceso de la cobranza al mejoramiento de la recaudación.	53
Tabla 21 Eficacia en los centros descentralizados de cobranza de impuesto predial ....	54
Tabla 22 Facilidades de pago frente a la morosidad y la evasión .....	55
Tabla 23 Opinión favorable con las facilidades de pago que ofrece el SAT Cajamarca	56

Tabla 24 Opinión sobre la entrega a domicilio del Impuesto Predial.....	57
Tabla 25 Opinión sobre los Centros descentralizados de pago del SAT Cajamarca.....	58
Tabla 26 Dimensión Actualización tecnológica.....	59
Tabla 27 Opinión sobre el software utilizado en la Cobranza .....	60
Tabla 28 Opinión sobre la Tecnología utilizada para mejorar la recaudación .....	61
Tabla 29 Mejoramiento de recaudación gracias a la tecnología implementada.....	62
Tabla 30 Dimensión Atención al cliente.....	63
Tabla 31 Información que brinda el SAT sobre el impuesto predial.....	64
Tabla 32 Atención a las consultas del contribuyente al SAT Cajamarca .....	65
Tabla 33 Información al contribuyente sobre las facilidades por pago a tiempo .....	66
Tabla 34 Calidad de la información brindada sobre cómo se calcula Impuesto Predial	67
Tabla 35 Opinión sobre la información brindada por el SAT Cajamarca.....	68
Tabla 36 El contribuyente recibe Beneficio Tributario .....	68
Tabla 37 Dimensión Situación Económica del Contribuyente.....	69
Tabla 38 Falta de capacidad económica para pago del Impuesto Predial.....	70
Tabla 39 Influencia de la situación económica en la puntualidad de pagos .....	71
Tabla 40 Opinión sobre puntualidad en pagos si la situación económica mejorara.....	73
Tabla 41 Factores determinantes de la Cobranza del Impuesto Predial a nivel de trabajadores.....	78
Tabla 42 Factores determinantes de la Cobranza del Impuesto Predial a nivel de Contribuyentes.....	80
Tabla 43 Recaudación del Impuesto Predial año 2018-2023 .....	82
Tabla 44 Incremento anual de la UIT .....	83
Tabla 45 Recaudación Mensual del Impuesto Predial año 2020.....	84
Tabla 46 Campañas para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial.....	86

Tabla 47 Número de Contribuyentes Afectos al Impuesto Predial .....	87
Tabla 48 Número de Nuevos Contribuyentes .....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2 Mapa de ubicación descentralizada del SAT Cajamarca .....	28
Figura 3 Conocimiento sobre el Marco Normativo del impuesto predial.....	37
Figura 4 El marco normativo se ajusta a la realidad de Cajamarca.....	38
Figura 5 Incidencia del Marco Normativo en la Morosidad .....	39
Figura 6 Conocimiento de Marco Normativo del impuesto predial .....	40
Figura 7 Conocimiento del cálculo del impuesto predial.....	41
Figura 8 Aceptación del costo del impuesto predial.....	42
Figura 9 Fiscalización efectiva .....	44
Figura 10 El autoevalúo refleja el valor de las áreas construidas.....	45
Figura 11 Satisfacción del contribuyente en la formulación de la declaración jurada ...	46
Figura 12 Conocimiento sobre el Proceso de Fiscalización.....	47
Figura 13 Es beneficioso la fiscalización que realiza el SAT Cajamarca.....	48
Figura 14 Aceptación de los Planes de Fiscalización .....	49
Figura 15 Contribución del Proceso de la cobranza al mejoramiento de la recaudación	51
Figura 16 Eficacia de los centros descentralizados de cobranza del impuesto predial...	52
Figura 17 Facilidades de pago frente a la morosidad y la evasión .....	53
Figura 18 Opinión favorable con las facilidades de pago que ofrece el SAT Cajamarca .....	54
Figura 19 Opinión sobre la entrega a domicilio del Impuesto Predial .....	55
Figura 20 Opinión sobre los Centros descentralizados de pago del SAT Cajamarca.....	56
Figura 21 Opinión sobre el software utilizado en la Cobranza .....	58
Figura 22 Opinión sobre la Tecnología utilizada para mejorar la recaudación.....	59
Figura 23 Mejoramiento de recaudación gracias a la tecnología implementada.....	60
Figura 24 Información que brinda el SAT sobre el impuesto predial .....	62

Figura 25 Atención a las consultas del contribuyente al SAT Cajamarca .....	63
Figura 26 Información al contribuyente sobre las facilidades por pago a tiempo.....	64
Figura 27 Calidad de la información brindada sobre cómo se calcula el Impuesto Predial .....	65
Figura 28 Opinión sobre la información brindada por el SAT Cajamarca .....	66
Figura 29 El contribuyente recibe Beneficio Tributario .....	67
Figura 30 Falta de capacidad económica para pago del Impuesto Predial .....	69
Figura 31 influencia de la situación económica en la puntualidad de pagos .....	70
Figura 32 Opinión sobre puntualidad en pagos si la situación económica mejorara.....	71
Figura 33 Factores determinantes de la Cobranza del Impuesto Predial a nivel de trabajadores.....	72
Figura 34 Factores determinantes de la Cobranza del Impuesto Predial a nivel de Contribuyentes.....	74
Figura 35 Evolución de la recaudación tributaria.....	79
Figura 36 Indicadores de Morosidad, eficacia y eficiencia.....	81
Figura 37 Recaudación Mensual del Impuesto Predial año 2020 .....	82
Figura 38 Recaudación Mensual del Impuesto Predial Año 2022 .....	85

**LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

FONCOMUN	Fondo de Compensación Municipal
SAT	Servicios de Administración Tributaria
OMR	Oficinas Municipales de Rentas
UNC	Universidad Nacional de Cajamarca
MYPE	Mediana y Pequeña Empresa
REA	Tribunal de Cuentas de España
UIT	Unidad Impositiva Tributaria
IP	Impuesto predial



## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **Recaudación del Impuesto**

Es la captación de un conjunto de recursos financieros para la prestación de servicios a los gobiernos locales que se viene brindando desde la Constitución de 1823, y hasta el momento ha brindado criterios bien definidos, así como objetivos para los gobiernos locales o gobiernos regionales para mantener el orden administrativo. Amisafuen (2016)

### **Impuesto Predial**

Es un tributo universal aplicado desde épocas antiguas que grava las edificaciones y los terrenos. El alcance o evolución de este impuesto difiere de acuerdo al país, cuyos factores también varían de acuerdo a la cultura y el gobierno: descentralización, recaudación exitosa o complicada, entre otros. Cantú (2016)

### **Autoevalúo**

La base imponible del impuesto es el valor de autovalúo del predio correspondiente al ejercicio en que se produce la transferencia, ajustado por el Índice de Precios al por Mayor (IPM) para Lima Metropolitana que determina el Instituto Nacional de Estadística e Informática. Artículo N° 24 de la Ley de Tributación Municipal.

### **Contribuyente.**

Son sujetos pasivos, en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza. Artículo N° 09 de la Ley de Tributación Municipal.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar los factores determinantes y el nivel de Eficacia y Eficiencia en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca, Periodo 2019-2023. Tiene un nivel de investigación descriptivo, no experimental de corte longitudinal, la población estuvo conformada por 75824 contribuyentes del impuesto predial del SAT Cajamarca y los 70 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, sobre la cual se estableció la muestra probabilística de 245 contribuyentes y 30 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta para identificar los factores determinantes y el análisis documental para analizar la eficiencia y eficacia del pago del impuesto predial respectivamente. Los resultados codificados mediante escala baremos muestran que los factores determinantes a nivel de trabajadores son marco normativo (130.3 puntos), cobranzas (123.33), atención al contribuyente (117 puntos) por otra parte a nivel de contribuyente los factores determinantes son: la cobranza (1045.7 puntos) y la situación económica (1085 puntos) con respecto al nivel de eficiencia y eficacia se encontró niveles con un porcentaje de 56.5% y eficiencia 45.6%. Finalmente, la conclusión que se llegó en la investigación fue la existencia de factores determinantes clave del pago del impuesto predial mencionados en los resultados. Y la evidencia de niveles bajos de eficiencia y eficacia en el proceso de cobranza. en los cinco años, donde la tasa promedio de crecimiento de contribuyentes fue del 2.32%, mientras que el monto recaudado mostró un incremento medio del 18.38%, con excepción del año 2023, cuando el crecimiento fue solo del 4.3%. Además, la recaudación anual promedio representó el 56.5% del monto emitido, dejando una morosidad del 43.5%.

**Palabras clave:** Impuesto predial, Administración tributaria, Eficiencia, Eficacia

## ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze the determinant factors and the level of effectiveness and efficiency in the collection of Property Tax at the Tax Administration Service of Cajamarca during the period 2019-2023. The study follows a descriptive, non-experimental, and longitudinal research design. The population consisted of 75,824 property tax contributors from the SAT Cajamarca and 70 employees of the Tax Administration Service, from which a probabilistic sample of 245 contributors and 30 employees was selected. The survey technique was used to identify determinant factors, while documentary analysis was applied to assess the efficiency and effectiveness of property tax payment. The results, coded using the baremo scale, indicate that the determinant factors among employees are the regulatory framework (130.3 points), tax collection (123.33 points), and taxpayer service (117 points). On the other hand, at the contributor level, the key determinant factors are tax collection (1045.7 points) and economic situation (1085 points). Regarding the efficiency and effectiveness levels, the study found percentages of 56.5% effectiveness and 45.6% efficiency. The research concluded that key determinant factors influence property tax payment, as identified in the results. Additionally, it revealed low levels of efficiency and effectiveness in the tax collection process over five years, where the average growth rate of taxpayers was 2.32%, while the collected amount increased by an average of 18.38%, except in 2023, when the growth rate was only 4.3%. Furthermore, the average annual collection represented 56.5% of the total issued amount, leaving a delinquency rate of 43.5%.

**Keywords:** Property tax, Tax administration, Efficiency, Effectiveness.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema

#### 1.1.1 *Contextualización*

La modernización del estado y el proceso de descentralización constituyen una oportunidad para mejorar la provisión de servicios públicos e inversiones en el nivel local. Sin embargo, la capacidad de hacerlos realidad es limitada por la disponibilidad de recursos especialmente financiero, el cual está basado en la recaudación propia del municipio y las transferencias del gobierno central (FONCOMUN y canon minero, principalmente). Siendo las transferencias del gobierno central el principal y mayor ingreso, de esa forma garantizando recursos para las municipalidades en el corto plazo, también constituye un riesgo para la sostenibilidad financiera de las municipalidades en general, porque ambos instrumentos son una suerte de coparticipación de impuestos nacionales altamente vinculados al ciclo económico. El canon minero, que ha tenido un incremento acelerado en los últimos años se verá muy afectado por la disminución del valor de las exportaciones mineras, producto de la actual crisis internacional. El problema es que estas transferencias no garantizan un flujo normal de financiamiento para los servicios e inversiones, especialmente en las ciudades, que es donde viven ahora la mayor parte de peruanos, donde las necesidades son crecientes en términos de infraestructura urbana y servicios sociales.

Velásquez (2015), señala que el financiamiento de las municipalidades requiere de recursos presupuestarios crecientes y sostenibles en el tiempo, por lo que es importante ir más allá de las transferencias del nivel central. Al respecto, la experiencia internacional ha enseñado que el impuesto predial constituye potencialmente el mejor instrumento financiero en el nivel local, y con mayor pertinencia en las zonas urbanas, el desafío

reside en su gestión eficientemente. En efecto, aunque no existen análisis específicos del caso peruano, algunos trabajos de las finanzas municipales en general identifican al impuesto predial como una fuente sub explotada, en términos de baja recaudación. Algunas municipalidades están realizando esfuerzos por mejorar la recaudación de los tributos municipales en general, con iniciativas propias para optimizar su recaudación, formulando reformas en su administración tributaria. Estos cambios han derivado en dos modelos de gestión del impuesto predial marcadamente diferenciados. Por un lado, están las municipalidades que crearon e implementaron los Servicios de Administración Tributaria (SAT) concebidos como agencias descentralizadas, con altos niveles de autonomía administrativa y que operan bajo un régimen privado de contratación de personal y promoción de los mismos. Por otra parte, otras municipalidades han optado por fortalecer a sus Oficinas Municipales de Rentas (OMR), que constituyen el esquema tradicional de administración tributaria local, dependen del alcalde de la ciudad y responden a una estructura centralizada dentro del gobierno municipal.

Aunque ha habido mejoras en la recaudación del impuesto predial, estas no son suficientes para satisfacer las necesidades existentes. Es necesario implementar nuevos y mejores criterios que permitan realizar ajustes en aspectos clave de su gestión. Esto incluye el uso de herramientas más eficientes para identificar y promover los espacios inmobiliarios, así como corregir las distorsiones en los patrones de uso y ocupación del suelo urbano.

En este contexto, resulta crucial responder a preguntas como: ¿Cómo se implementa la política tributaria en la Municipalidad Provincial de Cajamarca? ¿Qué cambios ha tenido la recaudación del impuesto predial? ¿De qué manera influye la política tributaria en dicha recaudación? Y planteándose el siguiente objetivo principal Determinar la incidencia de los factores determinantes en el nivel de Eficacia y Eficiencia

en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca, Periodo 2019-2023.

### ***1.1.2 Descripción del problema***

El impuesto predial constituye potencialmente el mejor recurso financiero para el logro de los objetivos de la gestión municipal. La mayor preocupación de las autoridades encargadas del manejo de las finanzas, es el déficit fiscal al que están sometidos los municipios por la baja tasa de recaudo en el pago del impuesto predial, sobre el cual se han desarrollado, una serie de estudios, enfocados a los factores que tienen incidencia en su captación, tales como: la no actualización oportuna de las bases de datos catastrales; dependencia al Sistema General de Participaciones y de Regalías; desplazamiento forzado y los altos índices de violencia; falta de confianza de la ciudadanía con relación a sus gobernantes frente a la eficiencia en el gasto público; corrupción; coyuntura política, falta de conocimiento tributario, entre otros.

Entonces, se puede deducir que si se realiza una gestión proactiva de los factores que inciden en la recaudación del impuesto predial, se mejoraría el nivel de recaudación medidos en términos de eficiencia y eficacia. Hasta el momento el gobierno municipal no ha logrado generar lineamientos pertinentes que les permitan aplicar estrategias para lograr mayor eficiencia y eficacia de la recaudación del impuesto predial, poder gestionar proactivamente los factores que inciden y provocan un bajo nivel de recaudación.

El Servicio de Administración Tributaria Cajamarca – SAT es un organismo público desconcentrado de la Municipalidad de Cajamarca que tiene por finalidad organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de todos los conceptos tributarios y no tributarios de la municipalidad.

El sistema tributario de enfocarse y procurar la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía y la elevación del nivel de vida de la población y se sustentara para ello en un sistema eficiente para la recaudación de tributos.

La ley de la tributación municipal establece que los impuestos municipales son los tributos a favor de los gobiernos locales, los cuales son los siguientes: Impuesto Predial, Impuesto de Alcabala, Impuesto Patrimonio Vehicular, Impuesto a las Apuestas, Impuesto a los Juegos y a los Espectáculos Públicos no Deportivos, siendo el más relevante el impuesto predial

### ***1.1.3 Formulación del problema***

#### ***Problema general***

¿Cuáles son los factores determinantes y el nivel de Eficacia y Eficiencia en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca, Periodo 2019-2023?

#### ***Problemas específicos***

¿Cuáles son los factores determinantes de la Cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca: 2019-2023?

¿Cuál es el nivel de Eficiencia y Eficacia de la Cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca: 2019-2023?

## **1.2 Justificación e importancia**

### ***1.2.1 Justificación científica***

Esta investigación se justifica científicamente al analizar los factores que influyen en la eficacia y eficiencia de la cobranza del impuesto predial, esenciales para la sostenibilidad financiera municipal. A través de herramientas teóricas y metodológicas,

se identifican factores que afectan el cumplimiento tributario y su impacto en la cobranza del impuesto predial. Se basa en modelos vigentes de la administración pública y teoría del impuesto predial, asimismo busca optimizar la gestión del Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca (2019-2023) y ofrecer conocimientos aplicables a contextos similares, sirviendo como antecedente para futuros estudios relacionados al presente tema de investigación.

### ***1.2.2 Justificación técnica - práctica***

Un porcentaje significativo de los ingresos del Municipio dependen de la recaudación de tributos y actualmente se tiene una alta evasión tributaria; y se hace necesario con urgencia encontrar un nuevo enfoque para la aplicación de medidas impositivas, donde se tenga como horizonte el bienestar social y económico de su población; además se puede decir que la investigación tiene relevancia en cuanto a que trata sobre un tema de interés para las municipalidades en general, pues, se observan marcadas debilidades que afectan el desempeño fiscal.

Cajamarca es una ciudad con Canon minero y no una ciudad Fiscal porque los gastos públicos son financiados en una gran proporción con ingresos provenientes del Canon Minero, trae como consecuencia la conformación de una cultura no contributiva con los municipios; lo que está sucediendo en nuestra ciudad y provocando su dependencia de los recursos transferidos de Estado, su pobre y arbitrario desempeño fiscal e incluso la debilidad de la institución municipal para liderar el proceso sostenido de modernización y desarrollo económico. También se justifica porque permitirá a posteriores estudios conocer más sobre la incidencia de la política tributaria en la recaudación del Impuesto Predial y que estrategias se deben implementar para mejorar la recaudación. En la práctica los resultados del estudio servirán para conocer cuál fue la



realidad en el periodo seleccionado y de alguna manera proyectarse al futuro con algunas medidas de solución y las estrategias de mejora

### ***1.2.3 Justificación institucional y personal***

El estudio tiene una importancia institucional, pues permitirá lograr mayor cumplimiento de los objetivos, metas y compromisos exigidos por la normativa sobre política tributaria que conlleva a lograr un incremento en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Cajamarca, que le permita mejorar los servicios y la calidad de vida de los pobladores.

A nivel personal, permitirá afianzar mis conocimientos sobre esta temática, mejorar mi desempeño laboral, y obtener el grado de Magíster en ciencias con mención: Administración y Gerencia pública. De la Unidad de Posgrado de la Facultad De Ciencias Económicas Contables de la UNC.

## **1.3 Delimitacion de la investigacion**

### ***1.3.1 Delimitación Espacial***

La investigación se limita en el distrito de Cajamarca, Provincia de Cajamarca, Departamento de Cajamarca; en el área del impuesto predial recaudado por el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca que pertenece a la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

### ***1.3.2 Delimitación Temporal***

El estudio abarca el periodo 2019-2023.

### ***1.3.3 Delimitación Teórica***

Se estudiará los factores determinantes que inciden a nivel de la recaudación tributaria en términos de eficacia y eficiencia en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca, Periodo 2019-2023.

## **1.4 Limitaciones**

En la presente investigación, las limitantes están relacionadas con el acceso de la información, toda vez que la información necesaria para el desarrollo de esta investigación, que se encuentra poder del SAT Cajamarca, está protegida por la reserva tributaria.

Esta limitación se superó mediante el uso de datos disponibles públicamente, como informes estadísticos, estudios previos y documentos oficiales que reflejan tendencias generales sin afectar la confidencialidad tributaria. En los casos en que esta información no fue suficiente, se complementó con los instrumentos aplicados en esta investigación a la muestra correspondiente descrita en el capítulo de la metodología, de esa manera permitiendo obtener una perspectiva válida para el respectivo análisis.

## **1.5 Objetivos de la investigación**

### ***1.5.1 Objetivo general***

Analizar los factores determinantes y el nivel de Eficacia y Eficiencia en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca, Periodo 2019-2023.

### ***1.5.2 Objetivos específicos***

Identificar los factores determinantes de la Cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca: 2019-2023.

Analizar el nivel de Eficiencia y Eficacia de la Cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca: 2019-2023

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Marco Legal:

Las normas relacionadas con el sistema tributario municipal se encuentran:

- Constitución Política del Perú.
- Decreto Legislativo N° 776 – Ley de Tributación Municipal, compilado en el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 156 - 2004-EF.
- Decreto Legislativo N° 816 – Código Tributario, compilado mediante Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 26979 – Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, compilada en el
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2008-JUS.
- La Constitución Política del Perú, de 1993 en el artículo 74° establece la potestad tributaria: al congreso de la república, poder ejecutivo, los gobiernos regionales y gobiernos locales, según su nivel y jurisdicción.

Las municipalidades provinciales están facultadas para crear tasas y contribuciones. No tienen facultades para crear, modificar o suprimir impuestos, ni para exonerar de ellos. Asimismo, deben ejercer su potestad tributaria dentro de los límites señalados en el marco legal respectivo. La potestad tributaria de las municipalidades provinciales es el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF (en adelante TUO de la Ley de Tributación

Municipal), cuyo título III “Marco normativo para las contribuciones y tasas municipales” establece disposiciones relacionadas con la creación, regulación y exoneración de tasas y contribuciones municipales.

En el caso de las municipalidades distritales, además de las limitaciones que les son aplicables a las provinciales, cuentan además con otra restricción denominada “ratificación de nivel provincial”. El artículo 40° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que la ordenanza tributaria distrital debe ser ratificada por la municipalidad provincial de su circunscripción para entrar en vigencia una vez aprobada.

Actualmente, el marco general para la política tributaria municipal se encuentra establecido en el Decreto Legislativo 776, Ley de Tributación Municipal. De acuerdo al artículo 6° de la referida norma legal, los impuestos municipales son los que a continuación se mencionan.

- Impuesto Predial,
- Impuesto de Alcabala,
- Impuesto al Patrimonio Automotriz,
- Impuesto a las apuestas,
- Impuesto a los Juegos, e
- Impuesto a los Espectáculos Públicos.

Asimismo, se encuentran definidos como ingresos de las municipalidades:

- Las contribuciones especiales por obras públicas
- Las tasas
- El Fondo de Compensación Municipal, cuya distribución de estos últimos se realiza a través de índices que aprueba el Ministerio de Economía y Finanzas.

## 2.2 Antecedentes de la investigación

### 2.2.1 Nivel internacional

Espinosa, et al. (2018), en su artículo científico *¿Por qué algunos municipios en México son mejores recaudadores de impuesto predial que otros?* Investigación publicada por la Revista Gestión y Política Publica donde el objetivo fue analizar los factores que inciden en la recaudación del impuesto predial, la muestra fue de 2267 municipios, durante un periodo de seis años (2008-2013). Los resultados mostraron que los factores determinantes que definen las características socioeconómicas de un municipio, está constituido principalmente por las “transferencias intergubernamentales, los esfuerzos concretos para actualizar los catastros y la uniformidad en los sistemas administrativos municipales, la actualización tecnológica”, que permiten explicar las diferencias de desempeño recaudatorio de los municipios.

Bolaños, (2019), en la investigación titulada: *La Educación Tributaria como medida para incrementar la Recaudación Fiscal en el Distrito Metropolitano de Quito*. Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. En su tesis señala que la educación tributaria a todo nivel del sistema educativo, ayudaría considerablemente a mejorar la recaudación fiscal de la ciudad de Quito. La forma en que el sistema educativo puede actuar es transmitiendo el deber tributario como parte de los deberes sociales, puesto que el incumplimiento fiscal es una conducta asocial, influirá en la actitud que se adopte ante el sistema fiscal. Y este es un factor decisivo para el cumplimiento tributario. Además, esta investigación señala la importancia de la educación tributaria desde el sistema educativo, para desarrollar una cultura tributaria que permita mejorar los niveles de recaudación tributaria por los municipios.

López, et al. (2020), En su tesis *Comportamiento de Recaudo del Impuesto Predial Unificado; caso de estudio – CRA 8 y 9 Urbanización Vallejo en el Municipio*

*de Montería*, tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia. El objetivo fue conocer los factores que influyen en el pago del impuesto predial unificado. Tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con una población de 456 predios urbanos, y una muestra de 110 personas, se aplicó un cuestionario como instrumento. Los autores concluyeron que, el factor nivel educativo influye mayoritariamente en la recaudación del impuesto predial, igualmente el ingreso del cliente de manera condicionante. el nivel de conocimiento de los contribuyentes sobre el impuesto predial, la cultura del no pago, y la no ejecución de sanciones en el cobro, influyen afectando el recaudo, pues la mayoría de los contribuyentes a pesar de conocer la existencia del impuesto y su obligación tributaria, no paga. Los factores socioeconómicos influyen en 10 la recaudación del impuesto predial, pues la mayoría de la población encuestada tiene ingresos que oscilan entre 1 y 2 salarios mínimos legales vigentes.

### **2.2.2 A nivel nacional**

Pomasunco (2019), en su tesis titulada *Tecnologías de información y comunicación en la recaudación del impuesto predial en el servicio de administración Tributaria Huancayo 2016-2018*. El objetivo fue evaluar la influencia de las tecnologías de información y comunicaciones en la recaudación del impuesto predial en los años 2016, 2017 y 2018 en el Servicio de Administración Tributaria Huancayo, el método fue descriptivo, longitudinal, inductivo – deductivo. Los resultados mostraron una relación directa y significativamente fuerte entre las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en la recaudación del impuesto predial, el cual se propone se integre en la gestión administrativa tributaria de la municipalidad, evaluando adecuadamente la calidad del hardware, el software, el servicio de internet y la capacidad de gestión del personal.

Espinoza, (2018), en su tesis *Gestión de notificaciones físicas y electrónicas en la Intendencia Lima de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración*

*Tributaria 2017*. El objetivo fue determinar cómo la notificación electrónica, contribuye a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, y de fiscalización o verificación; respecto a la notificación personal; a los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017, fue de tipo no experimental, transaccional, de diseño descriptivo-asociativo, aplicando una encuesta a 136 empresas contribuyentes de la SUNAT-Lima, de los cuales el 12% fueron notificadas, por correos certificados, por mensajeros y por constancia administrativa, y el 88% fueron notificadas, por sistema electrónico; de las cuales el 84% de empresas cumplieron a tiempo con sus pagos, y el 16% quedó en morosidad, encontrando que en ambos casos no existe una diferencia significativa en los dos métodos de notificación utilizados. En los actos administrativos por el que fueron notificadas las empresas estudiadas, predomina el proceso de fiscalización.

Barrueto, (2018) realizó su tesis titulada *Estrategias de Cobranza para Reducir la Tasa de Morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe*. El objetivo fue diseñar un modelo de estrategias de cobranza como instrumento para reducir la tasa de morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Fue una investigación de tipo básica, explicativa, propositiva, para evaluar los instrumentos utilizados por la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo para reducir la morosidad del impuesto predial, el autor concluyó que con respecto a las estrategias de cobranzas que mejores resultados le están dando son: “notificaciones, estímulos de buen pagador, medios de comunicación social, llamadas telefónicas y charlas de concientización tributaria”.

Morales (2021), realizó su tesis *Análisis de los determinantes de la recaudación del Impuesto predial en el Perú*. Tesis de maestría, Pontificia Católica del Perú. El objetivo del estudio fue analizar los factores determinantes de los niveles de recaudación del impuesto predial, una función que recae en las municipalidades distritales. La

investigación incluye estimaciones de recaudación del impuesto predial tanto para municipalidades de Lima Metropolitana como para municipalidades rurales. En general, en ambos casos se observa un alto nivel de significancia estadística de variables como las transferencias, las tasas, la población y el plan de incentivos, las cuales se identifican como determinantes clave del impuesto predial.

### **2.2.3 A nivel local**

Orrillo (2018), en su tesis *Factores económicos, culturales y técnicos normativos que determinan la evasión tributaria de las Mypes del sector comercial de la Ciudad de Cajamarca, 2017*, Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca, el objetivo fue estudiar los factores económicos, culturales y técnicos normativos que son determinantes para la existencia de evasión tributaria en las MYPES del sector comercial de la ciudad de Cajamarca, año 2017 a través de la investigación aplicada, nivel descriptivo, por objetivos, aplicada a una muestra de 96 comerciantes MYPE de la Ciudad de Cajamarca, encontró que la evasión tributaria se debe a los siguientes factores: factor económico como el bajo nivel de ventas, reducido márgenes de ganancia, la competencia desleal, la presión tributaria; factores culturales como el poco conocimiento de las obligaciones, normas, beneficios, y conciencia tributaria.

Heras (2019), En su tesis *Cultura Tributaria como factor determinante en el cumplimiento tributario de los Comerciantes de prendas de vestir del Centro Comercial San Antonio de Cajamarca en el periodo 2018*. El objetivo fue estudiar la Cultura Tributaria como factor determinante en el cumplimiento tributario de los Comerciantes de prendas de vestir del Centro Comercial San Antonio de Cajamarca en el periodo 2018. Tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño por objetivos, aplicada a una muestra de 56 comerciantes de prendas de vestir del Centro Comercial San Antonio de la ciudad de Cajamarca, los resultados muestran que el 23% de comerciantes tienen poco



conocimiento de tributación, y el 71% no tienen nada de conocimiento de los tributos existentes, así mismo un promedio del 55% de comerciantes tienen total desconocimiento de los tributos a los que se encuentran afectos como dueños de negocios. Concluyendo que falta capacitaciones tributarias, charlas, cursos por parte del Estado a los contribuyentes del Mercado San Antonio de Cajamarca ya que en un 95% de comerciantes nunca han tenido ningún tipo de capacitación por ningún gremio

Benel (2020) en su tesis *Factores que influyen en la recaudación tributaria del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén en el periodo 2020*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca. El objetivo principal fue determinar la influencia de los factores de cumplimiento de pago en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén en el año 2020. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental-transeccional, con una población de 21,668 contribuyentes y una muestra de 374, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados del estudio evidenció que el 63.4% de los contribuyentes considera que los factores de cumplimiento de pago tienen una influencia significativa en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén en 2020, respaldado por un Rho Spearman de 0.677 y una significancia de 0.000.

### **2.3. Marco doctrinal**

#### **2.3.1 Política Fiscal**

La política fiscal, como parte de la política económica, abarca medidas y decisiones del Estado orientadas a administrar y gestionar recursos que impactan en la economía del país. Sus componentes principales incluyen la recaudación de impuestos, el gasto público, la producción, el empleo y la política monetaria, que regula las tasas de interés y la oferta monetaria.

Keynes (1936), destacado economista británico, consideraba que la política económica era crucial para superar las crisis, proponiendo que los gobiernos estimulen la demanda mediante ajustes en el gasto público y los impuestos para alcanzar objetivos macroeconómicos como el ahorro, el consumo, y el equilibrio presupuestario.

Asimismo, Samuelson et al. (2000) definen la política fiscal como las acciones del Estado para recaudar ingresos y financiar su presupuesto, asegurando estabilidad económica, controlando los ciclos económicos y promoviendo el crecimiento, el pleno empleo y la ausencia de inflación.

### ***2.3.2. La Teoría General de los Impuestos***

Los impuestos son contribuciones obligatorias basadas en los ingresos y bienes de las personas, empresas e instituciones, destinadas a financiar el gasto público. Aunque fundamentales para el funcionamiento del Estado, generan descontento y distorsiones económicas, lo que ha llevado a debates sobre su equidad y eficiencia.

Stiglitz (2003) propone cinco principios para un sistema tributario óptimo: eficiencia económica, sencillez administrativa, flexibilidad ante cambios, responsabilidad política, y justicia en el trato. Por su parte, Adam Smith establece cuatro principios básicos: justicia, donde cada persona contribuye según sus capacidades; generalidad, indicando que todos deben pagar impuestos en proporción a su capacidad contributiva; uniformidad, para garantizar igualdad frente al impuesto, combinando capacidad contributiva e igualdad de sacrificio; y certidumbre, asegurando claridad y transparencia en el pago. Ambos enfoques buscan un equilibrio entre recaudar ingresos y minimizar desigualdades. (Smith, 1994)

### ***2.3.3. Teoría del impuesto predial***

El impuesto predial es un tributo anual que deben pagar los propietarios de inmuebles rurales o urbanos, como casas, departamentos, edificios o terrenos, para

contribuir al financiamiento de bienes y servicios públicos. Su origen se remonta a las primeras comunidades humanas, donde servía para sostener las estructuras de poder, evolucionando con el tiempo hasta su inclusión en el derecho constitucional moderno,

Según, Cordero y Aldunate (2008). En el Perú, este impuesto es administrado por los gobiernos locales, quienes se encargan de su recaudación, fiscalización y gestión, aunque no tienen autoridad para modificar su base o tasa. La base se calcula a partir de los valores arancelarios del terreno y la edificación, establecidos por el Ministerio de Vivienda, considerando depreciaciones por antigüedad. La tasa se determina según la Ley de Tributación Municipal, aplicando una escala progresiva basada en la UIT, y queda reflejada en la cartilla de autovalúo del inmueble.

## **2.4 Marco Conceptual**

### ***2.4.1 Factores Determinantes del pago del impuesto predial:***

Son elementos que condicionan directamente el proceso de la administración tributaria.

A nivel del Servicio de Administración Tributaria Cajamarca: Marco normativo, fiscalización, cobranzas y actualización tecnológica.

A nivel de Contribuyentes : Atención al Contribuyente y situación Económica del Contribuyente.

#### **2.4.1.1. Definiciones de los Factores determinantes.**

*El Marco normativo.* define los fundamentos legales de la administración tributaria local y presenta el marco legal del impuesto predial en el Perú, sin embargo cada municipalidad aplica estas atribuciones conforme a los criterios de la política local e incide en la o no satisfacción del contribuyente, que a su vez influye en la frecuencia, tiempo de pago morosidad.

***La Fiscalización.*** Muestra la importancia de diseñar y proponer estrategias concretas para implementar la fiscalización de tributos en la municipalidad, a nivel de estadísticas del proceso de cobranzas, la actualización catastral, y la validez de la declaración jurada del contribuyente. León (2018), indica que “los objetivos de la fiscalización se concentran, entre otros, en los siguientes puntos: mantener e incrementar la recaudación fiscal, determinar la diferencia existente entre lo declarado con lo que debieron declarar los contribuyentes e incrementar el pago voluntario y disminuir las solicitudes de devolución”.

***La Cobranza.*** Se refiere al proceso que permite que el contribuyente realice el cumplimiento de su obligación tributaria.

***Actualización tecnológica.*** Referido al equipamiento con tecnología moderna y actualizada, así como la implementación de software para el procesamiento de la información, y el uso de la tecnología de comunicación para informar, educar y sensibilizar a los contribuyentes

***La atención al contribuyente.*** Aborda el servicio de atención al contribuyente como un derecho del mismo a ser informado y una obligación de la administración tributaria para atender sus demandas de información y orientación para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

***Situación económica del contribuyente.*** Mapea la situación estable y temporal económica del contribuyente, evalúa sus ingresos regulares y su capacidad de pago.

#### **2.4.1.2. Principios de los Factores Determinantes.**

***Equidad y simplicidad.*** Steinbach (2009), define la equidad como la distribución justa de los beneficios entre la población. Señala que no existe consenso sobre que es justo, que hay diferentes teorías sobre lo que es justo y hace notar que la elección es más moral que objetiva. Además, indica que es importante entender que la equidad difiere de

la igualdad, la diferencia entre ellas es que no siempre ser justo es ser igual. Por ejemplo, podría ser considerado injusto si a una persona saludable y otra enferma se entrega la misma cantidad de cuidados de salud. La equidad del sistema tributario es un criterio con base en el cual se pondera la distribución de las cargas y de los beneficios o la imposición de gravámenes entre los contribuyentes para evitar que haya cargas excesivas o beneficios exagerados. La simplicidad establece que la simplicidad está dada por la facilidad y accesibilidad que debe tener un régimen fiscal, mientras más sencillo sea para el contribuyente presentar sus declaraciones, la actividad recaudadora cumplirá su cometido.

***Fiscalización interna y externa.*** “La fiscalización tributaria viene a ser es un conjunto de acciones que se realización con el objeto de fiscalizar. Consiste en el control y verificación el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes según las normas tributarias establecidas en un determinado Estado. Asimismo, consiste básicamente en examinar una actividad empresarial para corroborar si están cumpliendo de acuerdo con las normativas vigentes. Para el caso del sector privado, la fiscalización tributaria es decretado por el Estado por medio de la Administración Tributaria quien será el encargado de ejecutarlo con ciertas directrices que cuenta dicha entidad”. (Pérez y Gardey, 2011, pp. 01-02)

***Espacios de Cobranza.*** en el Manual N4 para la mejora de la Recaudación del impuesto Predial-Cobranza menciona “Es importante contar con instalaciones adecuadas no solo para el desarrollo de las actividades del personal de cobranza, sino también para la atención de los contribuyentes que se acerquen a las oficinas. Idealmente, esta atención debe realizarse en espacios aislados, con el fin de ofrecer contribuyente la privacidad necesaria y para evitar una posible actitud conflictiva genere desorden y una mala imagen”.

**Tecnologías de software y hardware.** en el Manual N4 para la mejora de la Recaudación del impuesto Predial-Cobranza las oficinas deben estar razonablemente equipadas y contar con computadoras y teléfonos, herramienta de correo electrónico son esenciales para comunicarse con los contribuyentes. Se debe contar con un sistema informático confiable y oportuno sobre el estado de las obligaciones tributarias.

**Información Tributaria.** en la Ley General Tributaria, Ley 58-2003, en el artículo 93 menciona “Obligación general de todos los ciudadanos, sean obligados tributarios o no, de colaborar con la Administración tributaria suministrando toda clase de datos, informes, antecedentes y justificantes con trascendencia tributaria relacionados con el cumplimiento de sus propias obligaciones tributarias o deducidos de sus relaciones económicas, profesionales o financieras con otras personas.

**Personas con economía sostenible.** La sostenibilidad económica hace referencia a la capacidad de la organización de administrar los recursos que tiene y generar rentabilidad de forma responsable a largo plazo.

#### **2.4.2 Nivel de la Cobranza del Impuesto Predial**

El nivel de la gestión de cobranza del impuesto predial, muestra los niveles de eficiencia y eficacia de recaudación, de acuerdo a lo planificado y los resultados alcanzados.

**La Eficiencia.** Según el diccionario de la lengua española, la eficiencia es “la capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos”, bajo esta definición, la eficiencia tributaria es la capacidad de imponer tributos y recaudarlos de la forma más sencilla, completa y menor costo, para Idalberto Chiavenato, es la utilización correcta y óptima de los recursos (medios de producción) disponibles. recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc, limitados y en muchos casos en situaciones complejas y muy competitivas.

Los principales indicadores de la eficiencia en las cobranzas son: Plazo promedio de cobranzas, antigüedad promedio de la deuda, porcentaje de la deuda vencida, porcentaje de clientes gestionados.

**Plazo Promedio de Cobranzas (PPC):** Este indicador mide el promedio de días que transcurren entre la fecha de emisión de las facturas y la fecha en que los clientes pagan. Se requiere contar con historial de pagos para poder calcular. Las empresas o gobiernos locales que realizan una excelente gestión de cobranzas tienen un PPC inferior al plazo que otorgan a sus clientes para pagar sus facturas.

**Antigüedad Promedio de la Deuda:** Este indicador mide el promedio de días que han transcurrido desde la fecha de emisión de las facturas, ayudándonos a entender qué tan antigua es en promedio la deuda de los clientes. Aquellas empresas que realizan una excelente gestión de cobranzas tienen una Antigüedad Promedio de la Deuda que es inferior al plazo que otorgan a sus clientes para pagar sus facturas.

**Porcentaje de la deuda vencida:** Este indicador mide qué porcentaje de la deuda total de clientes se encuentra vencida. Este indicador nos ayuda a entender el margen para mejorar que hay en las cobranzas de la empresa. Si es inferior al 3% entonces el margen para mejorar es pequeño y será muy costoso conseguir una mejora significativa. Por el contrario, si es superior al 10% entonces el margen para mejorar puede ser importante y se podrían conseguir mejoras significativas con poco esfuerzo. Lo recomendable es mantenerlo por debajo del 5%, aunque según la dinámica de ciertas industrias este valor puede variar. Algunas empresas le agregan un poco más de sofisticación al indicador y miden el porcentaje de la deuda de los clientes que se encuentra vencida hace más de 30 días y no ha sido gestionada en los últimos 15 días por ejemplo. De esta forma agregan al análisis no sólo si la deuda ha llegado a vencer, sino si ésta ha sido gestionada o no.

Porcentaje de clientes gestionados: Los indicadores mencionados anteriormente nos ayudan a entender qué tan bien (o mal) están las cobranzas de la empresa, pero no nos dice nada del esfuerzo que la empresa realiza para cobrar en tiempo y forma. Por ello es que resulta muy importante medir el porcentaje de clientes con deuda vencida que han sido gestionados hace 30 días o menos. Para calcular este indicador es necesario llevar registro de las gestiones que se van realizando con clientes. En la mayoría de los casos lo recomendable es que este indicador se encuentre por arriba del 75%.

**La Eficacia.** La eficacia es la capacidad de conseguir el objetivo que se propone en el tiempo indicado. Siguiendo a Idalberto Chiavenato en su libro de Administración de recursos humanos, La Eficacia, es hacer las cosas de la manera correcta y de esta manera alcanzar el resultado deseado. para satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios. Robins y Coulter (2005), en su libro Administración, editorial Prentice Hall, señalan que Eficacia es hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas. La eficacia es cumplir con los objetivos propuestos. Como indicadores más frecuentes para evaluar la eficacia de la cobranza señalamos: Productividad, calidad de gestión, acciones de Cobranza y control de la calidad del servicio.

**Indicadores de productividad.** en cobranza nos ayudan a identificar el uso de recursos y cumplimiento de actividades, gestiones por día, por gestor, gestiones por cliente, intensidad de la gestión.

**Indicadores de calidad de gestión.** Se mide en relación a logros y resultados planificados respecto a cantidad de contactos por gestiones, cantidad de compromisos por contacto, eficacia de compromisos, contacto efectivo con clientes.

**Indicadores de las acciones de cobranza.** El proceso de cobranza debe ser continuamente medido y mejorado para lo que es conveniente que los reportes estén



actualizados permanentemente, permitiendo observar el progreso y seguimiento que se da en la gestión de cobranzas. En base a los resultados obtenidos, determinar las áreas para reforzar y desarrollar procedimientos que permitan mejorar el proceso de la gestión de cobro con acciones como llamadas, correos mensajes de texto, visitas, cartas, comunicación constante con los clientes etc.

**Control de la calidad de servicio.** Mantener un estricto control de calidad en el servicio es un elemento clave para evaluar la eficacia en la cobranza en el que están, contacto directo en el primer intento de llamada, monitoreo de llamadas de cobradores

- **Proceso de cobranza del impuesto predial**

A continuación, se explica de manera general la manera de cómo se lleva a cabo la cobranza del impuesto predial por parte del SAT Cajamarca.

**1. Cálculo del impuesto predial**

Cada año, el SAT Cajamarca determina cuánto debe pagar cada propietario según el valor de su predio correspondiente, siguiendo las normas establecidas, reglamentos y ordenanzas aprobadas por la municipalidad.

**2. Entrega de Órdenes de Pago**

Se emiten avisos de pago a los contribuyentes, indicando el monto y las fechas límite para cancelar el impuesto en cuotas o de manera total.

**3. Pago**

Los contribuyentes una vez notificados realizan el pago correspondiente en las oficinas del SAT Cajamarca.

**4. Descuentos y Beneficios**

Para fomentar el pago puntual, el SAT Cajamarca ofrece descuentos por pronto pago u otras facilidades de pago.

## 5. Cobranza Coactiva

Si un contribuyente no paga dentro del plazo establecido, se inicia un proceso de cobranza que puede incluir acciones legales para recuperar la deuda.

### 2.5 Definición de términos básicos

**a) Alcabala y el Impuesto Vehicular;** en las tasas lo principal son los arbitrios y dentro de estos podemos encontrar el recojo de residuos sólidos, barrido de calles, parques y jardines y serenazgo.

**b) Base Imponible:** Representa el monto base para aplicar las tasas en el impuesto, es la cantidad que ha de ser objeto de gravamen por liquidar, una vez depurada las exacciones y deducciones legalmente autorizadas. Carme (2014) define “es la cuantía sobre la cual se calcula el importe de determinado impuesto a satisfacer por una persona física o jurídica”.

**c) Contribuyentes:** Código Tributario (2013) en el artículo 8 define “es aquel que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria” Son aquellas personas que pagan sus tributos en la municipalidad, sin la recaudación de los contribuyentes no sería posible la ejecución de obras y otros servicios.

**c) Declaración Jurada:** Código Tributario (2013), en el artículo 88 define “Es la manifestación de hechos comunicados a la Administración Tributaria en la forma y lugar establecidos por la Ley, Reglamento o noma de rango similar, la cual podrá construir la base para la determinación de la obligación tributaria”. Se denomina declaración jurada 'bajo juramento ante autoridades administrativas o judiciales.

**d) Elusión:** Consiste en “impedir que se genere el hecho tributario, que surja la obligación tributaria, evitando el acto previsto en la ley como generador de impuesto” Según Villegas, la elusión es el acto de defraudación fiscal cuyo propósito es reducir el pago de las contribuciones que por ley le corresponden a un contribuyente.

**e) Evasión:** Según López, es todo acto que tenga por objeto interrumpir el tempestivo y normado flujo de fondos al Estado en su carácter de administrador. Hecho, comisivo u omisivo, del sujeto pasivo de la imposición que contravenga o viole una norma fiscal y en virtud del cual una riqueza imponible en cualquier forma resulte substraída, total o parcialmente, al pago del tributo previsto por la ley.

**f) Fiscalización:** La REA, (2019) define “función propia del Tribunal de Cuentas, constitucionalmente atribuida junto con la de enjuiciamiento de la responsabilidad contable, que ejerce, como órgano supremo, sobre las cuentas y gestión económica del

**g) Estado y del sector Público;** tiene el carácter de externa, permanente y consuntiva y se refiere al consentimiento de la actividad económica financiera del sector público

**h) Fiscalización.** consiste en examinar una actividad para comprobar si cumple con las normativas vigentes. El proceso de Fiscalización comprende un conjunto de tareas que tienen por finalidad instar a los contribuyentes a cumplir su obligación tributaria; cautelando el correcto, íntegro y oportuno pago de los impuestos

**i) Impuesto a la Renta:** Merino (2014) define “es un tributo que se determina anualmente, gravando las rentas que provengan del trabajo y de explotación de capital, ya sea un bien mueble o inmueble”. Los impuestos son prestaciones, hoy por lo regular en dinero, al Estado y demás entidades de derecho público, que las mismas reclaman, en virtud de su poder coactivo, y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades de la población.

**j) Predios:** Se considera predios a los terrenos, así como a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan parte integrante de ellos y que no pudieran ser separadas, sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

**k) Recaudación:** 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.

**l) Recaudación tributaria:** Es el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias.

**m) Tributos:** Pérez y Gardey (2010) define “es un tributo que proviene del latín tributum y que hace referencia a aquello que se tributa. Tributa es, por otra parte, ofrecer veneración como prueba de admiración o entregar al Estado cierta cantidad de dinero para las cargas públicas”. Son los impuestos y tasas que se pagan en la municipalidad, dentro de los impuestos se encuentran el Impuesto Predial, Impuesto al n)

**n) Tasas:** Pérez y Gardey (2010) define “es una relación entre dos magnitudes. Se trata de un coeficiente que expresa la relación existente entre una cantidad y la frecuencia de un fenómeno”. Las tasas son contribuciones económicas que hacen los usuarios de un servicio prestado por el estado. La tasa no es un impuesto, sino el pago que una persona realiza por la utilización de un servicio, por tanto, si el servicio no es utilizado, no existe la obligación de pagar.

## **CAPÍTULO III**

### **PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

Según, Hernández et al. (2014) mencionan que no todas las investigaciones requieren hipótesis, ya que esto depende del alcance del estudio. En este caso, debido a que la presente investigación es de nivel descriptiva, no es necesario formular una hipótesis, dado que no podrá ser contrastada con ningún resultado.

#### **3.2 Variables de estudio:**

- Factores determinantes de la cobranza del Impuesto Predial.
- Nivel de eficiencia y eficacia de la cobranza del Impuesto Predial.

**Tabla 1**

*Operacionalización de los componentes de la Hipótesis*

<b>Título: Factores determinantes y nivel de eficiencia y eficacia en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca, periodo 2019 - 2023</b>					
<b>Hipótesis</b>	<b>Definición conceptual de las variables/categorías</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones factores</b>	<b>/ Indicadores / cualidades</b>	<b>Fuente o instrumento de recolección de datos</b>
<p><b>Hipótesis</b></p> <p>Hernández et al. (2014) mencionan que no todas las investigaciones requieren hipótesis, ya que esto depende del alcance del estudio. En este caso, debido a que la presente investigación es de nivel descriptiva, no es necesario formular una hipótesis, dado que no podrá ser contrastada con ningún resultado.</p> <p>se propone el siguiente enunciado</p> <p>El análisis de los factores determinantes y el nivel de eficacia y eficiencia en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca, periodo 2019-2023, permitirá identificar los factores determinantes en este proceso. Además, contribuirá a evaluar el nivel de eficacia y eficiencia de la cobranza de dicho impuesto durante el periodo analizado.</p>	<p>Los factores Determinantes son elementos que condicionan directamente el proceso de la administración tributaria: Marco normativo, fiscalización, cobranzas y actualización tecnológica.</p> <p>A nivel de Contribuyentes: Atención al Contribuyente y situación Económica del Contribuyente</p> <p>El nivel de la gestión de cobranza del impuesto predial, muestra los logros alcanzados a nivel de eficiencia y eficacia de recaudación, de acuerdo a lo planificado y los resultados alcanzados</p> <p>La eficiencia tributaria es la capacidad de imponer tributos y recaudarlos de la forma más sencilla, completa y menor costo,</p> <p>La eficacia es cumplir con los objetivos propuestos. Como indicadores más frecuentes para evaluar la eficacia de la cobranza señalamos: Productividad, calidad de gestión, acciones de Cobranza y control de la calidad del servicio</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Factores Determinant es de la cobranza del Impuesto Predial</p> <p>Variable 2</p> <p>Nivel de Eficacia y Eficacia en la cobranza del Impuesto Predial</p>	Marco Normativo	Conocimiento de la los tipos de impuestos que existen y la forma de cálculo	Información secundaria SAT Cajamarca
			Fiscalización	Planes de Fiscalización Declaración jurada	Encuestas a contribuyentes Escala de tipo Likert
			Cobranzas	Espacios de cobranza	Encuesta a trabajadores
			Actualización Tecnológica	Hardware / Software	Información secundaria SAT Cajamarca
			Atención del contribuyente	Información / orientación Capacidad de atención Facilidades	Encuestas a contribuyentes Escala de tipo Likert
			Situación económica del Contribuyente	% de ingresos para pago IP Personas con economía sostenible	Encuesta a trabajadores
			Recaudación del Impuesto Predial	Monto recaudado	Fuentes secundarias, SAT Cajamarca
			Eficacia	% eficacia	
			Eficiencia	% eficiencia	

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1 Ubicación geográfica:

Distrito de Cajamarca, Provincia y departamento de Cajamarca, se ha utilizado los datos estadísticos del Servicio de Administración Tributaria Cajamarca.

#### Figura 2

*Mapa de ubicación descentralizada del SAT Cajamarca*



*Nota:* Tomado de Google Maps:

#### 4.2 Diseño de la investigación

La investigación de diseño no experimental es la “Realización del estudio sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández y Mendoza, 2023. p.179)

Además, es de nivel descriptivo porque amplia y fortalece el conocimiento con respecto a las variables del presente estudio, además se realizó un análisis y descripción de los factores determinantes del pago impuesto predial y los niveles de eficiencia y eficacia en el cobro del impuesto predial, es de tipo aplicada porque se buscó la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después

de implementar y sistematizar la practica basada en la investigación, su elaboración es de corto plazo y bajo costo y el resultado será aplicado para solucionar el problema de estudio.

Finalmente es de corte longitudinal ex post facto. Porque se realizó un estudio retrospectivo en el periodo 2019-2023. El método ofrece información útil en relación con la naturaleza del fenómeno; en es sentido es una herramienta exploratoria de gran valor.

### **4.3 Método de la investigación**

#### **4.3.1 Métodos generales**

**Método deductivo – inductivo.** se partió haciendo una caracterización general del problema de la Tributación Municipal a nivel nacional, para luego caracterizar la situación particular relacionado con el problema de tributación del Gobierno Local de la Ciudad de Cajamarca, que nos permita arribar conclusiones en concordancia con los objetivos propuestos.

**Método Analítico – Sintético.** Este método facilitó descomponer las variables del presente estudio en sus respectivas dimensiones e indicadores, permitiendo un análisis detallado de cada uno. Además, estas dimensiones e indicadores serán explicados y analizados en la sección del capitulo metodologico.

#### **4.3.2 Métodos particulares.**

**Método Descriptivo.** porque se utilizó para recoger, organizar, resumir, presentar, generalizar, los resultados. Este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos para una idea clara de una determinada situación. Las ventajas que tiene este estudio es que la metodología es fácil, de corto tiempo y económica.

**Método Histórico.** Este método es importante porque permitió conocer los hechos que se suscita en el tiempo y podemos encontrar la información disponible, por ello es que ubicamos al tema en el período 2019-2023.



#### 4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

##### 4.4.1 Población

La población de estudio está conformada por los contribuyentes del impuesto predial inscritos en el Servicio de Administración Tributario Cajamarca – SAT Cajamarca, la cual está conformada por 75824 contribuyentes (fuente: SAT Cajamarca) y los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria la cual está conformada por 70 trabajadores.

##### 4.4.2 Muestra

Para calcular la muestra del número de contribuyentes para el estudio, se utilizó la siguiente Formula:

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra:

N = Población de estudio (75824 contribuyentes)

Z= Nivel de confianza (1.96)

e= Precisión o error (5%)

p= Variabilidad positiva (50%)

q= Variabilidad negativa (50%)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 75824 * 0.2 * 0.8}{(0.05)^2 * 75823 + (1.96)^2 * 0.2 * 0.8} = 245$$

En cuanto al número de trabajadores considera en el estudio una muestra por conveniencia, es decir el número de trabajadores directamente involucrados con el impuesto predial, conformado por 30 trabajadores.

La selección de una muestra por conveniencia se justifica debido a varias razones: En primer lugar, la población objetivo es pequeña, lo que facilita su manejo. En segundo lugar, el acceso a la información requerida es más práctico, permitiendo una recolección de datos eficiente. Finalmente, el enfoque permite optimizar recursos al reducir costos y tiempo en la aplicación de las encuestas, garantizando una adecuada relación entre esfuerzo y calidad del análisis.

#### **4.4.3 Unidad de Análisis y Observación**

Según, Hernández y Mendoza (2023), la unidad de análisis es el elemento central sobre el cual se extraerá la información para responder a las preguntas del estudio. Estas unidades pueden ser individuos, organizaciones, eventos, documentos, entre otros. Por otro lado, la unidad de observación se refiere a la fuente específica de la información o al lugar donde se realiza la medición.

Por lo tanto, para la presente investigación se especifican dos unidades de análisis: colectiva e individual.

La unidad de análisis colectiva está conformada por los contribuyentes y trabajadores del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Provincial de Cajamarca y la unidad de observación corresponde al trabajador y contribuyente.

Por otro lado, la unidad de análisis individual corresponde a la institución en sí, es decir, el SAT. Asimismo, la unidad de observación son los documentos correspondientes al período 2019-2023.

## **4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

### **4.5.1 Técnicas de recolección de datos**

**Información Primaria.** Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario.

**Información Secundaria.** Se consideró el análisis documental para la recolección de datos de la información longitudinal del presente trabajo de investigación.

**Encuesta.** Se desarrolló a través de la aplicación de un cuestionario debidamente ordenado y sistematizado, elaborando preguntas que permita estudiar cada variable de estudio, factores que determinan la Recaudación del impuesto Predial y la Eficiencia y Eficacia por separado, con sus respectivas dimensiones.

Población muestra: 245 contribuyentes

Trabajadores muestra: 30 trabajadores del SAT Cajamarca

## **4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

### **4.6.1 Técnicas de procesamiento de datos**

Luego de recoger y examinar la información se procedió a ordenarla y seleccionarla a través de la lectura crítica del autor. Se utilizará los paquetes estadísticos que se adecuen a la presente investigación, como hoja de cálculo, procesador de textos y un paquete estadístico, para luego seleccionar y sistematizar la información que nos sirva para encontrar una posible solución a la problemática planteada.

### **4.6.2 Técnica de análisis e interpretación de resultados**

Luego de haber ordenado y sistematizado la información, se procedió a interpretar y analizar las variables e indicadores utilizando el método descriptivo-analítico-interpretativo. Este método implica una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, detallada y exhaustiva de la realidad investigada, bajo el supuesto de que el análisis del todo permite comprender y explicar las características individuales de cada una de sus

partes y las relaciones entre ellas. Asimismo, se emplearon herramientas como Excel y SPSS para realizar las correlaciones entre las dimensiones incluidas en el presente estudio, asegurando un enfoque riguroso y sistemático en el análisis de los datos.

Para determinar los factores determinantes de la cobranza del Impuesto Predial en el SAT Cajamarca, se utilizó la escala de Baremos. Esto implicó encuestar a una muestra representativa, obteniendo respuestas ponderadas en una escala tipo Likert. Posteriormente, se realizó un análisis sumativo de las respuestas para decodificar y calcular el promedio de las sumatorias de cada dimensión.

Para identificar qué factores son determinantes tanto a nivel de trabajadores como de contribuyentes, se emplearán las siguientes escalas de medición:

**Tabla 1**

*Escala de medición a nivel de trabajadores*

<b>Nada determinante</b>	<b>Poco determinante</b>	<b>Determinante</b>
<b>30 – 70</b>	<b>70 – 110</b>	<b>110 – 150</b>

**Tabla 2**

*Escala de medición a nivel de contribuyentes*

<b>Nada determinante</b>	<b>Poco determinante</b>	<b>Determinante</b>
245 – 571	572 - 898	899 – 1225

Finalmente, para determinar el nivel de eficacia y eficiencia de la cobranza del impuesto predial, se llevó a cabo una revisión documental con el objetivo de corroborar la información publicada y manejada por el SAT Cajamarca durante el periodo estipulado en la presente investigación (2019 – 2023). Este análisis permitió validar los datos

obtenidos públicamente, asegurando que las percepciones de los contribuyentes y trabajadores se alineen con la información oficial y las prácticas implementadas en el período mencionado.

#### **4.7 Equipos, materiales, insumos, etc:**

Entre los equipos, materiales utilizados en la investigación tenemos los siguientes equipos: Laptop, cámara fotográfica, escáner, memoria USB, celular, etc.

**Materiales:** Conexión a internet y útiles de escritorio

**Insumos:** Tóner para impresora.

## 4.8 Matriz de consistencia metodológica

**Tabla 3**

*Matriz de consistencia metodológica*

<b>TITULO: Factores determinantes y nivel de eficiencia y eficacia en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca, periodo 2019 - 2023</b>									
Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente de datos	Metodología	Población y muestra	
Pregunta General	Objetivo General	Hipótesis		Marco Normativo	Conocimiento de los tipos de impuestos que existe y las formas de cálculo	Información primaria Cajamarca	SAT	MÉTODOS GENERALES	La población de estudio: 75,824 contribuyentes del impuesto predial inscritos en el SAT Cajamarca,
¿Cuáles son los factores determinantes y el nivel de Eficacia y Eficiencia en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca, Periodo 2019-2023?	<b>Analizar los factores determinantes y el nivel de Eficacia y Eficiencia en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca, Periodo 2019-2023.</b>	El análisis de los factores determinantes y el nivel de eficacia y eficiencia en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca, periodo 2019-2023, permitirá identificar los factores determinantes en este proceso. Además, contribuirá a evaluar el nivel de eficacia y eficiencia de la cobranza de dicho impuesto durante el periodo analizado.	Variable 1: Factores Determinantes de la cobranza del Impuesto Predial	Fiscalización	Planes de Fiscalización Declaración jurada	Encuestas contribuyentes	a	Método deductivo - inductivo:	Población muestra: 245 contribuyentes y los trabajadores del SAT
<b>Preguntas auxiliares</b>	Objetivos Específicos			Actualización Tecnológica	Hardware / Software	Encuesta trabajadores	a	Método Histórico	
¿Cuáles son los factores determinantes de la Cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca: 2019-2023?	Identificar los factores determinantes de la Cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca: 2019-2023.			Atención del contribuyente	Información / orientación Capacidad de atención	Información secundaria Cajamarca	SAT	MÉTODOS PARTICULARES:	Población de trabajadores: 70 trabajadores del SAT Cajamarca
¿Cuál es el nivel de Eficiencia y Eficacia de la Cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca: 2019-2023?	Analizar el nivel de Eficiencia y Eficacia de la Cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca: 2019-2023		Variable 2	Situación económica del Contribuyente	Facilidades % de ingresos para pago IP	Encuestas contribuyentes	a	Método Descriptivo	Muestra: 30 trabajadores del SAT Cajamarca
			Nivel de Eficiencia y Eficacia en la cobranza del Impuesto Predial		Personas con economía sostenible	Encuesta trabajadores	a	Método Estadístico	
				Recaudación del Impuesto Predial	Monto recaudado	Fuentes secundarias, SAT Cajamarca		Método Econométrico :	
				Eficacia	% eficacia				
				Eficiencia	% eficiencia				

## CAPITULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta y se discute los resultados de la investigación dirigida a determinar la incidencia de los factores determinantes en el nivel de eficiencia y eficacia en la cobranza del impuesto predial, en el SAT Cajamarca años 2019-2023.

#### 5.1 Variable : Factores Determinantes de la cobranza del Impuesto Predial

Los Factores Determinantes estudiados en la presente investigación son: Marco normativo, fiscalización, cobranzas, actualización tecnológica, atención del contribuyente y situación económica del Contribuyente, que se evaluó a través de encuestas en el formato Likert y entrevistas que se hicieron al personal del Sat Cajamarca, y a los contribuyentes, para poder evaluar la incidencia de los factores determinantes en el nivel de Cobranza del impuesto predial evaluados en las dimensiones de Eficiencia y Eficacia.

##### 5.1.1 Primera Dimensión: Marco Normativo

**Tabla 4**

*Marco normativo*

<b>Variable</b>	
<b>Factor</b>	El Marco normativo
<b>Determinante</b>	Define los fundamentos legales de la administración tributaria local y presenta el marco legal del impuesto predial en el Perú, sin embargo, cada municipalidad aplica estas atribuciones conforme a los criterios de la política local e incide en la o no satisfacción del contribuyente, que a su vez influye en la frecuencia, tiempo de pago morosidad.
<b>Definición de indicador</b>	Contribuyentes que reconocen de la importancia del Marco Normativo del Impuesto Predial por lo cual muestran mayor predisposición para pagar a tiempo. Funcionarios que reconocen de la importancia del Marco Normativo del Impuesto Predial como un factor que facilita que el contribuyente pague a tiempo el impuesto predial
<b>¿Qué mide?</b>	El porcentaje de contribuyentes que reconocen la importancia del Marco Normativo

		El porcentaje de funcionarios que reconocen la importancia del Marco Normativo
<b>¿Cómo mide?</b>	<b>se</b>	N° de contribuyentes que responden positivamente al test de conocimiento del Marco Normativo del Impuesto Predial. N° de contribuyentes que pagan a tiempo su impuesto predial N° de funcionarios que responden positivamente al test de conocimiento del Marco Normativo del Impuesto Predial
<b>¿Cómo calcula?</b>	<b>se</b>	Número de contribuyentes con respuestas positivas frente al universo de contribuyentes Número de funcionarios con respuestas positivas frente al universo de funcionarios del SAT
<b>Instrumentos</b>		Encuestas    A contribuyentes A funcionarios del SAT

- **A nivel de funcionarios del SAT Cajamarca**

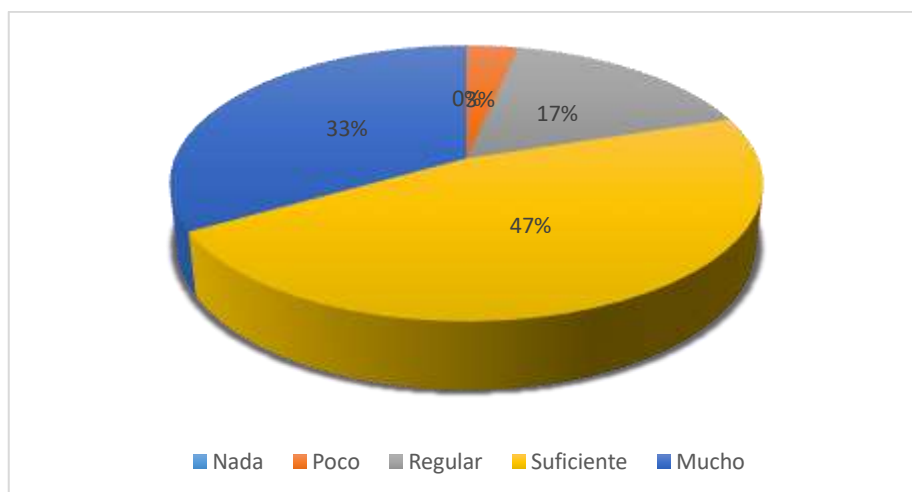
**Tabla 5**

*Conocimiento sobre el Marco Normativo del impuesto predial*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nada</b>	0	0%
<b>Poco</b>	1	3%
<b>Regular</b>	5	17%
<b>Suficiente</b>	14	47%
<b>Mucho</b>	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 3**

*Conocimiento sobre el Marco Normativo del impuesto predial*





### Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (47%) tiene un conocimiento suficiente sobre el marco normativo del impuesto predial, seguido por un 33%. Por otro lado, solo un 3% indicó tener poco conocimiento, y ninguno manifestó no saber nada. Esto sugiere una percepción mayoritariamente favorable respecto al nivel de comprensión normativa, aunque un 20% aún presenta oportunidades de mejora.

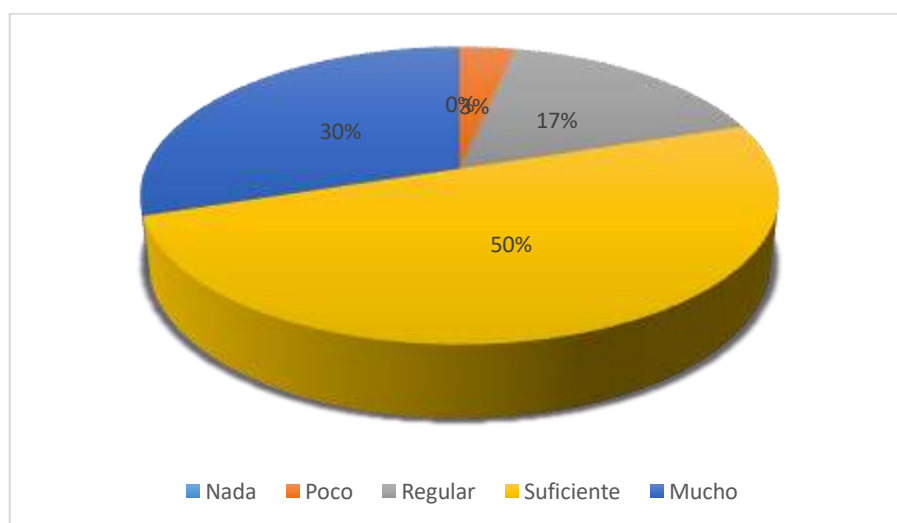
**Tabla 6**

*El marco normativo se ajusta a la realidad de Cajamarca*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nada	0	0%
Poco	1	3%
Regular	5	17%
Suficiente	15	50%
Mucho	9	30%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 4**

*El marco normativo se ajusta a la realidad de Cajamarca*



## Análisis e interpretación

Los resultados reflejan que el 50% de los encuestados considera que el marco normativo del impuesto predial se ajusta de manera suficiente a la realidad de Cajamarca, y un 30% percibe que se ajusta mucho. Asimismo, el 17% opina que el ajuste es regular, y solo un 3% lo encuentra poco adecuado. Esto quiere decir que hay una percepción predominantemente positiva, aunque persisten áreas donde el marco podría mejorarse para alinearse más con la realidad local.

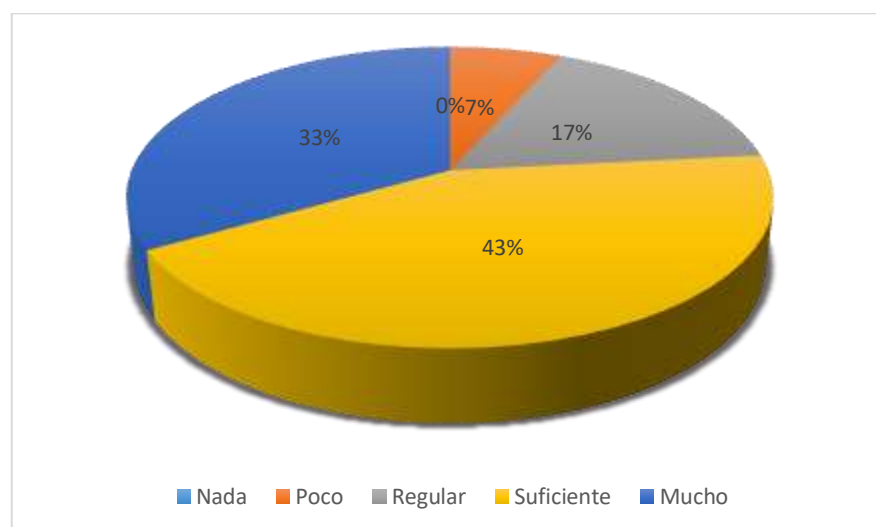
**Tabla 7**

*Incidencia del Marco Normativo en la Morosidad*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	0	0%
<b>Poco</b>	2	7%
<b>Regular</b>	5	17%
<b>Suficiente</b>	13	43%
<b>Mucho</b>	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 5**

*Incidencia del Marco Normativo en la Morosidad*



### Análisis e interpretación.

Los datos indican que el 43% de los encuestados considera que el marco normativo tiene una incidencia suficiente en la morosidad, mientras que un 33% cree que su impacto es mucho. Un 17% lo califica como regular y un 7% como poco. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría percibe una influencia significativa del marco normativo en la morosidad, todavía hay margen para mejorar su efectividad en este aspecto.

#### - A nivel de contribuyentes del SAT Cajamarca

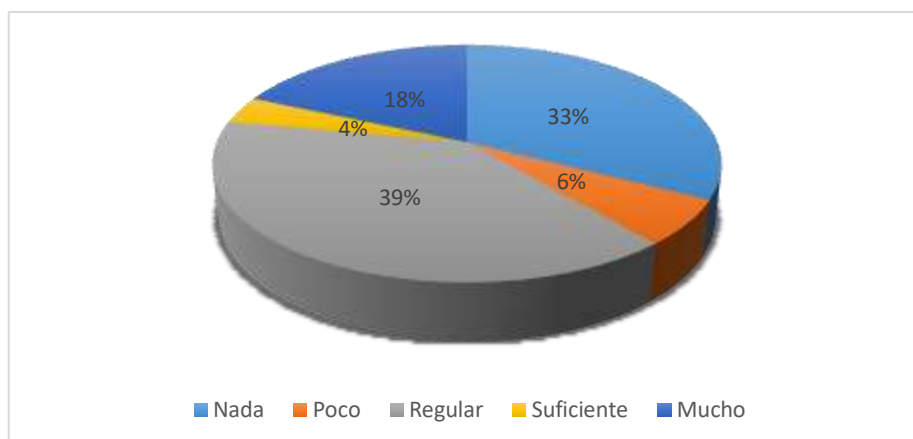
**Tabla 8**

*Conocimiento de Marco Normativo del impuesto predial*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nada	80	33%
Poco	15	6.12%
Regular	96	39.18%
Suficiente	9	3.67%
Mucho	45	18.37%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 6**

*Conocimiento de Marco Normativo del impuesto predial*



### Análisis e interpretación

Los resultados evidencian que el conocimiento sobre el marco normativo del impuesto predial es predominantemente bajo entre los encuestados. Un 39.18% lo califica como regular, seguido por un 33% que admite no tener conocimiento alguno. Solo un 18.37% indica tener mucho conocimiento, mientras que el 6.12% lo considera poco y apenas un 3.67% lo califica como suficiente. Esto evidencia la necesidad de fortalecer la difusión y capacitación sobre el marco normativo para mejorar su comprensión.

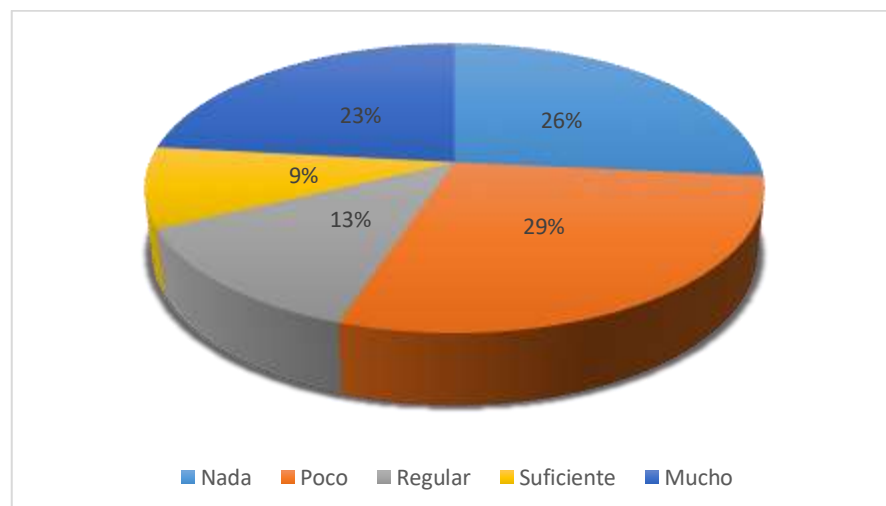
**Tabla 9**

*Conocimiento del cálculo del impuesto predial*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	65	27%
<b>Poco</b>	70	29%
<b>Regular</b>	31	13%
<b>Suficiente</b>	22	9%
<b>Mucho</b>	57	23%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

**Figura 7**

*Conocimiento del cálculo del impuesto predial*



### Análisis e interpretación

Los datos muestran que el conocimiento sobre el cálculo del impuesto predial es limitado, ya que el 56% de los encuestados lo considera entre nada y poco. Solo el 23% tiene mucho conocimiento y el 9% lo considera suficiente, evidenciando la necesidad de fortalecer la educación y capacitación en este tema para una mayor comprensión ciudadana.

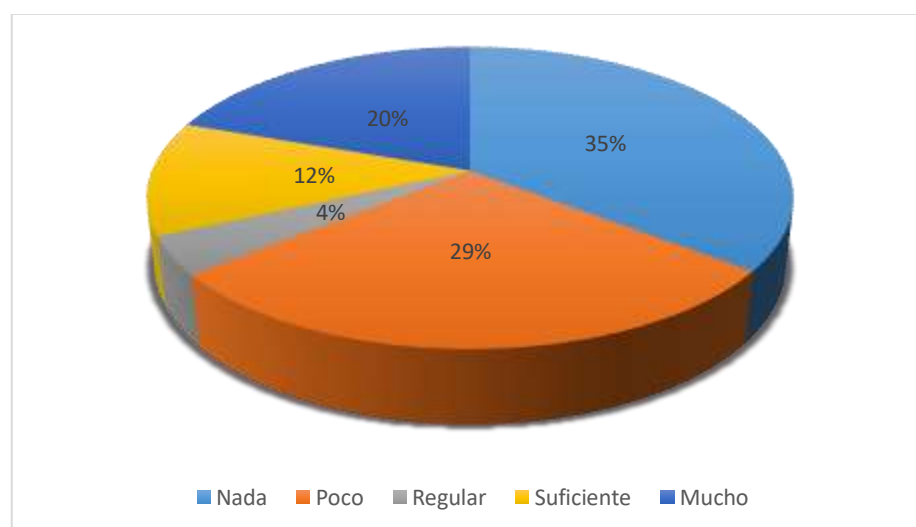
**Tabla 10**

*Aceptación del costo del impuesto predial*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	87	36%
<b>Poco</b>	70	29%
<b>Regular</b>	10	4%
<b>Suficiente</b>	30	12%
<b>Mucho</b>	48	20%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

**Figura 8**

*Aceptación del costo del impuesto predial*



### Análisis e interpretación

Los resultados indican que la aceptación del costo del impuesto predial es baja, ya que el 65% de los encuestados la califica entre nada y poco. Solo el 20% muestra una alta aceptación y un 12% la considera suficiente, lo que evidencia la percepción negativa predominante hacia el costo y la necesidad de estrategias para mejorar su aceptación.

#### 5.1.2 Segunda Dimensión: Fiscalización

**Tabla 11**

*Dimensión Fiscalización*

<b>Variable</b>	<b>Factores Determinantes</b>
<b>Factor</b>	<b>La Fiscalización</b>
<b>Determinante</b>	Muestra la importancia de diseñar y proponer estrategias concretas para implementar la fiscalización de tributos en la municipalidad, a nivel de estadísticas del proceso de cobranzas, y de la validez de la declaración jurada del contribuyente.
<b>Definición de indicador</b>	Funcionarios / Contribuyentes del SAT Cajamarca reconocen la importancia de la fiscalización como un factor determinante en el éxito de la recaudación del impuesto predial
<b>¿Qué mide?</b>	El porcentaje de funcionarios / contribuyentes que reconocen la importancia de la fiscalización como un factor determinante en el éxito de la recaudación del impuesto predial
<b>¿Cómo se mide?</b>	N° de funcionarios / Contribuyentes que responden positivamente al test de la importancia de la fiscalización como un factor determinante en el éxito de la recaudación del impuesto predial
<b>¿Cómo se calcula?</b>	<b>Número de funcionarios / contribuyentes con respuestas positivas frente al universo de funcionarios del SAT</b>

- A nivel de funcionarios del SAT Cajamarca

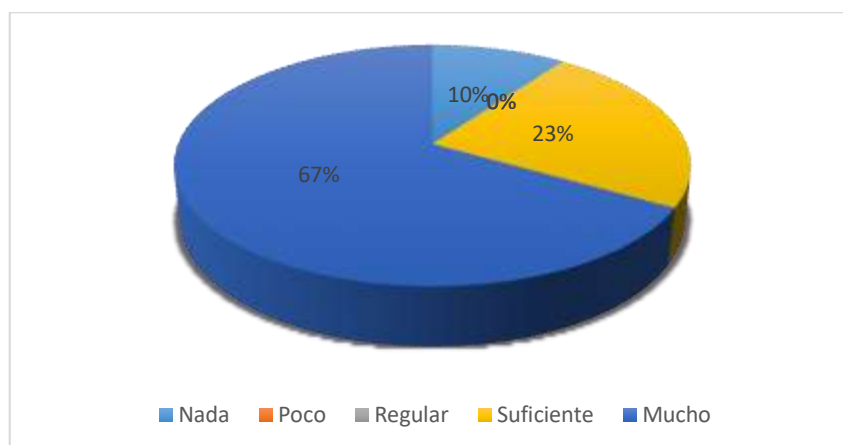
**Tabla 12**

*Fiscalización efectiva*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	3	10%
<b>Poco</b>	0	0%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Suficiente</b>	7	23%
<b>Mucho</b>	20	67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 9**

*Fiscalización efectiva*



**Análisis e interpretación**

Los resultados reflejan una percepción positiva sobre la fiscalización efectiva, ya que el 67% de los encuestados la considera mucha y el 23% suficiente. Solo un 10% opina que no existe fiscalización, mientras que las categorías de poco y regular no registran respuestas, lo que sugiere un nivel alto de confianza en los procesos de fiscalización.

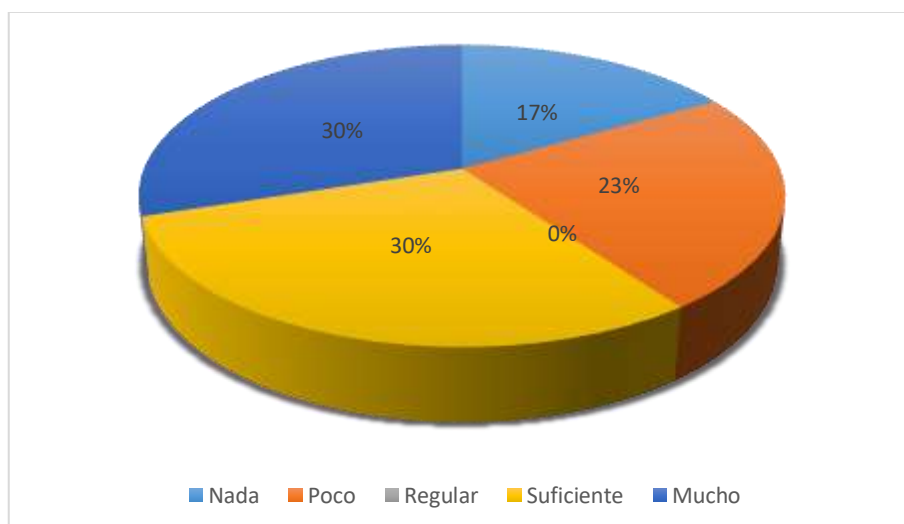
**Tabla 13**

*El autoevalúo refleja el valor de las áreas construidas*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	5	17%
<b>Poco</b>	7	23%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Suficiente</b>	9	30%
<b>Mucho</b>	9	30%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**

*El autoevalúo refleja el valor de las áreas construidas*



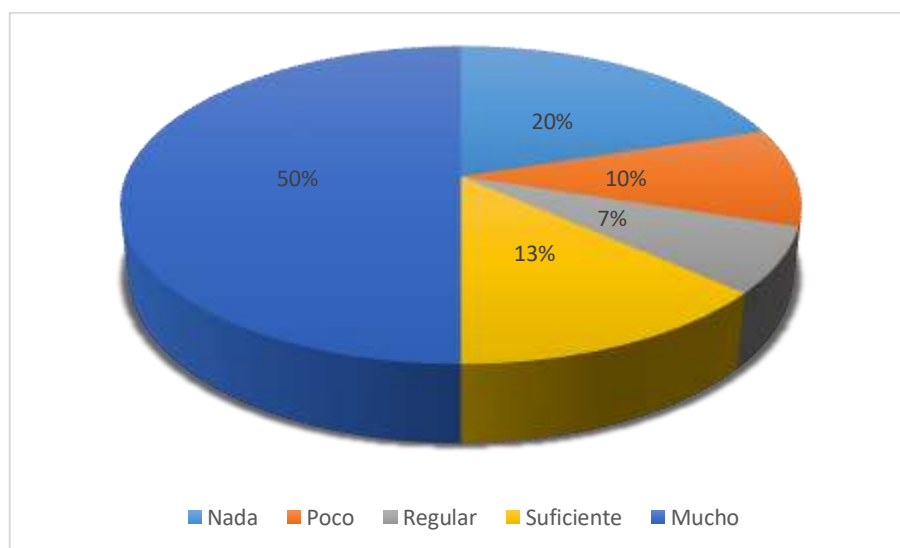
### **Análisis e interpretación**

Los resultados muestran opiniones divididas sobre si el autoevalúo refleja el valor de las áreas construidas, con un 30% que lo considera suficiente y otro 30% que lo califica como mucho. Sin embargo, un 40% percibe que refleja poco o nada dicho valor, lo que sugiere la necesidad de ajustar o clarificar los criterios del autoevalúo para mejorar su percepción.



**Tabla 14***Satisfacción del contribuyente en la formulación de la declaración jurada*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	6	20%
<b>Poco</b>	3	10%
<b>Regular</b>	2	7%
<b>Suficiente</b>	4	13%
<b>Mucho</b>	15	50%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 11***Satisfacción del contribuyente en la formulación de la declaración jurada***Análisis e interpretación**

Los resultados reflejan que la mitad de los encuestados (50%) está muy satisfecha con la formulación de la declaración jurada, y un 13% la considera suficiente. Sin embargo, un 37% muestra niveles de satisfacción bajos o regulares, lo que indica la necesidad de mejorar ciertos aspectos del proceso para aumentar la satisfacción general.

- A nivel de contribuyentes del SAT Cajamarca

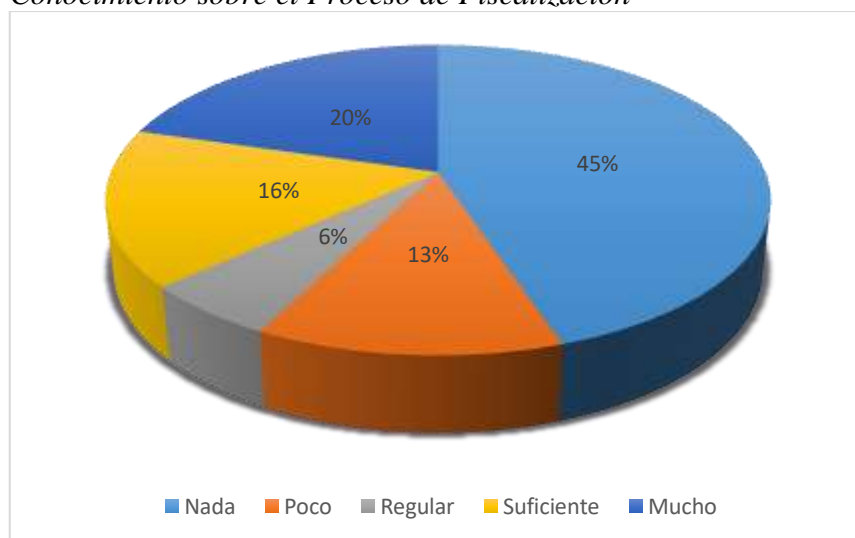
**Tabla 15**

*Conocimiento sobre el Proceso de Fiscalización*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	110	45%
<b>Poco</b>	31	13%
<b>Regular</b>	14	6%
<b>Suficiente</b>	40	16%
<b>Mucho</b>	50	20%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

**Figura 12**

*Conocimiento sobre el Proceso de Fiscalización*



**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el conocimiento sobre el proceso de fiscalización es principalmente bajo, con un 45% de los encuestados indicando que no tienen conocimiento alguno y un 13% que tiene poco conocimiento. Solo un 20% afirma tener mucho conocimiento y un 16% suficiente, lo que sugiere una brecha significativa en la comprensión del proceso de fiscalización que podría requerir mayor divulgación y capacitación.

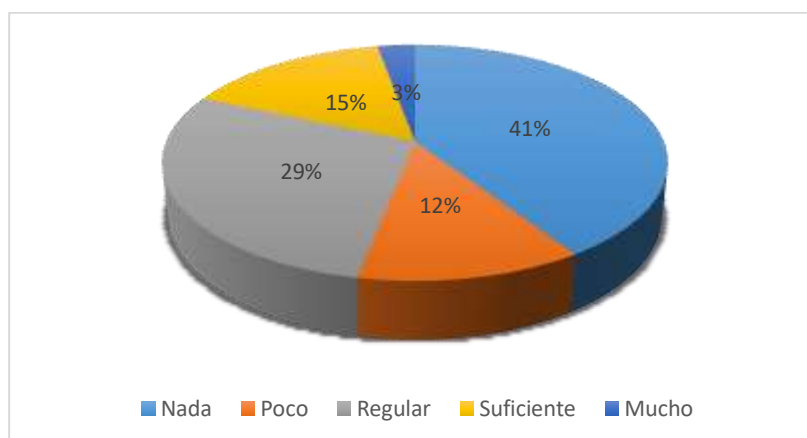
**Tabla 16**

*Es beneficioso la fiscalización que realiza el SAT Cajamarca.*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	105	86%
<b>Poco</b>	30	12%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Suficiente</b>	40	2%
<b>Mucho</b>	70	0%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

**Figura 13**

*Es beneficioso la fiscalización que realiza el SAT Cajamarca.*

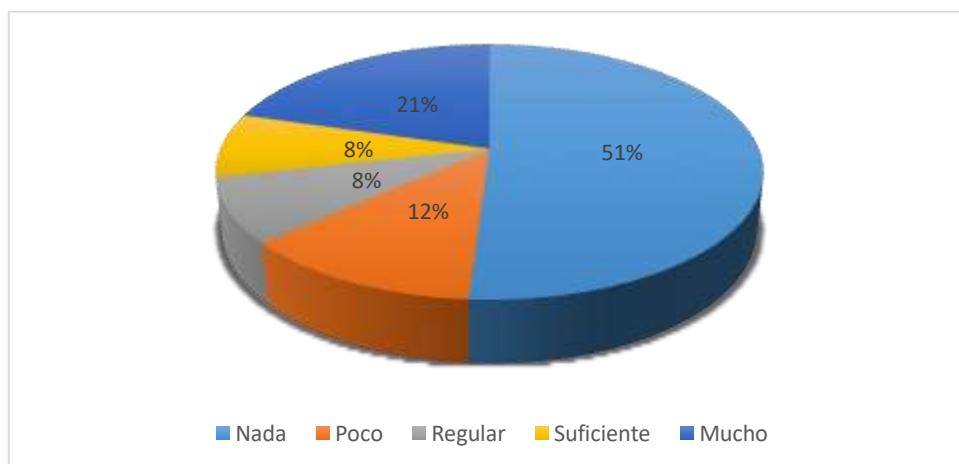


### **Análisis e interpretación.**

Los resultados indican que una gran mayoría de los encuestados (86%) considera que la fiscalización realizada por el SAT Cajamarca no es beneficiosa, mientras que solo un 12% opina que tiene un beneficio limitado. Apenas un pequeño porcentaje (2%) la ve como suficiente y ninguno considera que sea muy beneficiosa, lo que sugiere una clara percepción negativa sobre la efectividad o los resultados de esta fiscalización.

**Tabla 17***Aceptación de los Planes de Fiscalización*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	125	51%
<b>Poco</b>	30	12%
<b>Regular</b>	20	8%
<b>Suficiente</b>	20	8%
<b>Mucho</b>	50	20%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

**Figura 14***Aceptación de los Planes de Fiscalización***Análisis e interpretación**

Los resultados muestran una baja aceptación de los planes de fiscalización, con un 51% de los encuestados que considera que no hay aceptación alguna. Solo el 20% considera que hay mucha aceptación y un 8% opina que es suficiente. Esto sugiere que los planes de fiscalización no son bien recibidos y podrían requerir mejoras en su implementación o comunicación para aumentar su aceptación.

### 5.1.3 Tercera Dimensión: Cobranzas

**Tabla 18**

*Dimensión Cobranza*

<b>Variable</b>	<b>Factores Determinantes</b>
<b>Factor</b>	<b>Cobranzas</b>
<b>Determinante</b>	Muestra la importancia de diseñar y proponer estrategias concretas para implementar el proceso de cobranza del impuesto predial al contribuyente.
<b>Definición de indicador</b>	Funcionarios / contribuyentes del SAT Cajamarca y a familias que reconocen la importancia de diseñar y proponer estrategias concretas para implementar el proceso de cobranza del impuesto predial al contribuyente
<b>¿Qué mide?</b>	El porcentaje de funcionarios / Contribuyentes que reconocen la importancia de diseñar y proponer estrategias concretas para implementar el proceso de cobranza del impuesto predial al contribuyente
<b>¿Cómo mide?</b>	se N° de funcionarios / Contribuyentes que responden positivamente al test de la importancia de diseñar y proponer estrategias concretas para implementar el proceso de cobranza del impuesto predial al contribuyente
<b>¿Cómo se calcula?</b>	se N° de funcionarios / Contribuyentes con respuestas positivas frente al universo de funcionarios del SAT

#### **A nivel de funcionarios del SAT Cajamarca**

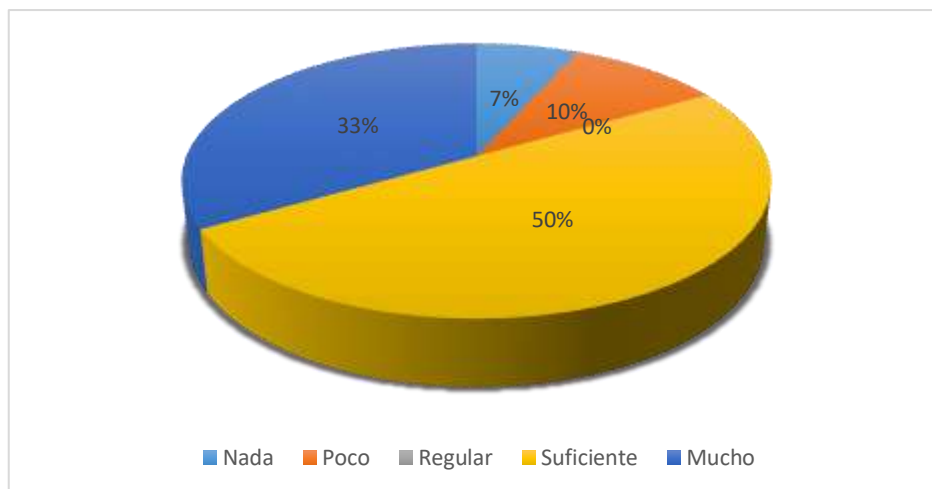
**Tabla 19**

*Contribución del Proceso de la cobranza al mejoramiento de la recaudación*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	2	7%
<b>Poco</b>	3	10%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Suficiente</b>	15	50%
<b>Mucho</b>	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 15**

*Contribución del Proceso de la cobranza al mejoramiento de la recaudación*



### **Análisis e interpretación**

Los resultados indican que la mayoría de los encuestados (50%) considera que el proceso de cobranza contribuye de manera suficiente al mejoramiento de la recaudación, mientras que un 33% opina que su contribución es mucha. Solo un 17% considera que tiene poca o ninguna contribución, lo que sugiere que, en general, el proceso de cobranza es visto como un factor positivo para la mejora en la recaudación, aunque podría optimizarse aún más.

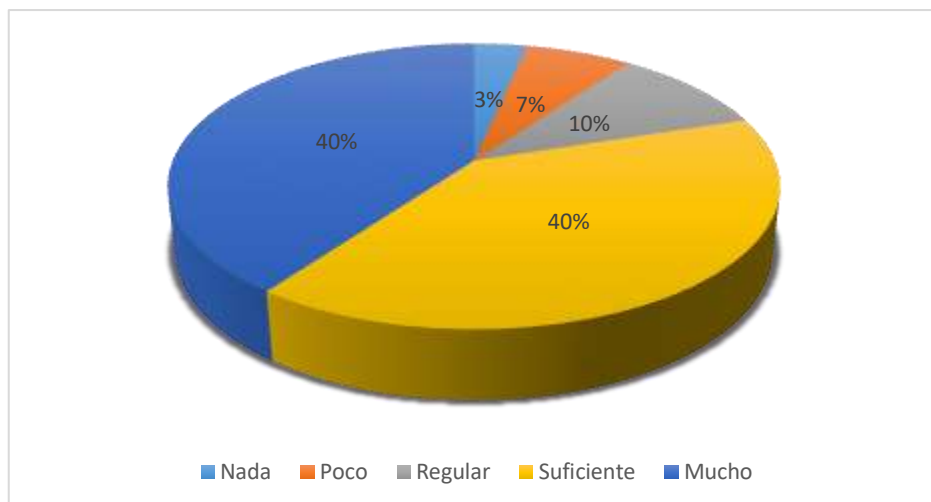
**Tabla 20**

*Eficacia en los centros descentralizados de cobranza de impuesto predial*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	1	3%
<b>Poco</b>	2	7%
<b>Regular</b>	3	10%
<b>Suficiente</b>	12	40%
<b>Mucho</b>	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 16**

*Eficacia de los centros descentralizados de cobranza del impuesto predial*



### **Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (40%) considera que los centros descentralizados de cobranza de impuesto predial son eficaces en un grado suficiente o mucho (40% cada uno). Solo un 10% opina que su eficacia es regular, y un 10% más la califica como poca o nula, esto quiere decir que una evaluación generalmente positiva, aunque con espacio para mejorar la eficacia en algunos casos.

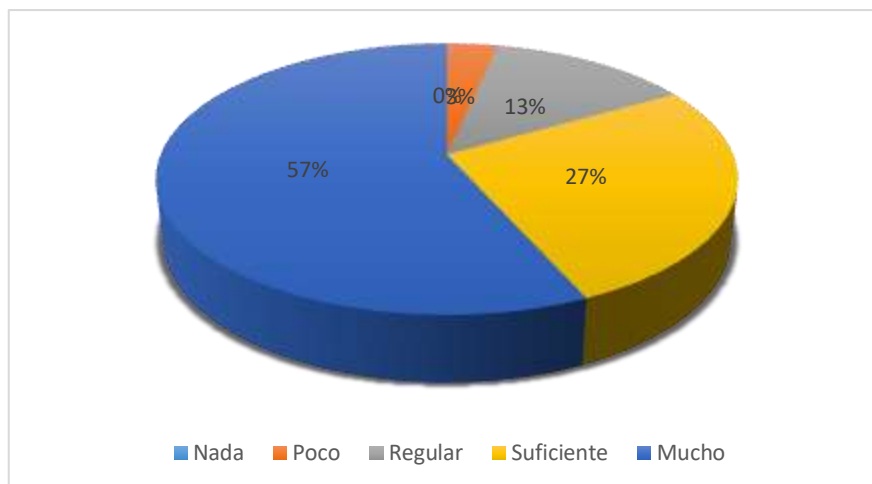
### **Tabla**

*Facilidades de pago frente a la morosidad y la evasión*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	0	0%
<b>Poco</b>	1	3%
<b>Regular</b>	4	13%
<b>Suficiente</b>	8	27%
<b>Mucho</b>	17	57%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 17**

*Facilidades de pago frente a la morosidad y la evasión*



### **Análisis e interpretación**

Los resultados indican que una gran mayoría de los encuestados (57%) considera que las facilidades de pago tienen un impacto significativo frente a la morosidad y la evasión, y un 27% opina que su impacto es suficiente. Solo un 13% lo califica como regular, y un 3% como poco, lo que sugiere que las facilidades de pago son vistas positivamente como una herramienta eficaz para mejorar el cumplimiento de los contribuyentes.

#### **- A nivel de contribuyentes del SAT Cajamarca**

**Tabla 21**

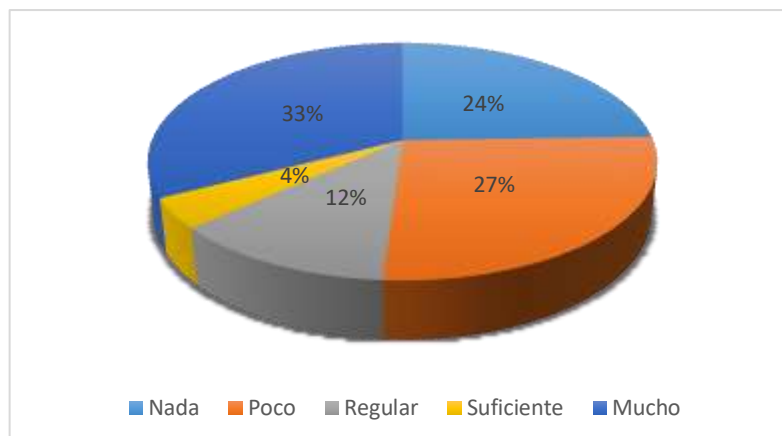
*Opinión favorable con las facilidades de pago que ofrece el SAT Cajamarca*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	60	24%
<b>Poco</b>	65	27%
<b>Regular</b>	30	12%
<b>Suficiente</b>	10	4%
<b>Mucho</b>	80	33%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>



**Figura 18**

*Opinión favorable con las facilidades de pago que ofrece el SAT Cajamarca*



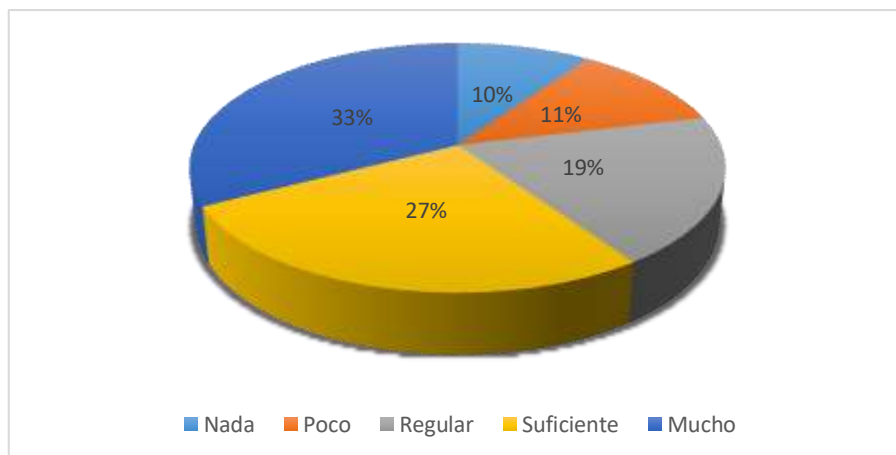
### **Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que un 33% de los encuestados tiene una opinión muy favorable sobre las facilidades de pago que ofrece el SAT Cajamarca, mientras que un 4% considera que son suficientes. Sin embargo, un 51% tiene una opinión negativa o regular, con un 24% que no está en absoluto satisfecho y un 27% que las considera poco favorables. Esto sugiere que, aunque existe una percepción positiva, aún hay una parte considerable de la población que podría no estar completamente satisfecha con estas facilidades.

**Tabla 22**

*Opinión sobre la entrega a domicilio del Impuesto Predial*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	25	10%
<b>Poco</b>	30	12%
<b>Regular</b>	40	20%
<b>Suficiente</b>	70	29%
<b>Mucho</b>	80	35%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

**Figura 19***Opinión sobre la entrega a domicilio del Impuesto Predial***Análisis e interpretación**

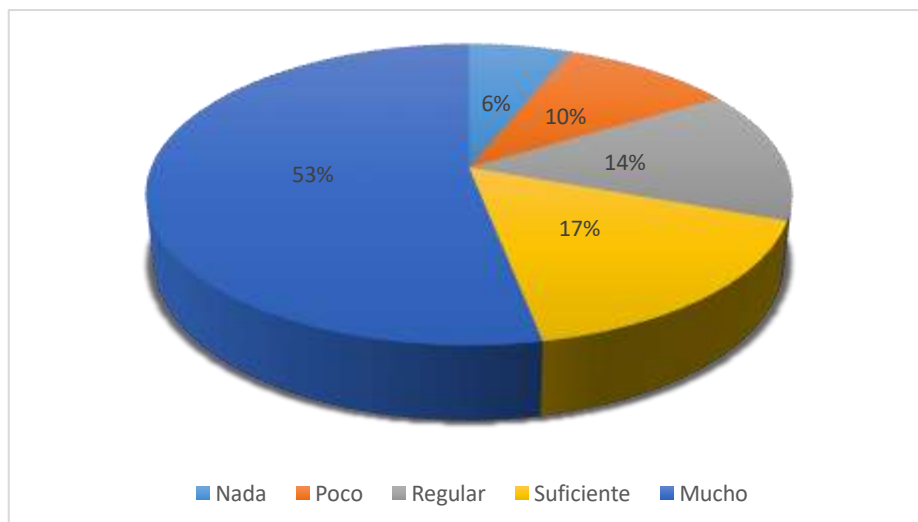
Los resultados muestran que una gran parte de los encuestados (35%) tiene una opinión muy favorable sobre la entrega a domicilio del Impuesto Predial, mientras que un 29% la considera suficiente. Sin embargo, un 20% tiene una opinión regular y un 22% la percibe como poco favorable o nada favorable, lo que indica que, aunque la mayoría valora positivamente el servicio, aún hay áreas de oportunidad para mejorar la entrega a domicilio.

**Tabla 23***Opinión sobre los Centros descentralizados de pago del SAT Cajamarca*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	15	6%
<b>Poco</b>	25	10%
<b>Regular</b>	35	14%
<b>Suficiente</b>	40	16%
<b>Mucho</b>	130	53%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

**Figura 20**

*Opinión sobre los Centros descentralizados de pago del SAT Cajamarca*



### **Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (53%) tiene una opinión muy favorable sobre los centros descentralizados de pago del SAT Cajamarca, y un 16% los considera suficientes. Un 14% opina que su funcionamiento es regular, mientras que un 16% tiene una evaluación negativa (6% nada y 10% poco). Esto sugiere que, en general, los centros descentralizados son bien valorados, pero aún hay margen para mejorar en la experiencia de algunos usuarios.

#### **5.1.4 Cuarta Dimensión: Actualización Tecnológica**

**Tabla 24**

*Dimensión Actualización tecnológica*

<b>Variable</b>	<b>Factores Determinantes</b>
<b>Factor</b>	<b>Actualización tecnológica</b>
<b>Determinante</b>	Se refiere al uso de hardware, y software que facilitan el proceso del cumplimiento de la gestión tributaria.

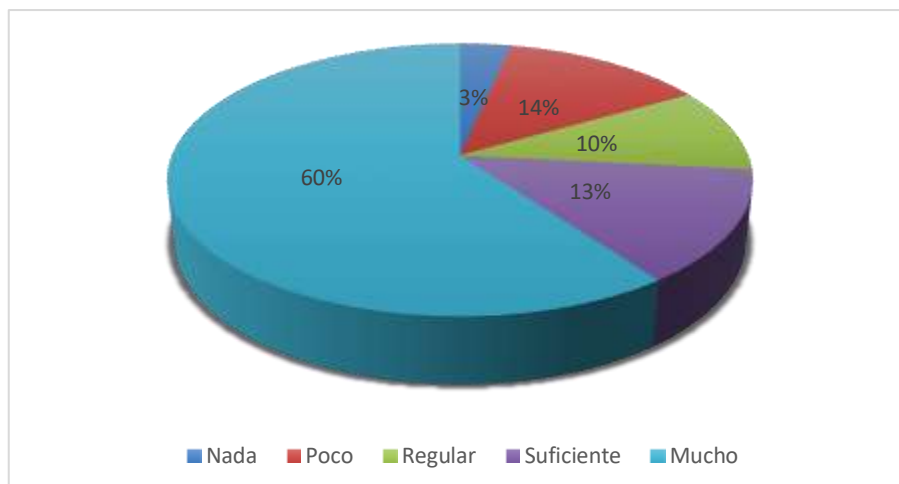
<b>Definición de indicador</b>	Funcionarios del SAT Cajamarca que reconocen la importancia del mejoramiento tecnológico para implementar el proceso de cobranza del impuesto predial al contribuyente
<b>¿Qué mide?</b>	El porcentaje de funcionarios que reconocen la importancia de diseñar y proponer estrategias tecnológicas para implementar el proceso de cobranza del impuesto predial al contribuyente
<b>¿Cómo se mide?</b>	N° de funcionarios que responden positivamente al test de la importancia de diseñar y proponer estrategias tecnológicas para implementar el proceso de cobranza del impuesto predial al contribuyente
<b>¿Cómo se calcula?</b>	Número de funcionarios con respuestas positivas frente al universo de funcionarios del SAT

- **A nivel de los funcionarios del SAT Cajamarca.**

**Tabla 25**

*Opinión sobre el software utilizado en la Cobranza*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	1	3%
<b>Poco</b>	4	13%
<b>Regular</b>	3	10%
<b>Suficiente</b>	4	13%
<b>Mucho</b>	18	60%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 21***Opinión sobre el software utilizado en la Cobranza***Análisis e interpretación**

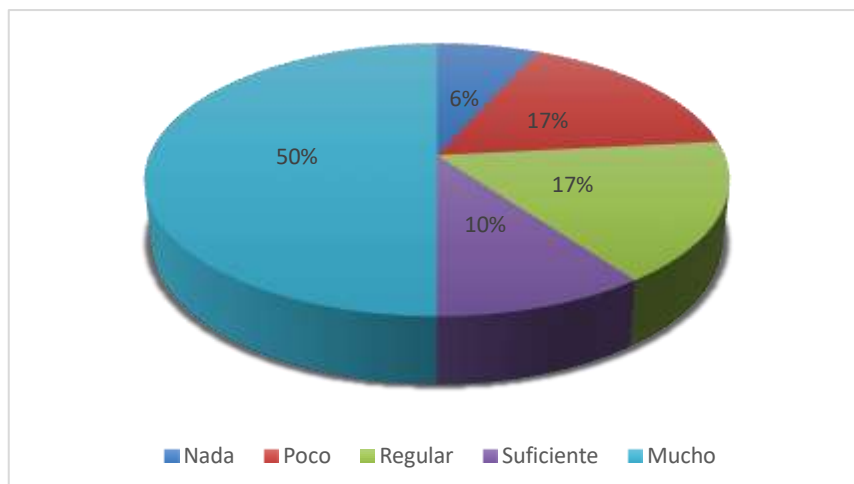
Los resultados muestran que una gran mayoría de los encuestados (60%) tiene una opinión muy favorable sobre el software utilizado en la cobranza, y un 13% lo considera suficiente. Solo un 13% lo califica como poco favorable, y un 10% lo considera regular. Esto sugiere que el software es bien recibido en su mayoría, pero aún hay pequeños sectores que podrían beneficiarse de mejoras en su funcionamiento o rendimiento.

**Tabla 26***Opinión sobre la Tecnología utilizada para mejorar la recaudación*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nada	2	7%
Poco	5	17%
Regular	5	17%
Suficiente	3	10%
Mucho	15	50%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 22**

*Opinión sobre la Tecnología utilizada para mejorar la recaudación*



### **Analisis e interpretación**

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (50%) tiene una opinión muy favorable sobre la tecnología utilizada para mejorar la recaudación, mientras que un 10% la considera suficiente. Un 34% opina que su impacto es poco o regular, lo que sugiere que, aunque la tecnología es vista como una herramienta eficaz por la mayoría, hay un porcentaje significativo que percibe que su implementación aún podría mejorar.

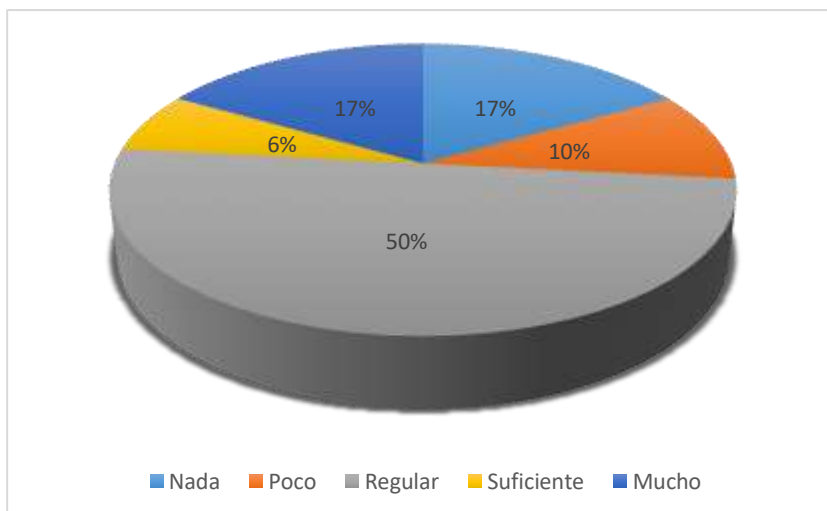
**Tabla 27**

*Mejoramiento de recaudación gracias a la tecnología implementada*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	5	13%
<b>Poco</b>	3	20%
<b>Regular</b>	15	7%
<b>Suficiente</b>	2	10%
<b>Mucho</b>	5	50%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 23**

*Mejoramiento de recaudación gracias a la tecnología implementada*



### **Análisis e interpretación**

Los resultados indican que la mayoría de los encuestados (50%) considera que la tecnología implementada ha contribuido en gran medida al mejoramiento de la recaudación. Sin embargo, un 13% opina que no ha habido mejora alguna, y un 30% percibe una mejora poco o regular. Esto sugiere que, aunque la tecnología tiene un impacto positivo significativo, hay áreas en las que su efectividad podría aún mejorarse para optimizar los resultados de recaudación.

#### **5.1.5 Quinta dimensión: Atención al Contribuyente**

**Tabla 28**

*Dimensión Atención al cliente*

<b>Variable</b>	<b>Factores Determinantes</b>
<b>Factor determinante</b>	<b>La Atención al contribuyente</b>
	Aborda el servicio de atención al contribuyente como un derecho del mismo a ser informado y una obligación de la administración tributaria

---

para atender sus demandas de información y orientación para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

**Definición de indicador** Contribuyentes que reconocen de la importancia del servicio de atención al contribuyente como un derecho del mismo a ser informado y atendido como una obligación de la administración tributaria para atender sus demandas de información y orientación para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Funcionarios del SAT Cajamarca reconocen de la importancia del servicio de atención al contribuyente como un derecho del mismo a ser informado y atendido como una obligación de la administración tributaria para atender sus demandas de información y orientación para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias

**¿Qué mide?** El porcentaje de contribuyentes que reconocen la importancia del servicio de atención al contribuyente como un derecho del mismo a ser informado y atendido como una obligación de la administración tributaria para atender sus demandas de información y orientación para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

El porcentaje de funcionarios que reconocen la importancia del servicio de atención al contribuyente como un derecho del mismo a ser informado y atendido como una obligación de la administración tributaria para atender sus demandas de información y orientación para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

**¿Cómo se mide?** N° de contribuyentes que responden positivamente al test de del servicio de atención al contribuyente para el pago a tiempo del Impuesto Predial.  
N° de contribuyentes que pagan a tiempo su impuesto predial  
N° de funcionarios que responden positivamente al test de del servicio de atención al contribuyente para el pago a tiempo del Impuesto Predial.

---

**¿Cómo se calcula?** Número de contribuyentes con respuestas positivas frente al universo de contribuyentes  
Número de funcionarios con respuestas positivas frente al universo de funcionarios del SAT

---



- **Resultados a nivel de funcionarios del SAT Cajamarca**

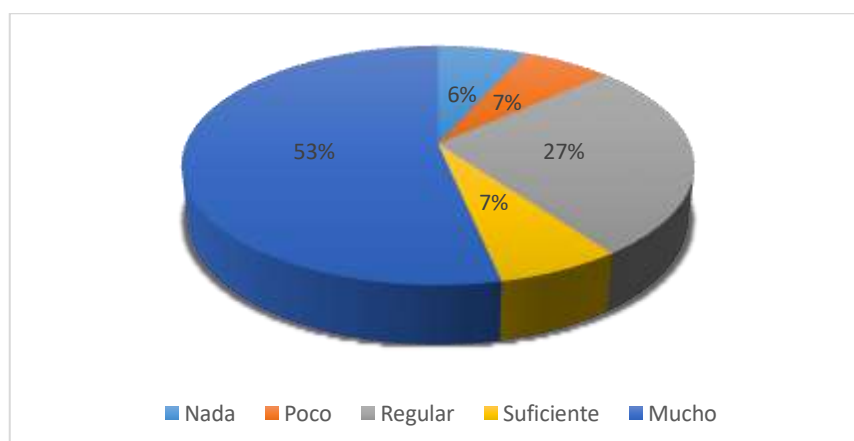
**Tabla 29**

*Información que brinda el SAT sobre el impuesto predial*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	2	7%
<b>Poco</b>	2	7%
<b>Regular</b>	8	27%
<b>Suficiente</b>	2	7%
<b>Mucho</b>	16	53%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 24**

*Información que brinda el SAT sobre el impuesto predial*

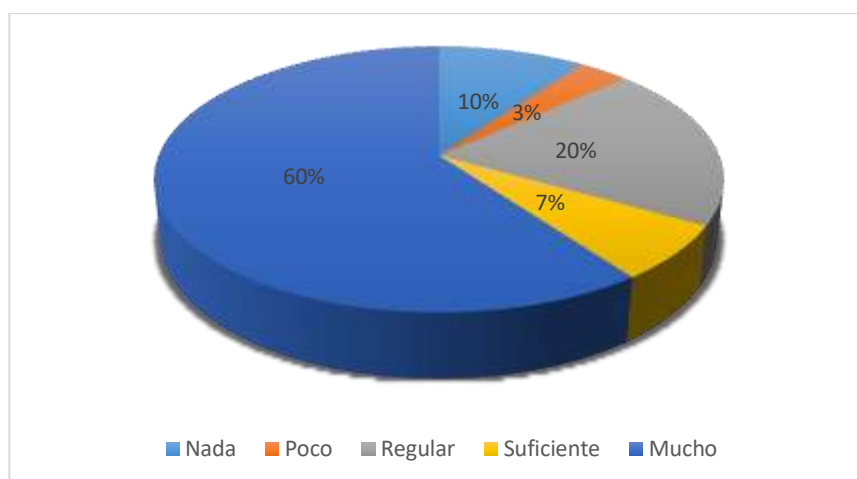


**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (53%) considera que la información brindada por el SAT sobre el impuesto predial es abundante, mientras que un 7% opina que la información es suficiente. Sin embargo, un 27% la percibe como regular y un 14% la califica como insuficiente, lo que sugiere que, en general, la información es vista positivamente, pero aún hay un porcentaje de usuarios que considera que podría ser mejorada o ampliada.

**Tabla 30***Atención a las consultas del contribuyente al SAT Cajamarca*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	3	10%
<b>Poco</b>	1	3%
<b>Regular</b>	6	20%
<b>Suficiente</b>	2	7%
<b>Mucho</b>	18	60%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 25***Atención a las consultas del contribuyente al SAT Cajamarca***Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (60%) considera que la atención a las consultas del contribuyente en el SAT Cajamarca es excelente, mientras que un 7% la considera suficiente. Un 20% opina que es regular, y un 13% tiene una opinión negativa (10% nada y 3% poco). Esto indica que, en general, la atención al contribuyente es bien valorada, aunque aún existen algunos sectores que podrían requerir mejoras en la calidad del servicio.

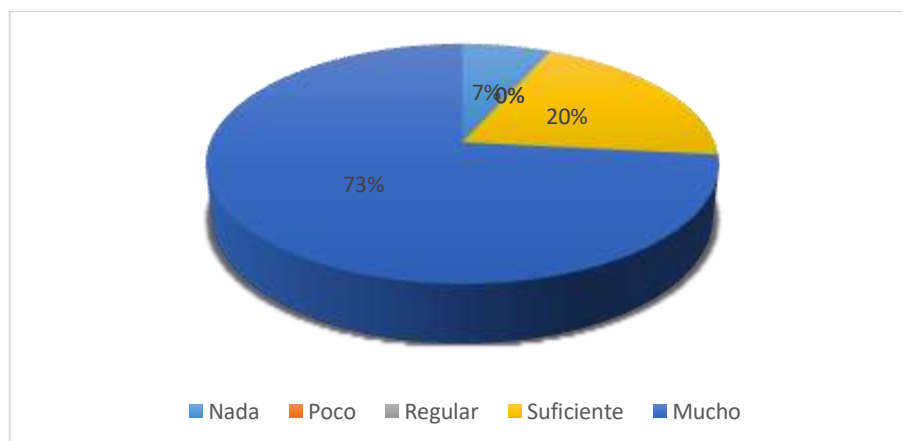
**Tabla 31**

*Información al contribuyente sobre las facilidades por pago a tiempo*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	2	7%
<b>Poco</b>	0	0%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Suficiente</b>	6	20%
<b>Mucho</b>	22	73%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Figura 26**

*Información al contribuyente sobre las facilidades por pago a tiempo*



### **Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que una gran mayoría de los encuestados (73%) considera que la información proporcionada al contribuyente sobre las facilidades por pago a tiempo es muy adecuada. Un 20% la considera suficiente, mientras que un 7% opina que la información es insuficiente. Esto indica que, en general, el SAT Cajamarca ha logrado comunicar eficazmente las facilidades de pago, aunque algunos contribuyentes aún pueden necesitar más información.

- **A nivel de contribuyentes del SAT Cajamarca**

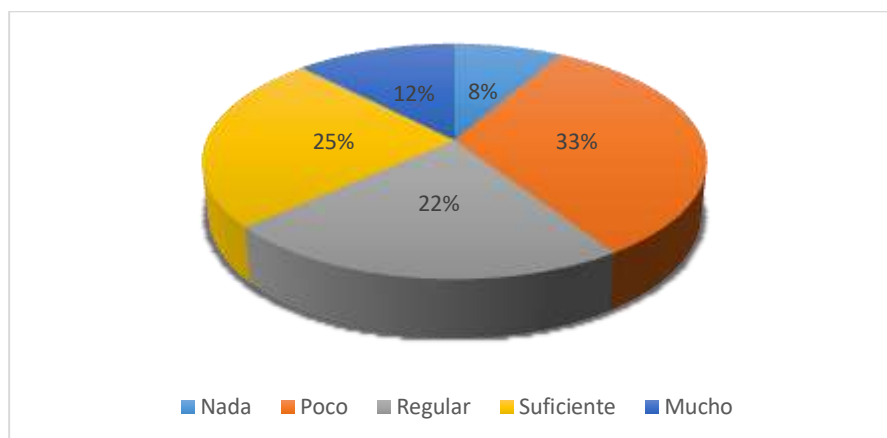
**Tabla 32**

*Calidad de la información brindada sobre cómo se calcula Impuesto Predial*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	20	8%
<b>Poco</b>	80	33%
<b>Regular</b>	55	22%
<b>Suficiente</b>	60	24%
<b>Mucho</b>	30	12%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

**Figura 27**

*Calidad de la información brindada sobre cómo se calcula el Impuesto Predial*



### **Análisis e interpretación**

Los resultados indican que una gran parte de los encuestados (33%) considera que la información brindada sobre cómo se calcula el Impuesto Predial es insuficiente, y un 22% la percibe como regular. Sin embargo, un 24% considera que la información es suficiente y un 12% la valora mucho, lo que sugiere que, aunque una parte significativa

de los contribuyentes se siente poco informado, un porcentaje también percibe que la información proporcionada es adecuada o incluso de alta calidad.

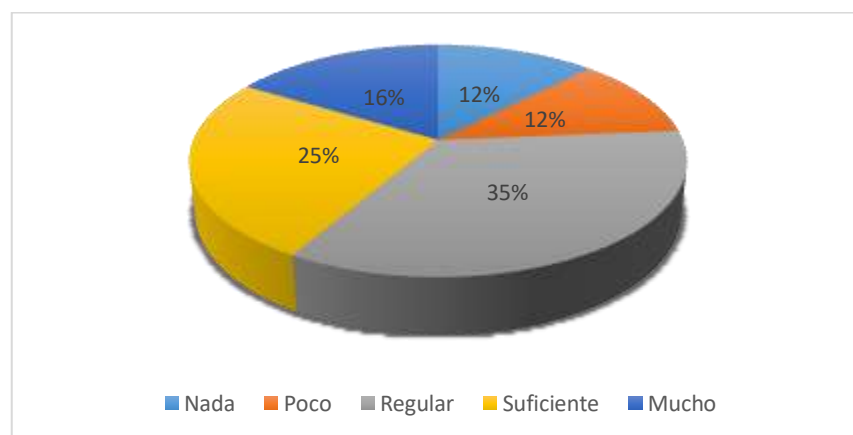
**Tabla 33**

*Opinión sobre la información brindada por el SAT Cajamarca*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	30	12%
<b>Poco</b>	28	11%
<b>Regular</b>	85	35%
<b>Suficiente</b>	62	25%
<b>Mucho</b>	40	16%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

**Figura 28**

*Opinión sobre la información brindada por el SAT Cajamarca*



### **Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (35%) tiene una opinión regular sobre la información brindada por el SAT Cajamarca, mientras que un 25% la considera suficiente y un 16% la valora mucho. Sin embargo, un 23% la percibe como insuficiente (12% nada y 11% poco), lo que sugiere que, aunque una parte

significativa de los contribuyentes está satisfecha, hay un porcentaje considerable que considera que la información podría ser mejorada.

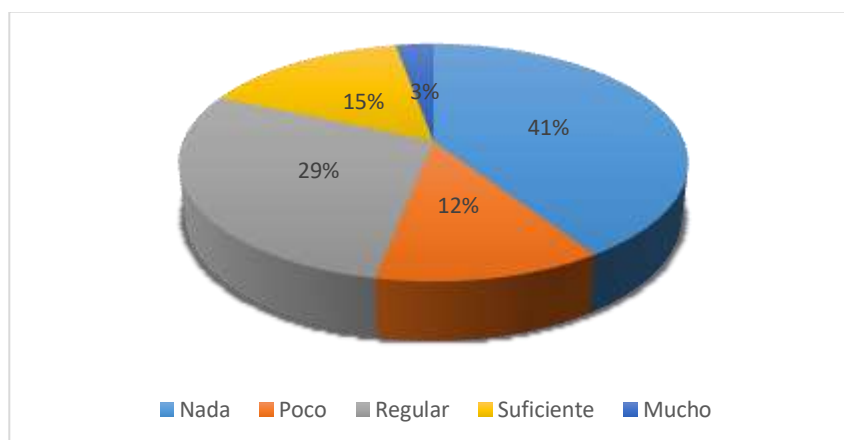
**Tabla 34**

*El contribuyente recibe Beneficio Tributario*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	100	41%
<b>Poco</b>	30	12%
<b>Regular</b>	70	29%
<b>Suficiente</b>	38	16%
<b>Mucho</b>	7	3%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

**Figura 29**

*El contribuyente recibe Beneficio Tributario*



### **Análisis e interpretación**

Los resultados revelan que una gran mayoría (82%) de los contribuyentes no percibe ningún beneficio tributario al pagar sus impuestos, mientras que solo un 18% ha recibido algún beneficio en alguna ocasión. Esto sugiere que, en general, los contribuyentes no se sienten recompensados por su cumplimiento tributario, lo que

podría indicar una oportunidad para mejorar las estrategias de incentivos o beneficios fiscales.

### 5.1.6 Sexta Dimensión: Situación Económica del Contribuyente

**Tabla 35**

*Dimensión Situación Económica del Contribuyente*

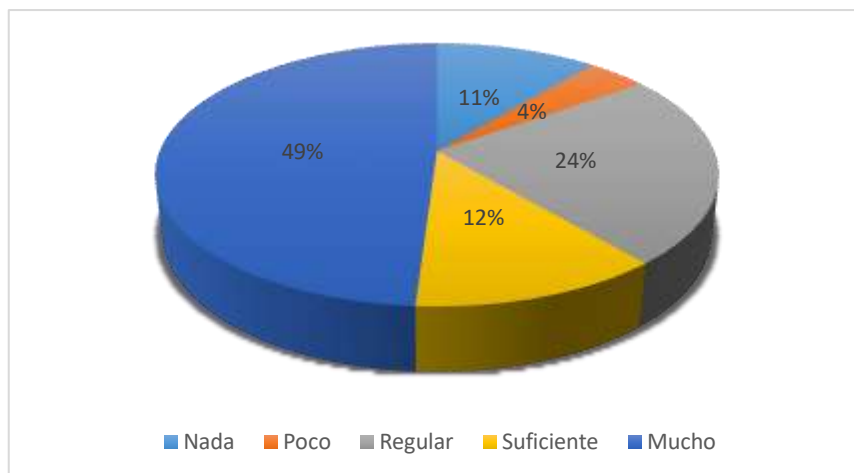
<b>Variable</b>	<b>Factores determinantes</b>
Factor Determinante	<b>Situación económica del contribuyente</b> mapea la situación estable y temporal económica del contribuyente, evalúa sus ingresos regulares y su capacidad de pago.
Definición de indicador	El nivel económico del contribuyente, reflejado a través de sus ingresos regulares define su capacidad de pago y cumplimiento de sus obligaciones impositivas y tributarias
¿Qué mide?	Nivel económico del contribuyente, se evalúa sus ingresos regulares y su capacidad de pago
¿Cómo se mide?	Porcentaje de contribuyentes según estratos económicos y el cumplimiento de sus obligaciones impositivas prediales
¿Cómo se calcula?	<b>Número de Contribuyentes según estrato frente al universo de contribuyentes</b>

- **A nivel de Contribuyentes del SAT Cajamarca**

**Tabla 36**

*Falta de capacidad económica para pago del Impuesto Predial*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	27	11%
<b>Poco</b>	10	4%
<b>Regular</b>	58	24%
<b>Suficiente</b>	30	12%
<b>Mucho</b>	120	49%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

**Figura 30***Falta de capacidad económica para pago del Impuesto Predial***Análisis e interpretación**

Los resultados indican que el 49% de los contribuyentes considera que la falta de capacidad económica es un factor importante para el pago del Impuesto Predial, mientras que un 24% la percibe como regular. Esto sugiere que la mayoría de los contribuyentes enfrenta dificultades económicas significativas para cumplir con el pago del impuesto.

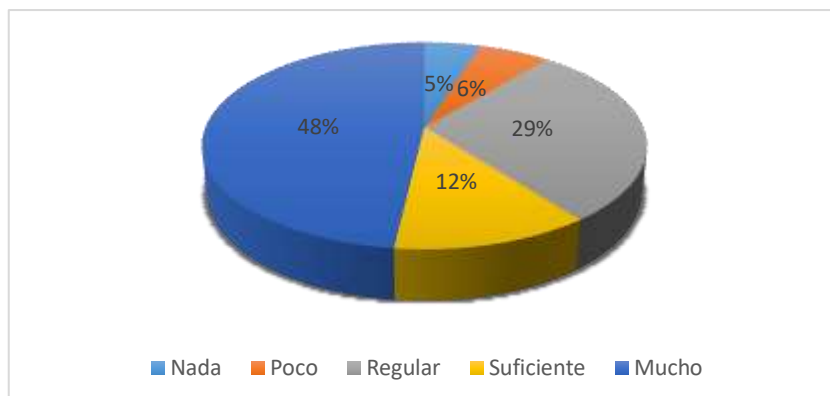
**Tabla 37***Influencia de la situación económica en la puntualidad de pagos*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	12	5%
<b>Poco</b>	15	6%
<b>Regular</b>	70	29%
<b>Suficiente</b>	30	12%
<b>Mucho</b>	118	48%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>



**Figura 31**

*influencia de la situación económica en la puntualidad de pagos*



### **Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el 48% de los encuestados considera que la situación económica influye significativamente en la puntualidad de los pagos del Impuesto Predial, mientras que un 29% la percibe como regular. Sin embargo, un 11% opina que la situación económica tiene poca o ninguna influencia.

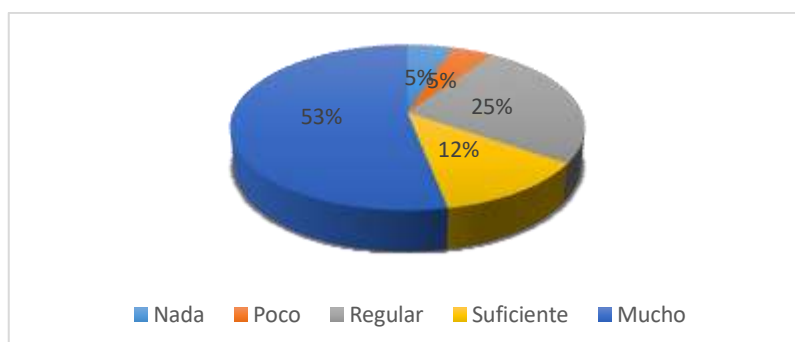
**Tabla 38**

*Opinión sobre puntualidad en pagos si la situación económica mejorara*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nada</b>	12	5%
<b>Poco</b>	11	4%
<b>Regular</b>	62	25%
<b>Suficiente</b>	30	12%
<b>Mucho</b>	130	53%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

**Figura 32**

*Opinión sobre puntualidad en pagos si la situación económica mejorara*



### **Análisis e interpretación**

Los resultados indican que un 53% de los encuestados cree que, si la situación económica mejorara, su puntualidad en los pagos del Impuesto Predial aumentaría considerablemente. Además, un 25% considera que la mejora económica tendría una influencia regular, mientras que solo un 9% piensa que no tendría impacto o tendría poco impacto. Esto refleja una fuerte relación entre la situación económica y la puntualidad en los pagos.

**Tabla 39**

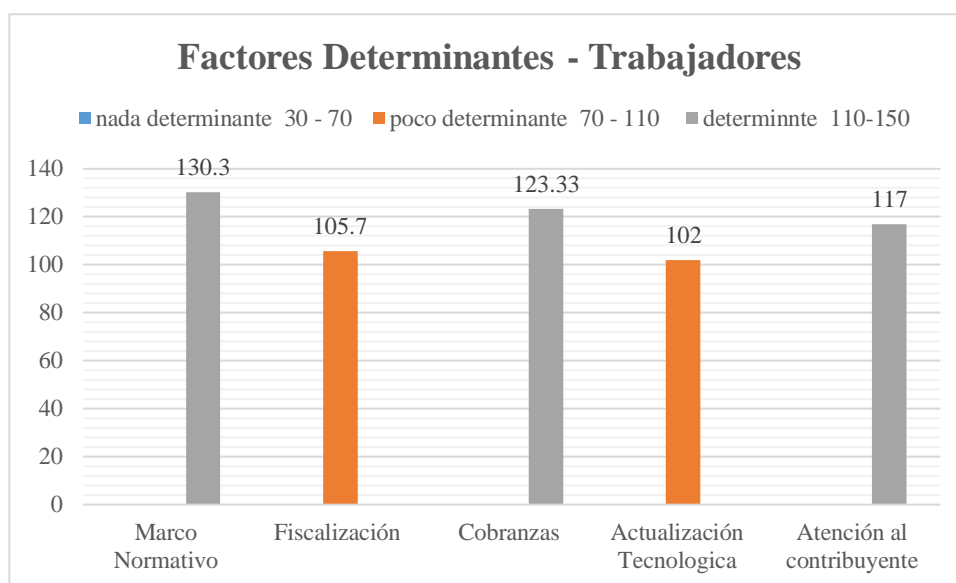
*Factores determinantes de la Cobranza del Impuesto Predial a nivel de trabajadores.*

<b>Factores / Dimensiones</b>	<b>Nada determinante (30 – 70)</b>	<b>Poco determinante (70 – 110)</b>	<b>Determinante (110 – 150)</b>
<b>Marco Normativo</b>			130.3
<b>Fiscalización</b>		105.7	
<b>Cobranzas</b>			123.33
<b>Actualización Tecnológica</b>		102	
<b>Atención al contribuyente</b>			<b>117</b>

*Nota:* Los datos e información de la presente tabla (Escala baremos) fueron tabulados a partir de la base de datos obtenidos mediante encuesta a los trabajadores del SAT Cajamarca, con la finalidad de analizar los factores determinantes para la cobranza del impuesto predial.

### Figura 33

*Factores determinantes de la Cobranza del Impuesto Predial a nivel de trabajadores*



### Análisis e Interpretación

A partir de los datos de la encuesta y utilizando la escala de baremos para la medición de los factores determinantes de la cobranza del Impuesto Predial, se observa que los factores clave para los trabajadores se encuentran principalmente en el rango "determinante". El Marco Normativo, con un valor de 130.3, se considera un factor determinante, al igual que las Cobranzas (123.33) y la Atención al Contribuyente (117), todos dentro del rango de "determinante" (110–150). En cambio, la Fiscalización (105.7) y la Actualización Tecnológica (102), con valores en el rango de "poco determinante" (70–110), sugieren que, aunque son importantes, su impacto en la cobranza es relativamente menor en comparación con otros factores. En general, los trabajadores

parecen valorar más los factores normativos y de atención al contribuyente, mientras que la fiscalización y la tecnología podrían requerir un mayor enfoque para mejorar su influencia en el proceso de cobranza del impuesto predial en el SAT Cajamarca.

**Tabla 40**

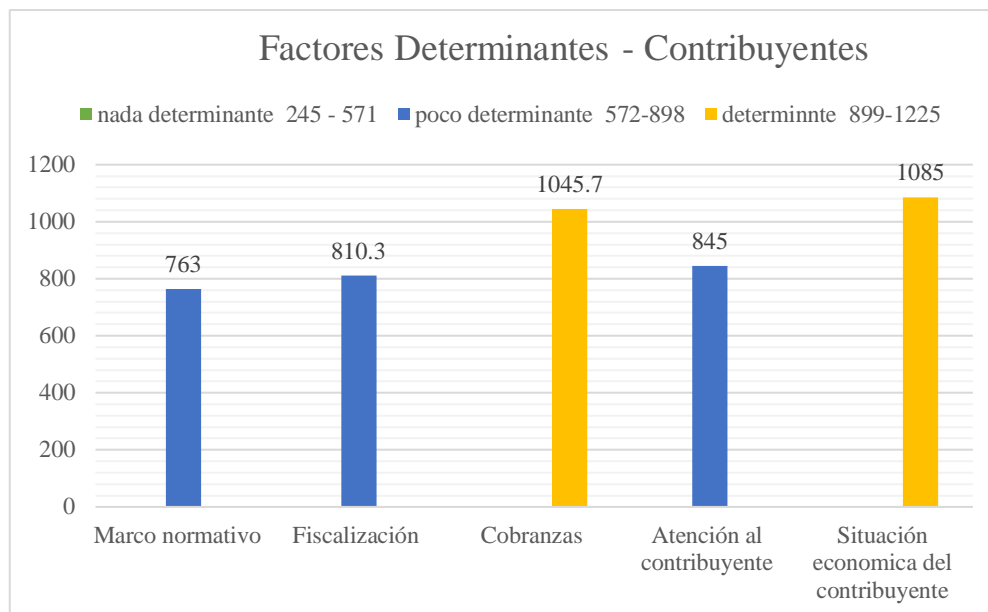
*Factores determinantes de la Cobranza del Impuesto Predial a nivel de Contribuyentes*

<b>Factores/ Dimensiones</b>	<b>Nada determinante (245 – 571)</b>	<b>Poco determinante (572 – 898)</b>	<b>Determinante (899 – 1225)</b>
<b>Marco normativo</b>		763	
<b>Fiscalización</b>		810.3	
<b>Cobranzas</b>			1045.7
<b>Atención al contribuyente</b>		845	
<b>Situación económica del contribuyente</b>			<b>1085</b>

*Nota:* Los datos e información de la presente tabla (Escala baremos) fueron tabulados a partir de la base de datos obtenidos mediante encuesta a los contribuyentes del SAT Cajamarca, con la finalidad de analizar los factores determinantes para la cobranza del impuesto predial.

**Figura 34**

*Factores determinantes de la Cobranza del Impuesto Predial a nivel de Contribuyentes*

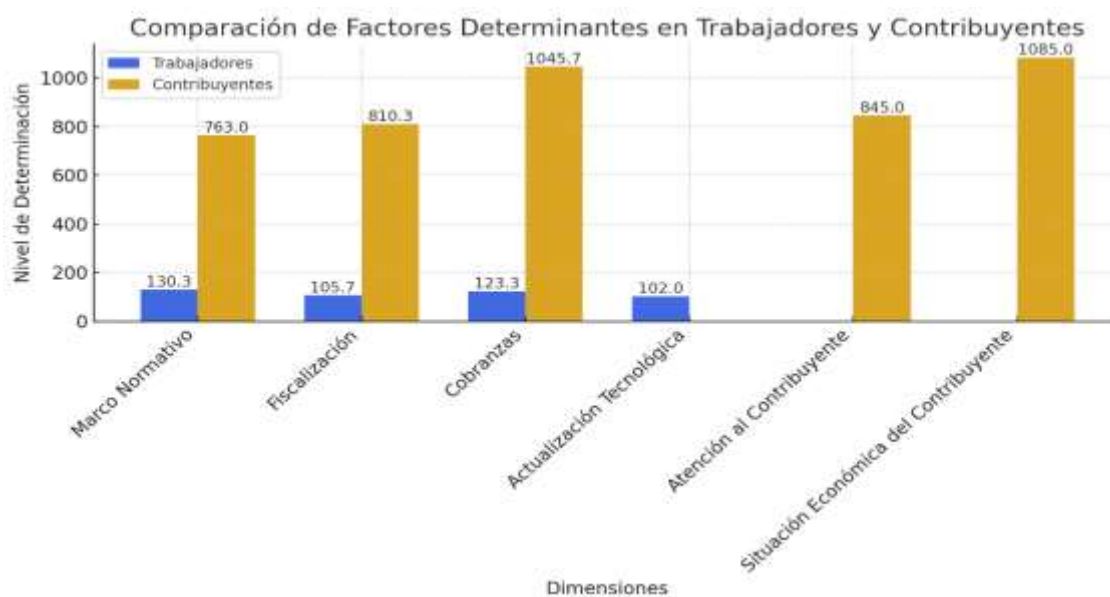


### **Analisis e interpretación**

A partir de los datos obtenidos en la encuesta y su decodificación según la escala de medición de baremos, se observa que la “Cobranza” del Impuesto Predial es percibida como el factor más determinante, con un valor de 1045.7, dentro del rango de "Determinante", lo que indica que la mayoría de los contribuyentes considera que este factor influye significativamente en el proceso de recaudación. Por otro lado, la “Situación económica del contribuyente”, con un valor de 1085, también es considerada determinante, lo que indica que las dificultades económicas juegan un papel crucial en la capacidad de los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones fiscales. En cuanto al marco normativo, fiscalización y atención al contribuyente, con valores de 763, 810.3 y 845 respectivamente, se encuentran en el rango de "Poco determinante", lo que quiere decir que, aunque estos factores son reconocidos, su influencia es percibida como moderada en comparación con la cobranza y la situación económica.

**Figura 35**

*Comparación de los factores (dimensiones) a nivel de trabajadores y contribuyentes del SAT Cajamarca. 2019 – 2023.*



**Nota:** En el presente gráfico se muestra una comparación de los factores (dimensiones) a partir de los resultados obtenidos de la encuesta realizados a los trabajadores y contribuyentes del SAT Cajamarca. Para la decodificación de los resultados se trabajó con la escala tipo baremos.

### **Análisis e interpretación**

- a. Factor (dimensión) Marco Normativo:** A nivel de trabajadores, este factor es determinante en el pago del impuesto predial con un puntaje según escala baremos de 130.3 puntos. En el caso de los contribuyentes, es poco determinante con 763 puntos.
- b. Factor (dimensión) Fiscalización:** Para los trabajadores, este factor es poco determinante con un puntaje de 105.7 puntos, mientras que para los contribuyentes es determinantes con un puntaje de 810.3 puntos.
- c. Factor (dimensión) Cobranzas:** Este factor es determinante tanto para los trabajadores con un puntaje de 123.33 puntos asimismo a nivel de contribuyentes con un puntaje de 1045.7 puntos. Sin embargo, su impacto es mucho más fuerte en los contribuyentes, lo que indica que el proceso de cobro les afecta directamente.

**d. Factor (dimensión) Actualización Tecnológica:** Solo se evaluó en los trabajadores, con un puntaje de 102 puntos, lo que indica que su impacto es relativamente bajo. No se consideró en los contribuyentes, ya que no es un factor directamente relacionado con su responsabilidad o función.

**e. Factor (dimensión) Atención al Contribuyente:** Este factor solo se midió en los contribuyentes, obteniendo un puntaje de 845 puntos, lo que indica que es un factor determinante a nivel de contribuyentes.

**f. Factor (dimensión) Situación Económica del Contribuyente:** Este es el factor que es más determinante a nivel de contribuyentes con un puntaje de 1085 puntos, lo que muestra que su estabilidad financiera tiene que ver mucho en sus obligaciones financieras, es decir en sus pagos.

## **5.2 Variable : Eficiencia y Eficacia en la cobranza del Impuesto Predial**

### **5.2.1 Cobranza del Impuesto Predial:**

El procedimiento de cobranza se define como el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias.

El impuesto predial es el impuesto local más importante en países en desarrollo, sin embargo, en relación con el PBI y su participación en la recaudación tributaria total, la recaudación del impuesto predial en estos países es considerablemente más baja que en países industrializados. En América Latina el impuesto predial es poco desarrollado. Con relación al PBI, Argentina recauda el 0.53%, Brasil el 0.5%, Chile el 0.63%, Colombia el 0.61%, Nicaragua el 0.13%, y México el 0.21% (base año 2010). El Perú está por debajo del 0.2% del PBI, lo que comparado con el promedio en América Latina, es extremadamente bajo. En el caso de los países desarrollados como Inglaterra, Estados

Unidos, Corea y Japón recaudan un impuesto predial encima de los 10% de total de ingresos tributarias.

La lógica en favor del impuesto predial es de confrontar a los contribuyentes con el costo real de los servicios que están recibiendo (Dillinger 1991). Además, es considerado como un impuesto relativamente estable, especialmente comparado con otros tributos a nivel local. Tradicionalmente el Impuesto predial no ha sido parte de la agenda nacional; sin embargo, a partir de los esfuerzos de implementar una descentralización efectiva, nace la necesidad de conocer más de acerca lo que está sucediendo en las municipalidades y qué representa el impuesto predial para ellas.

Para el Jefe de SAT CAJAMARCA (2019 – 2022), comenta que los cambios en “la Gestión Municipal dentro de la política tributaria con la creación del SAT, tienen mucha influencia en el incremento de la recaudación; sin embargo es importante fortalecer la institucionalidad de la Administración Tributaria, con profesionales especializados que dirijan la institución, así como lograr la mejora de los procesos internos con sentido técnico”. Además es importante añadir que la administración tributaria es una actividad especializada y requiere de profesionales para su ejecución.

Los resultados alcanzados por el SAT Cajamarca durante estos años en la recaudación con respecto a las metas establecidas, es producto de las siguientes políticas:

- Restructuración de la Entidad; lo que ha permitido definir adecuadamente los proceso internos y trabajar en su mejoramiento.
- Capacitación y evaluación del Personal para su adecuación a la Ley Marco del Empleo Público.
- Incorporación de personal profesional por Concurso Público de méritos.
- Mejora de la infraestructura y de los ambientes de trabajo; con cambio total del mobiliario de la Entidad.



- Mejora del equipamiento con la adquisición de Computadoras, Servidores, UPS, impresoras.
- Desarrollo de nuevo Sistema Informático de Administración Tributaria en entorno Web.
- Campañas de información de los vencimientos tributarios.
- Programa masivo de emisión de actos administrativos (Órdenes de Pago, Resoluciones de Sanción).
- Programa de Fiscalización predial.

Asimismo nuestro entrevistado comenta que la política tributaria tiene algunas limitaciones, entre otras la más importante es la deficiente selección e incorporación del personal que se realizó desde la fundación del SAT hasta el año 2010; sin perfiles y sin concurso público de méritos.

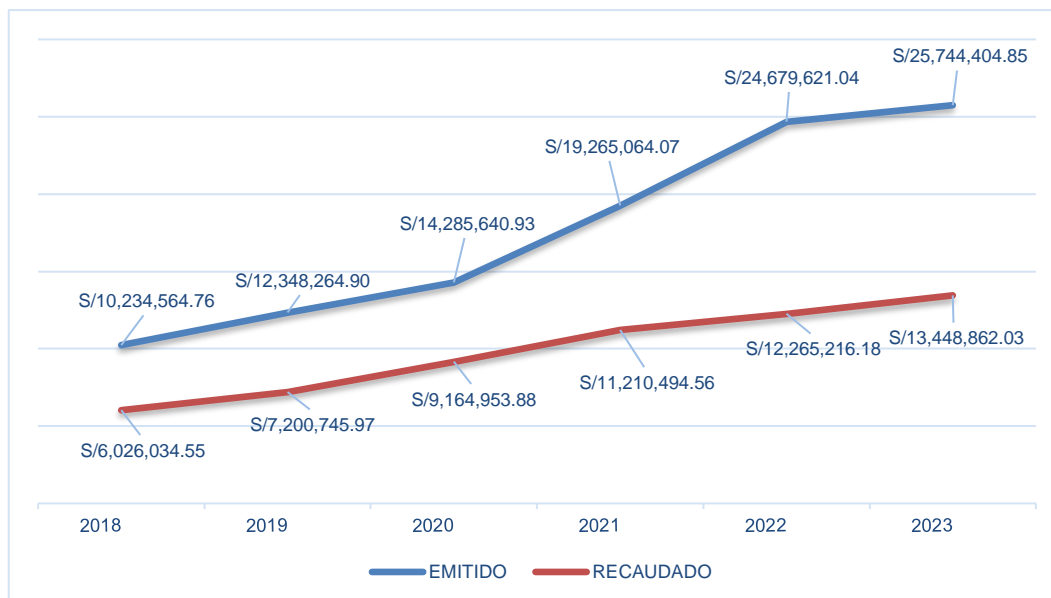
Lo que produjo que no se seleccionara lo mejor del mercado laboral; no obstante las capacitaciones es sólo una minoría la que aporta significativamente a la entidad; hay un gran porcentaje de servidores que no poseen el perfil ni la actitud para estar en la Entidad.

### 5.2.2 Evolución de la recaudación tributaria del SAT Cajamarca 2018 al 2023

**Tabla 41**

*Recaudación del Impuesto Predial año 2018-2023*

Año	Emitido	Recaudado	% de eficacia	% de morosidad	Presup	% de eficiencia	% Crec Emitido	% Crec. Recaudado
2018	10,234,564.76	6,026,034.55	59%	41%	5,800,000.00	3.8%		
2019	12,348,264.90	7,200,745.97	58%	42%	5,980,000.00	17.0%	20.7%	19.5%
2020	14,285,640.93	9,164,953.88	64%	36%	4,247,028.00	53.7%	15.7%	27.3%
2021	19,265,064.07	11,210,494.56	58%	42%	6,846,607.00	38.9%	34.9%	22.3%
2022	24,679,621.04	12,265,216.18	50%	50%	5,723,275.00	53.3%	28.1%	9.4%
2023	25,744,404.85	13,448,862.03	52%	48%	4,683,455.00	65.2%	4.3%	9.7%
<b>PROMEDIO</b>			<b>56.5%</b>	<b>43.5%</b>		<b>45.6%</b>	<b>20.7%</b>	<b>17.6%</b>

**Figura 35***Evolución de la recaudación tributaria***Analisis e interpretación**

El monto emitido esta en relación a la base imponible, que es la sumatoria del valor de los predios de propiedad del contribuyente en la misma Municipalidad Provincial de Cajamarca, a la cual se aplica las tasas correspondientes, relacionadas con la Alícuota (%) de la UIT, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

Tramo de autoavalúo en UIT

Hasta 15 UIT 0,20

Más de 15 UIT hasta 60 UIT 0,60

Más de 60 UIT 1,00

**Tabla 42***Incremento anual de la UIT*

<b>Año</b>	<b>UIT</b>	<b>% Variación ref. año anterior</b>
2018	4150	1.20%
2019	4200	2.38%
2020	4300	2.33%
2021	4400	4.55%
2022	4600	7.61 %
2023	4950	3.61%
<b>Promedio</b>		<b>3.61 %</b>

**Analisis e interpretación**

Según los informes estadísticos del Servicio de Administración Tributaria Cajamarca, la recaudación del impuesto predial de los años 2018 hasta del 2023 está en un proceso de crecimiento, pero el monto de efectividad no ha seguido la misma tendencia. El monto emitido ha tenido una evolución creciente promedio del 20.7% en los años 2018 al 2023, la cual esta en relación a la actualización catastral y al incremento de la UIT, que se incrementó en promedio de 3.61% en los seis años del estudio, con lo cual el incremento por actualización catastral sería del orden del 17.09%, excepto el 2023 que sufrió un crecimiento moderado del 4.3%.

La evolución del monto recaudado también tiene una tendencia creciente con un promedio del 17.6% anual, sin embargo los años 2022 y 2023 evidenciaron un crecimiento moderado.

**Figura 36**

*Indicadores de morosidad, eficacia y eficiencia*



### **Analisis e interpretación**

El porcentaje de morosidad, según la información proveída por el SAT Cajamarca, durante estos años se ha mantenido constante, teniendo una variación en el año 2022 pues figura con mayor porcentaje de morosidad, prosiguiendo a bajar en el año 2023.

Respecto a la eficacia de la recaudación del impuesto predial también ha permanecido casi constante en un promedio de 56.5% anual, con tendencia a un ligero decreciente anualmente.

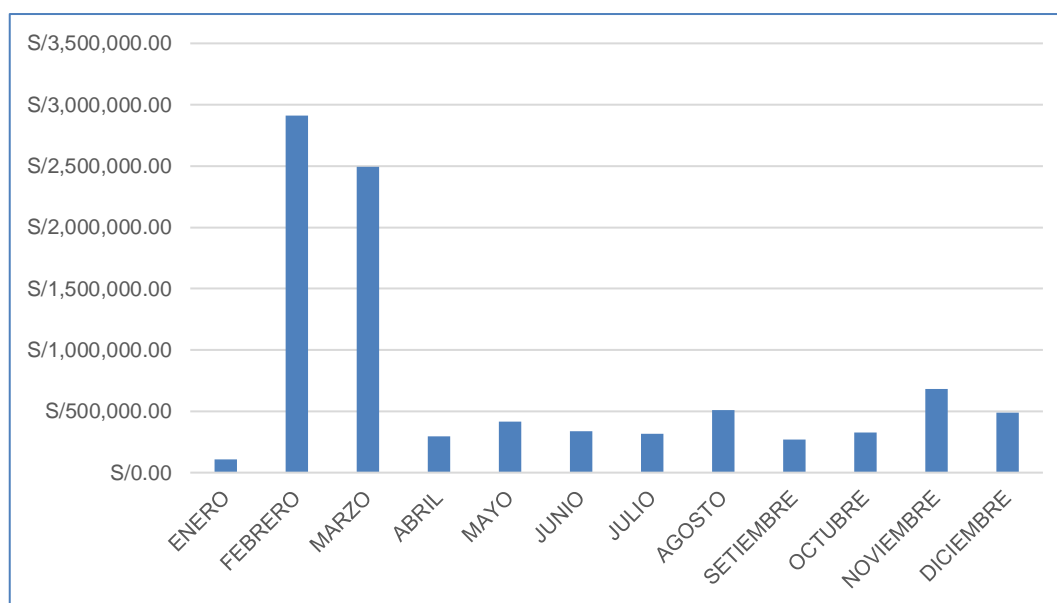
Por su parte la eficiencia referido a los montos recaudados, con respecto al presupuesto invertido tiene una tendencia creciente en un promedio de 45.6% anual.

### **5.2.3 Análisis de la Recaudación Mensual del año 2020**

Durante el 2020, podemos evidenciar que hay un incremento del 15.7% en monto emitido, y un 27.3% en el monto recaudado, con una eficacia del 64% y del 36% morosidad con respecto a los demás años; esto servirá como dato referencial para identificar que políticas para mejorar la propuesta de recaudación tributaria.

**Tabla 43***Recaudación Mensual del Impuesto Predial año 2020*

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Monto recaudado</b>
2020	Enero	s/109,080.99
2020	Febrero	s/2,910,395.48
2020	Marzo	s/2,492,593.38
2020	Abril	s/297,753.13
2020	Mayo	s/415,798.29
2020	Junio	s/340,108.62
2020	Julio	s/315,933.66
2020	Agosto	s/511,918.96
2020	Setiembre	s/271,835.93
2020	Octubre	s/327,762.31
2020	Noviembre	s/683,504.43
2020	Diciembre	s/488,314.95
<b>Total</b>		<b>S/9'165,000.12</b>

**Figura 37***Recaudación Mensual del Impuesto Predial año 2020*

## Análisis e interpretación

De la Figura 45 podemos observar que la mayor recaudación está entre los meses de febrero y marzo, debido a que existieron campañas de recaudación, otorgando descuentos.

**Tabla 44**

*Campañas para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial*

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recaudación</b>	<b>Ordenanza Municipal</b>
2020	Enero	Notificación de dj a contribuyentes	S/109,080.99	
2020	Febrero	Campaña de descuento para deuda atrasada	S/2,910,395.48	<b>Ordenanza de descuento para buenos contribuyentes y deuda atrasada</b>
2020	Marzo	No hubo	S/2,492,593.38	
2020	Abril	No hubo	S/297,753.13	
2020	Mayo	Campaña actualización de datos en DJ	S/415,798.29	
2020	Junio	No hubo	S/340,108.62	
2020	Julio	No hubo	S/315,933.66	
2020	Agosto	No hubo	S/511,918.96	
2020	Setiembre	Campaña de cobranza personalizada	S/271,835.93	N°624- cmpc
2020	Octubre	Embargos por deudas tributarias	S/327,762.31	
2020	Noviembre	Embargos por deudas tributarias	S/683,504.43	
2020	Diciembre	Premios a buenos contribuyentes	S/488,314.95	N°624- cmpc
Total monto recaudado			S/. 9,165,000.12	<b>Eficacia</b>
<b>Total monto generado</b>			<b>S/. 14,285,640.93</b>	<b>64%</b>

### Analisis e interpretación

Durante el año 2020 , los meses de mayor recaudación fueron Febrero y Marzo. Esto es gracias a las ordenanzas de descuento que se dieron, otorgando beneficios tributarios a los contribuyentes puntuales con el 50% de descuento en arbitrios, y a los contribuyentes que tenían deuda atrasada con el fin de incentivar su incorporación al grupo de buenos contribuyentes se les condonó la deuda como se muestra en la tabla 47, se logró una mayor recaudación con un 64% de Eficacia,

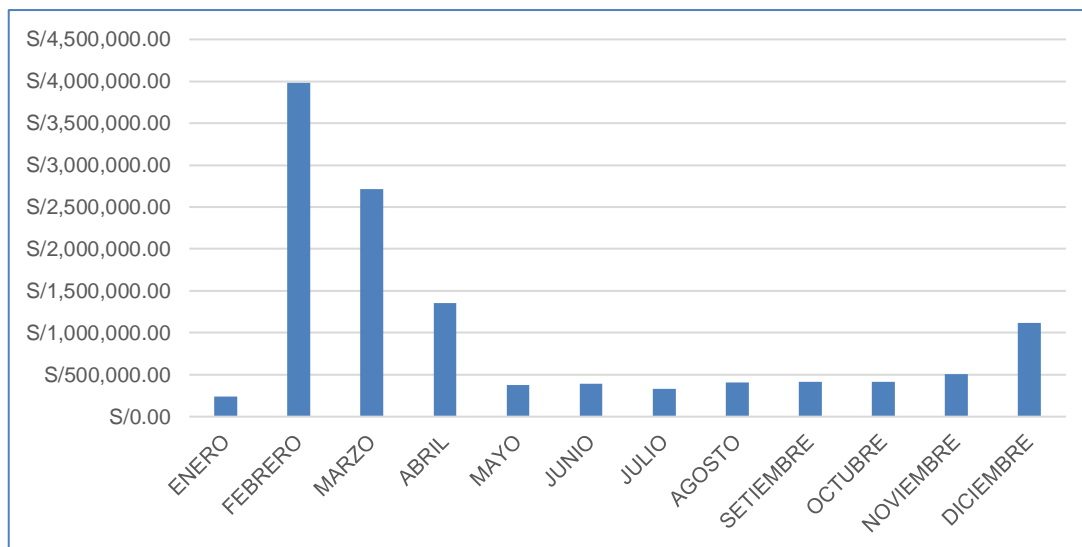
Con estos resultados se pretende alcanzar una mayor Efectividad, es decir, el equilibrio entre la eficacia (meta) y la eficiencia (medios y recursos) para alcanzar un objetivo.

#### 5.2.4 Análisis de la Recaudación Mensual del año 2022

**Tabla 45**

*Recaudación Mensual del Impuesto Predial Año 2022*

<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>MONTO RECAUDADO</b>
2022	Enero	S/239,675.34
2022	Febrero	S/3,980,807.31
2022	Marzo	S/2,717,784.30
2022	Abril	S/1,357,962.42
2022	Mayo	S/379,588.59
2022	Junio	S/395,441.66
2022	Julio	S/332,347.70
2022	Agosto	S/404,789.82
2022	Setiembre	S/413,748.46
2022	Octubre	S/415,749.00
2022	Noviembre	S/510486.97
2022	Diciembre	S/1116883.25
<b>Total</b>		<b>12'265,264.82</b>

**Figura 38***Recaudación Mensual del Impuesto Predial Año 2022***Analisis e interpretación**

Por su parte durante el año 2022, la tendencia de recaudación fue similar al año 2020, durante los meses Febrero y Marzo; también favorecido por las ordenanzas de descuento otorgados, dando beneficios tributarios a los contribuyentes puntuales con el 50% de descuento en arbitrios.

La ordenanza solo ampliaba las fechas de pagos del año en curso, hasta el 28 de abril, 30 de junio, 29 de setiembre y 29 de diciembre del presente año; para incentivar solo a los buenos contribuyentes. Sin embargo y a pesar del beneficio otorgado solo se logro alcanzar un 50% en eficacia; logrando asimismo que muchos contribuyentes aprovecharon para estar al día en el pago de sus impuestos.

Es importante resaltar que el monto emitido fue de S/ 24'679,624.04 y el monto recaudado fue S/ 12'265,264.82; cuya relación de eficacia es el 50% siendo este resultado menor al año 2020.



**Tabla 46***Campañas para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial*

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recaudación</b>	<b>Ordenanzas Municipal</b>
2022	Enero	Notificación de dj a contribuyentes	S/ 239,675.34	
2022	Febrero	Campañas informativas descentralizadas	S/ 3,980,807.31	<b>Ordenanza de descuento para buenos</b>
2022	Marzo	No hubo	S/ 2,717,784.30	<b>contribuyentes</b>
2022	Abril	No hubo	S/ 1,357,962.42	
2022	Mayo	Campaña actualización de datos en DJ	S/ 379,588.59	
2022	Junio	No hubo	S/ 395,441.66	
2022	Julio	No hubo	S/ 332,347.70	
2022	Agosto	No hubo	S/ 404,789.82	
2022	Setiembre	Campaña de cobranza personalizada	S/ 413,748.46	N°624- CMPC
2022	Octubre	Embargos por deudas tributarias	S/ 415,749.00	
2022	Noviembre	Apertura de oficina desconcertada quinde	S/ 510,486.97	
2022	Diciembre	Premios a buenos contribuyentes	S/ 1,116,883.25	N°624- CMPC
Total monto recaudado			s/ 12,265,264.82	<b>Eficacia</b>
Total monto generado			s/ 24,679,621.04	<b>50%</b>

Por otra parte, para superar o disminuir el riesgo de incumplimiento; aquí se han hecho acciones de cobranza como emisión de valores, cobranza coactiva y fiscalización Tributaria.

### 5.2.5 *Número de Contribuyentes Inscritos en el SAT Cajamarca:*

El número de contribuyentes cada año ha ido incrementando. En la entrevista a al gerente del SAT-Cajamarca manifiesta que se está cumpliendo con respetar el Código Tributario; corrigiendo barreras para la inscripción de nuevos predios y aceptando el pago parcial como también lo establece la ley, además se ha aplicado dos estrategias la información y orientación; muestra de ello es la creación del Departamento de Servicios al Contribuyente.

**Tabla 47**

*Número de Contribuyentes Afectos al Impuesto Predial*

<b>Año</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Incremento</b>
2018	66707	1288
2019	67995	1421
2020	69416	1690
2021	71106	1978
2022	73084	2221
2023	75305	2191

**Tabla 48**

*Número de Nuevos Contribuyentes*

<b>AÑO</b>	<b>Cantidad por mes</b>												<b>TOTAL</b>
	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	
2018	57	63	122	95	76	103	74	157	131	126	153	131	1288
2019	120	127	92	115	115	97	114	140	130	104	99	168	1421
2020	87	92	98	134	119	121	127	158	148	186	238	182	1690
2021	77	134	158	118	167	158	185	195	237	169	175	205	1978
2022	88	195	188	95	160	139	168	228	244	229	216	271	2221
2023	133	155	173	213	206	189	192	247	222	192	148	121	2191

En la inscripción de nuevos contribuyentes realizada en forma mensual por cada año de estudio, se evidencia un mayor incremento en el año 2022, gracias a las inspecciones realizadas por el Departamento de Fiscalización, que realizó operativos en

los sectores de expansión de Cajamarca. El SAT Cajamarca brindó facilidades de Inscripción para los nuevos contribuyentes; como el descuento en multas.

### **5.3 Análisis, interpretación y discusión de resultados**

En primer lugar, hay que rescatar que la recaudación del impuesto Predial ha ido incrementando progresivamente, pero el nivel de morosidad no ha reducido; esto se debe a que el comportamiento fiscal en el pago de los impuestos prediales se deteriora cuando la evasión Fiscal aumenta. Se produce en el contribuyente cumplidor una imitación del evasor. El cambio de la legislación tributaria, los diversos planes de facilidades de pago, moratorias, condonaciones, etc; favorecen a deteriorar la conciencia del contribuyente. El responsable toma actitud de espera para el cumplimiento fiscal hasta que se establezca una nueva financiación de la deuda.

Consideramos que el cambio periódico de legislación perjudica el cumplimiento espontáneo; el cambio de políticas Fiscales no ha permitido una efectividad progresiva.

En el año 2020 hubo una mayor eficacia, debido a los beneficios tributarios que se otorgaron por única vez, con el fin de incrementar la cartera de buenos contribuyentes; condonando deuda atrasada. Con esto demostramos que uno de los factores determinantes para la buena recaudación son los Beneficios tributarios que se otorgan. Factor que según la encuesta son pocos los que se han visto beneficiados.

Asimismo, el exceso de leyes, decretos, resoluciones, reglamentaciones y cierto entramado en la legislación tributaria, producen que los contribuyentes eludan el pago de impuestos directos e indirectos, creando mercados en negro.

En Cajamarca se ve ante el grave problema de lograr el cumplimiento voluntario del pago de sus impuestos, en atención, los sectores con menos recursos ven al pago como una exigencia que impone el Estado y que agrava aún más su estado de pobreza.

Demostrando de esta manera que la Situación Económica del contribuyente es otro factor determinante para una eficiente recaudación.

Por otra parte, existe en estas sociedades una conciencia de falta de equidad en los sistemas tributarios, ya que existe desconfianza generalizada acerca del destino de las sumas recaudadas. Se realizaron campañas informativas, para concientizar a la población con el pago de sus impuestos, pero no a tenido gran alcance. Se considera que el otorgamiento de facilidades de pago resulta mas efectivo para reducir los niveles de morosidad. Pero por el contrario esto perjudica financieramente a la entidad en cuanto a su liquidez. Logrando de esta manera no contar con recursos suficientes para hacer frente a sus obligaciones.

Consideramos que la educación de la población es el punto fundamental a considerar en toda politica tributaria que pretenda el cumplimineto expontaneo. Tener coonocimiento sobre la normatividad del impuesto Predial, es fundamental para incrementar sus pagos. Pero nos vemos ante la sorpresa que la mayoría de contribuyentes no sabe calcular su impuesto predial, mucho menos los periodos en que se cancela con o sin intereses.

La evasion tributaria responde a una razon económica, tambien en muchos casos la misma que obedece a la desinformacion de la población con respecto a los periodos de pago o al cálculo del impuesto predial, las ordenanzas con beneficios tributarios, etc. Por otro lado las acciones que realiza el SAT Cajamarca para incrementar el número de Contribuyentes no son suficientes, el trabajador a sido calificado con una mala atención provocando de esta manera la baja recaudación. El personal con el que cuentan no esta bien calificado causando errores en la determinacion del autovaluo. Provocando insactisfaccion al contribuyente. De esta manera se demuestra que el factor Fiscalizacion y Declaración Jurada influyen en la recaudacion del impuesto predial.

Todo problema tiene solución pero deben darse medidas correctivas que facilite la captación de recursos económicos a favor de la municipalidad. Realizar el empadronamiento de los contribuyentes y el levantamiento catastral con el fin de ampliar la base tributaria y obtener más ingresos tributarios.

- Crear control del cumplimiento para el seguimiento a contribuyentes omisos y predios no declarados.
- Incorporar a la Dirección de la Administración Tributaria personal altamente calificado y capacitado en materia tributaria. -

Distribuir a los recaudadores por zonas específicas con el fin de llegar a todos los hogares ya que los contribuyentes no tienen iniciativa propia de venir a cancelar sus impuestos.

## CONCLUSIONES

- Finalizado el análisis correspondiente en el presente trabajo de investigación sobre los factores determinantes, los niveles de efectividad y eficiencia en la cobranza del Impuesto Predial en el SAT Cajamarca (2019-2023) se conoció la existencia de factores determinantes clave del pago del impuesto predial. Asimismo, se evidenció bajos niveles de eficiencia y eficacia en el proceso de cobranza.
- Los hallazgos permitieron concluir que los factores determinantes en la cobranza del Impuesto Predial, según escala baremos a nivel de trabajadores, son el Marco Normativo (130.3 puntos), las Cobranzas (123.33 puntos) y la Atención al Contribuyente (117 puntos). A diferencia de la Fiscalización (105.7 puntos) y la Actualización Tecnológica (102 puntos) lo cual evidencia ser poco determinantes. Por otro lado, a nivel de contribuyentes, los factores determinantes son el factor Cobranza (1045.7 puntos) y la Situación Económica (1085 puntos), mientras que el Marco Normativo, la Fiscalización y la Atención al Contribuyente resultan ser poco determinantes en el cumplimiento del pago del impuesto predial en el SAT, Cajamarca. Estos resultados indican que los factores determinantes en la recaudación del Impuesto Predial varían entre trabajadores y contribuyentes, lo que quiere decir que existe la necesidad de la elaboración de estrategias diferenciadas para optimizar el proceso de cobranza del impuesto predial en el SAT Cajamarca.
- Finalmente, el análisis del proceso de recaudación del Impuesto Predial permitió concluir que, en un período de cinco años, la tasa promedio de crecimiento de contribuyentes fue del 2.32%, mientras que el monto recaudado presentó un incremento medio del 18.38%, con excepción del año 2023, cuando el crecimiento fue solo del 4.3%. Además, la recaudación anual promedio representó el 56.5% del monto emitido, dejando una morosidad del 43.5%. Los meses con mayor

concentración de pagos fueron febrero, marzo y, en menor medida, diciembre. Estos resultados evidencian bajos niveles de eficacia (56.5%) y eficiencia (45.6%), lo que indica la presencia de diversas problemáticas dentro del SAT Cajamarca, tales como la burocracia excesiva, la falta de modernización en los procesos de cobranza y hasta posibles actos de corrupción que pueden estar afectando la transparencia y efectividad del sistema. Estos factores, sumados a deficiencias en la fiscalización y en la gestión administrativa, limitan la capacidad del SAT Cajamarca para optimizar la recaudación del impuesto predial y reducir los índices de morosidad.

## RECOMENDACIONES

- Para mejorar la eficiencia y efectividad en la recaudación del Impuesto Predial, se recomienda que el SAT Cajamarca fortalezca los factores con mayor impacto en el proceso, como el marco normativo, la gestión de cobranzas y la atención al contribuyente. Para ello, es fundamental optimizar la aplicación de las normativas vigentes, garantizar su cumplimiento y establecer mecanismos de supervisión más rigurosos que permitan evaluar y corregir posibles deficiencias.
- Asimismo, es necesario revisar y mejorar las estrategias de fiscalización y actualización tecnológica, ya que estos factores, aunque actualmente tienen menor impacto, pueden ser clave para fortalecer la recaudación. La fiscalización debe volverse más estricta y eficiente, implementando auditorías periódicas y sanciones efectivas para reducir la evasión fiscal. En cuanto a la tecnología, se recomienda la digitalización de procesos, la implementación y fortalecimiento de las plataformas en línea de pagos y consultas, y el uso de herramientas de inteligencia artificial para detectar patrones de morosidad y optimizar la gestión de cobros.
- Además, el SAT Cajamarca debería aplicar estrategias más agresivas de recaudación durante los meses de menor incidencia de pago, incentivando a los contribuyentes mediante descuentos por pronto pago, recordatorios automatizados y campañas de concienciación sobre la importancia del cumplimiento tributario. También es esencial mejorar la gestión administrativa, reduciendo la burocracia y promoviendo la transparencia para prevenir actos de corrupción que afecten la confianza de los ciudadanos en el sistema tributario.



- Finalmente, se debe poner especial atención en el año 2023, donde la tasa de crecimiento de la recaudación fue baja. Para ello, se recomienda realizar un análisis detallado de las causas de este descenso y ajustar las políticas de cobranza en función de los hallazgos, asegurando así una mayor estabilidad y crecimiento en la recaudación del Impuesto Predial en el SAT Cajamarca.

**REFERENCIAS**

- Anthony, R. N., y Young, D. W.: *Management Control in Nonprofit Organizations* [Control de Gestion en Organizaciones sin Fines de Lucro] IRWIN, Homewood (Ill), 1984
- Barrueto, M (2018) *Estrategias de Cobranza para Reducir la Tasa de Morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe*, [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31743>
- Benel, V. M. (2023). *Factores que influyen en la recaudación tributaria del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén en el periodo 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca] Repositorio Institucional: <http://hdl.handle.net/20.500.14074/5642>
- Bolaños, R (2019), *La Educación Tributaria como medida para incrementar la Recaudación Fiscal en el Distrito Metropolitano de Quito* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador ] Repositorio Institucional: <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/15356>
- Bonnin, C (1812). *Principes d'administration publique [Principios de administración pública]* Editorial Clement Freres.
- Camacho, C.; Hurtado, K.; Navarro E.; Hurtado, J. y Nieves, S., (Junio 2017) *Factores que inciden en el recaudo del Impuesto Predial Unificado en el distrito de Barranquilla*, Prospect, Vol 15, N° 1, 64-73. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15665/rp.v15i1.591>
- Carrillo, A. (1973). *La justicia federal y la administración pública* (2da. Ed.). Editorial Porrúa.

- Cordero E. & Aldunate E. (2008). *Evolución histórica del concepto de propiedad*. *Revista de estudios histórico-jurídicos*, (30), 345-385. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0716-54552008000100013>
- Dillinger W. U. (Junio 1991) *Property Tax Reform – Guidelines and Recommendations*. [Reforma del impuesto a la propiedad: pautas y recomendaciones], WPS 710,
- Dimock, M & Ogden, G (1967) *Administración pública* (3ª edición) Editorial Hispano Americana.
- Espinosa, S.; Martínez, J. & Martell Ch (2018) *¿ Por qué algunos municipios en México son mejores recaudadores de impuesto predial que otros?*. *Gestión y política pública*, 27(2), 375-395. Recuperado de: <https://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojsaide/index.php/gypp/article/view/471>
- Espinoza, T (2018), *Gestión de notificaciones físicas y electrónicas en la Intendencia Lima de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – 2017*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres - Lima] Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3564>
- Georgopoulos, B. y Tannenbaum, A. (1957). *A Study of Organizational Effectiveness*. [Un estudio de eficacia organizacional] *American Sociological Review*, 22, 534-40.
- Guerrero, R. & Noriega, H. (2015). *Impuesto predial: Factores que afectan su recaudo*, *Económicas CUC*, 36(1), 133-152. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.36.1.2015.25>
- Heras, W. Y. (2019), *Cultura tributaria como factor en el cumplimiento tributario de los comerciantes del centro comercial San Antonio de Cajamarca 2018*. [Tesis

de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca] Repositorio Institucional:  
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/3590>

Hernández, R. & Mendoza, C. P. (2023) *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. (2da. Ed) Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Hernández, R. Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. Ed) Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Keynes, J (1936) *The General Theory of Employment, Interest, and Money* [La teoría general del empleo, el interés y el dinero], ISM, ETH Zurich,

López, A. M., Berrocal, V. V., & Olascoaga, I. D. C. (2020). *Comportamiento de recaudo del impuesto predial unificado: caso estudio-cra 8 y 9 urbanización vallejo en el municipio de Montería*. [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia] Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12494/16432>

Meza, Y. (2010). *Sistema de Soporte a la decisión para disminuir la morosidad del Impuesto Predial en la Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Chilca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú] Repositorio Institucional: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/1462>

Moliner, María. 1998. *Diccionario del uso del español*, 2da. edición., Editorial Gredos, S.A.

Morales, A. V. (2021). *Análisis de los determinantes de la recaudación del impuesto predial en el Perú*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Institucional: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/21102>

- Moreno, R (1980) *La administración pública federal en México*. Revista estudios de políticas públicas, 10(1), 133-136. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.5354/0719-6296.2024.74015>
- OCDE/CEPAL (2011), *Perspectivas Económicas de América Latina 2012 Transformación del Estado para el Desarrollo: Transformación del Estado para el Desarrollo*. OECD Publishing.
- Orrillo Fernández, Ela Mardeli (2018), *Factores económicos, culturales y técnicos normativos que determinan la evasión tributaria de las Mypes del sector comercial de la Ciudad de Cajamarca, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca] Repositorio Institucional: <http://hdl.handle.net/20.500.14074/2774>
- Pérez, J. & Gardey, A. (2010). *Definición de comercialización*. Recuperado de <http://www.definiciones.de/comercializacion/>
- Pomasunco (2019), *Tecnologías de información y comunicación en la recaudación del impuesto predial en el servicio de administración Tributaria Huancayo 2016-2018*, [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú] Repositorio Institucional: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5787>
- Ricardo, D (2023), *Principios de Economía Política y Tributación*, Fondo de Cultura Económica, México,
- Robins, S. P. y Coulter, M. (2005), *Administración* (8va Ed.), editorial Prentice Hall
- Ruiz, C (2002). *Instrumentos de investigación educativa. Procedimientos para su diseño y validación*. Barquisimeto: CIDEG, C.A.
- Salvador, C. (1994). El Control de Gestión. Diferentes modelos. Indicadores de servicios públicos. Temas de Gerencia Pública. Tema, 79. D.G. de la Función Pública.

- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2000). *Economía con aplicaciones a Latinoamérica*. México McGraw-Hill
- Smith, A (1994), *Riqueza de las naciones (1776)*. Madrid: Alianza, 37, 67-72.
- Stiglitz, J (2003) *La economía del sector público* (Vol. 24). Antoni Bosch Editor.
- Velásquez, J. (2015). *Política tributaria y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28588>
- Villegas, H., Arguello, G., & García, R. (1993). *La evasión fiscal en Argentina*. Revista de Derecho Fiscal N° XXIII. Argentina- Córdoba.

## Apéndice A

### Instrumento de Recolección de Datos

#### Cuestionario N° 01 Factores Determinantes que inciden en el Nivel de Eficiencia y Eficacia en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca



**Objetivo:** Conocer la opinión de los **Funcionarios del SAT Cajamarca** sobre el del servicio de atención al contribuyente para el pago a tiempo del Impuesto Predial y su influencia en el Proceso de Cobranza del Impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca

1.1	Distrito:	1.2	Región:	1.3	Fecha: ____/____/____
1.4	Nombre del Encuestador:				
1.5	Nombres y apellidos del encuestado(a):				
1.6	Cargo del encuestado(a):				
1.7	Dirección:	1.8	Edad:	1.9	Sexo 1. M ( ) 2. F ( )

**Instrucciones:** marca con cualquiera de las opciones en la respuesta con un “x” según considere el nivel de satisfacción.

N°	Ítems	Escala				
		Mucho	Suficiente	Regular	Poco	Nada
	<b>Factores Determinantes – Trabajadores</b>					
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>Dimensión: Marco Normativo</b>					
1	¿Cuánto conoce usted sobre el Marco Normativo del impuesto predial ?					
2	¿Cree usted que el Marco Normativo del impuesto predial se ajusta a la realidad de Cajamarca?					
3	¿El conocer mejor sobre el marco normativo del impuesto predial, por el contribuyente disminuirá la morosidad?					
	<b>Dimensión: Fiscalización</b>					
4	¿En su opinion una adecuada determinacion del impuesto predial incrementara su recaudacion?					

5	¿En su opinión el autovaluo refleja verdaderamente el valor de las áreas contruidas?					
6	¿En su opinión el contribuyente está satisfecho con el cálculo del impuesto predial expresado en la DJ?					
	<b>Dimensión: Cobranza</b>					
7	¿En su opinión, el proceso de la cobranza implementado contribuyó a mejorar la recaudación?					
8	¿Que tan eficaz son los centros descentralizados de cobranza del impuesto predial?					
9	¿Cree que las facilidades de pago que ofrece el SAT Cajamarca contribuyen a disminuir la morosidad y la evasión?					
	<b>Dimensión: Actualización tecnológica</b>					
10	¿Cree ud que el software que se utiliza se ajusta adecuadamente a las normas prediales aprobadas?					
11	¿Considera que la tecnología implementada ha tenido un impacto positivo en la recaudación?					
12	En su opinión, ¿qué tanto ha mejorado la recaudación gracias a la tecnología implementada?					
	<b>Dimensión: Atención al Contribuyente</b>					
13	¿Cómo considera que es la información que brinda el SAT Cajamarca sobre el impuesto predial?					
14	Cuándo reciben una consulta del contribuyente al SAT ¿cómo considera que es atendida?					
15	¿El SAT Informa al contribuyente sobre las facilidades de pago o descuentos por pago a tiempo?					

Gracias por su colaboración



**Cuestionario N° 02 Factores Determinantes que inciden en el Nivel de Eficiencia y Eficacia en la cobranza del Impuesto Predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca**



**Objetivo:** Conocer la opinión de los **contribuyentes** sobre el del servicio de atención al contribuyente para el pago a tiempo del Impuesto Predial y su influencia en el Proceso de Cobranza del Impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Cajamarca

1.1	Distrito:	1.2	Región:	1.3	Fecha: ____/____/____ -
1.4	Nombre del Encuestador:				
1.5	Nombres y apellidos del encuestado(a):				
1.6	Cargo del encuestado(a):				
1.7	Dirección:	1.8	Edad:	1.9	Sexo 1. M ( )    2. F ( )

**Instrucciones:** marca con cualquiera de las opciones en la respuesta con un “x” según considere el nivel de satisfacción.

N°	Ítems	Escala				
		Mucho	Suficiente	Regular	Poco	Nada
	<b>Factores Determinantes – Contribuyentes</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>Dimensión: Marco Normativo</b>					
1	¿Cuánto conoce usted sobre el Marco Normativo del impuesto predial ?					
2	¿conoce Ud como se calcula el impuesto predial ?					
3	¿Está de acuerdo con el costo de impuesto predial que le envía el SAT Cajamarca?					
	<b>Dimensión: Fiscalización</b>					
4	¿Conoce ud el proceso de Fiscalizacion que Realiza el Sat Cajamarca?					
5	¿Considera que es beneficioso la fiscalización que realiza el SAT Cajamarca?					
6	¿Está de acuerdo con los planes de fiscalización que realiza el Sat cajamarca anualmente?					

	<b>Dimensión: Cobranza</b>					
7	¿Está de acuerdo con las facilidades de pago que ofrece el SAT Cajamarca?					
8	¿Está de acuerdo con la entrega a domicilio del impuesto predial que le envía el SAT Cajamarca?					
9	¿Está de acuerdo con las Centros descentralizados de pago del SAT Cajamarca?					
	<b>Dimensión: Atención al contribuyente</b>					
10	¿Recibió información de cómo se calcula el Impuesto predial?					
11	¿Cómo considera la información Y ATENCION que le brinda el SAT Cajamarca sobre el impuesto predial?					
12	¿Recibió Ud. algún Beneficio Tributario al pagar sus impuestos Prediales?					
	<b>Dimensión: Situación económica del Contribuyente</b>					
13	¿Considera que un motivo del porque algunos contribuyentes no pagan sus impuestos se debe a la falta de capacidad económica?					
14	Considera que si la situación económica actual mejorara. ¿Pagaría de forma puntual?					
15	¿Qué tanto influye su situación económica en el cumplimiento puntual de sus pagos?					

Gracias por su colaboración

## Apéndice B

### Prueba de Confiabilidad - Alfa de Cronbach

- Confiabilidad del cuestionario aplicado a los funcionarios del SAT Cajamarca.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	15

**Nota:** Prueba de confiabilidad para el instrumento aplicado a los trabajadores del SAT Cajamarca. Tiene una ponderación de 0.889 (muy alta) lo que quiere decir que existe muy buena consistencia, coherencia y es confiable el instrumento.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR0001	53,3000	103,803	,698	,876
VAR0002	53,2333	105,909	,597	,880
VAR0003	53,2000	104,855	,673	,877
VAR0004	53,3333	105,816	,582	,881
VAR0005	53,1333	106,189	,541	,883
VAR0006	53,3667	106,516	,547	,882
VAR0007	53,3667	106,447	,567	,882
VAR0008	53,5333	107,223	,489	,885
VAR0009	53,3000	108,355	,492	,885
VAR00010	53,3667	108,516	,591	,881
VAR00011	53,6000	110,662	,396	,888
VAR00012	53,4667	105,568	,653	,878
VAR00013	53,5000	106,190	,460	,887
VAR00014	53,3333	110,437	,362	,891
VAR00015	52,8333	102,764	,768	,874

**Nota;** Se muestra la confiabilidad por cada pregunta del cuestionario para los trabajadores del SAT Cajamarca.

- Confiabilidad del cuestionario aplicado a los contribuyentes del SAT Cajamarca.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,760	15

**Nota:** Prueba de confiabilidad para el instrumento aplicado a los contribuyentes del SAT Cajamarca. Tiene una ponderación de 0.760 (alta) lo que quiere decir que existe buena consistencia, coherencia y es confiable el instrumento.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR0001	59,8000	38,062	-,199	,770
VAR0002	59,8857	35,585	,631	,749
VAR0003	59,5755	30,794	,709	,717
VAR0004	59,9469	38,641	-,177	,788
VAR0005	58,9796	36,873	,056	,767
VAR0006	59,9347	33,315	,684	,732
VAR0007	60,1020	34,084	,200	,766
VAR0008	59,2082	31,616	,510	,733
VAR0009	58,9714	33,134	,722	,730
VAR00010	59,7959	28,434	,641	,713
VAR00011	59,2286	32,202	,422	,741
VAR00012	60,5347	25,856	,491	,748
VAR00013	59,6939	36,287	,060	,773
VAR00014	59,3633	29,954	,662	,716
VAR00015	58,9224	34,359	,553	,742

**Nota:** Se muestra la confiabilidad por cada pregunta del cuestionario para los contribuyentes del SAT Cajamarca.

## Apéndice C

Base de datos de los instrumentos aplicados para la presente investigación

- *Resultados del cuestionario a nivel de trabajadores*

	<b>TRABAJADORES</b>															<b>TOTAL</b>
	<b>Marco Normativo</b>			<b>Fiscalización</b>			<b>Cobranzas</b>			<b>Actual. Tecnológica</b>			<b>Atención al contribuyente</b>			
	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>	<b>P14</b>	<b>P15</b>	
Encuestado1	4	4	4	5	1	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	<b>63</b>
Encuestado2	4	5	5	2	2	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	<b>61</b>
Encuestado3	5	5	4	5	2	1	4	4	5	5	5	1	5	4	5	<b>60</b>
Encuestado4	4	5	4	5	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	1	<b>60</b>
Encuestado5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	1	1	5	5	5	<b>61</b>
Encuestado6	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	5	2	2	4	5	<b>60</b>
Encuestado7	4	5	5	2	1	5	5	5	5	5	2	1	5	1	4	<b>55</b>
Encuestado8	4	5	3	5	4	1	5	5	5	1	5	3	3	3	5	<b>57</b>
Encuestado9	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	2	5	5	5	1	<b>62</b>
Encuestado10	4	5	5	5	2	5	4	5	5	2	1	3	1	3	5	<b>55</b>
Encuestado11	4	5	3	1	2	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	<b>59</b>
Encuestado12	4	3	4	4	4	5	1	5	5	2	1	3	3	3	4	<b>51</b>

Encuestado13	5	4	4	4	1	5	4	4	5	5	5	1	5	5	4	<b>61</b>
Encuestado14	4	4	5	5	5	1	4	4	5	2	2	2	2	5	5	<b>55</b>
Encuestado15	3	5	5	5	2	2	4	5	5	5	2	4	5	2	5	<b>59</b>
Encuestado16	5	4	4	1	4	5	2	4	5	5	5	5	3	2	5	<b>59</b>
Encuestado17	5	5	4	5	2	5	2	4	5	5	2	3	2	2	4	<b>55</b>
Encuestado18	3	5	5	5	5	3	2	4	4	4	5	3	2	3	5	<b>58</b>
Encuestado19	5	4	5	5	5	3	2	5	4	5	4	3	5	5	5	<b>65</b>
Encuestado20	3	5	5	5	5	4	4	4	2	5	2	3	3	2	4	<b>56</b>
Encuestado21	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	1	2	2	5	<b>56</b>
Encuestado22	2	2	4	1	1	5	2	5	4	2	3	3	2	2	5	<b>43</b>
Encuestado23	5	2	5	2	4	2	4	4	5	5	5	3	4	5	4	<b>59</b>
Encuestado24	5	4	5	2	4	4	2	4	4	4	5	3	3	1	5	<b>55</b>
Encuestado25	2	5	5	2	2	1	4	3	5	2	2	3	5	2	5	<b>48</b>
Encuestado26	3	5	4	1	5	1	5	3	3	5	5	3	5	3	5	<b>56</b>
Encuestado27	5	5	4	5	2	4	2	3	3	2	4	4	4	2	5	<b>54</b>
Encuestado28	5	4	5	4	2	5	4	2	3	5	5	3	5	2	5	<b>59</b>
Encuestado29	5	5	5	4	2	5	4	5	3	5	3	3	5	3	5	<b>62</b>
Encuestado30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	<b>71</b>
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>133</b>	<b>133</b>	<b>113</b>	<b>91</b>	<b>113</b>	<b>111</b>	<b>129</b>	<b>130</b>	<b>111</b>	<b>106</b>	<b>89</b>	<b>114</b>	<b>101</b>	<b>136</b>	
Promedio	<b>130.3</b>			<b>105.7</b>			<b>123.33</b>			<b>102</b>			<b>117</b>			

**Nota:** Los resultados presentados incluye los valores ponderados de cada pregunta del cuestionario tipo escala Likert, además se muestra la sumatoria de los puntajes y promedio para identificar según escala baremos los factores determinantes según los objetivos formulado en la presente investigación.

## - Resultados del cuestionario a nivel de trabajadores

	CONTRIBUYENTES															TOTAL
	Marco Normativo			Fiscalización			Cobranzas			Atención al contribuyente			Situación económica del contribuyente			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
Encuestado1	5	2	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
Encuestado2	5	2	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
Encuestado3	5	2	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	31
Encuestado4	5	2	1	5	5	1	5	1	4	1	1	1	5	1	5	38
Encuestado5	1	2	1	5	5	1	5	1	4	1	1	1	5	1	5	34
Encuestado6	1	2	1	5	5	1	5	1	4	1	1	1	5	5	5	38
Encuestado7	1	2	1	5	5	1	5	1	4	1	1	1	5	1	5	34
Encuestado8	1	2	1	5	5	1	5	1	4	1	1	1	5	1	5	34
Encuestado9	1	2	1	5	5	4	5	5	4	1	5	1	5	1	5	45
Encuestado10	1	2	1	5	5	4	5	5	4	1	5	1	5	1	5	45
Encuestado11	1	2	1	5	5	4	5	5	4	1	5	1	5	5	5	49

Encuestado12	1	2	1	5	5	4	5	5	4	1	5	1	5	1	5	45
Encuestado13	1	2	1	5	5	4	5	5	4	1	5	1	5	2	5	51
Encuestado14	1	2	1	5	5	4	5	5	5	1	5	1	5	2	5	47
Encuestado15	1	2	1	5	5	4	5	5	5	1	5	1	5	2	5	47
Encuestado16	1	2	1	5	5	4	3	5	5	1	5	1	5	2	5	45
Encuestado17	1	2	1	5	5	4	3	5	5	1	5	1	5	2	5	45
Encuestado18	1	2	1	5	5	4	3	5	5	1	5	1	5	4	5	47
Encuestado19	1	2	1	5	5	4	3	5	5	1	5	1	5	4	5	47
Encuestado20	1	2	1	5	5	4	3	5	5	1	5	1	5	4	5	47
Encuestado21	1	2	1	1	5	4	3	5	4	2	5	1	5	4	5	43
Encuestado22	1	2	1	1	5	4	1	5	4	2	5	1	5	4	5	41
Encuestado23	1	2	1	1	5	5	1	5	4	2	5	1	5	4	5	42
Encuestado24	1	2	1	1	5	5	1	5	4	2	5	1	5	4	5	42
Encuestado25	1	2	1	1	5	5	1	5	5	2	5	1	5	4	5	43
Encuestado26	1	2	1	1	5	5	4	5	5	2	5	1	5	4	5	46
Encuestado27	1	2	1	1	5	5	4	5	5	2	5	1	5	4	5	46
Encuestado28	1	2	1	1	5	5	4	5	5	2	5	1	5	4	5	46
Encuestado29	1	2	1	1	5	5	4	5	5	2	5	1	5	4	5	46
Encuestado30	1	2	1	1	5	5	4	5	5	2	5	1	5	4	5	51
Encuestado31	1	2	1	1	5	5	4	5	5	2	5	1	2	4	5	43
Encuestado32	1	2	1	1	5	1	4	5	5	5	5	1	2	4	5	42
Encuestado33	1	2	1	1	5	1	4	5	5	5	5	1	2	4	5	42
Encuestado34	1	2	1	1	5	1	4	5	5	5	5	1	2	4	5	42
Encuestado35	1	2	1	1	5	1	4	5	5	5	5	1	2	4	5	42
Encuestado36	1	2	1	1	5	1	4	5	5	5	5	1	2	4	5	42



Encuestado37	1	2	1	1	4	1	4	5	5	5	5	1	2	4	5	41
Encuestado38	1	2	1	1	4	1	4	5	5	5	5	1	3	4	5	42
Encuestado39	1	2	1	4	4	1	4	5	5	5	5	1	3	4	5	45
Encuestado40	1	2	1	4	4	1	4	5	5	5	5	1	3	4	5	45
Encuestado41	1	2	1	4	4	5	4	5	5	5	5	1	5	4	5	51
Encuestado42	1	2	1	4	4	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	48
Encuestado43	1	2	1	1	4	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	45
Encuestado44	1	2	1	1	4	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	45
Encuestado45	1	2	1	1	4	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	45
Encuestado46	1	2	1	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	46
Encuestado47	1	2	1	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	46
Encuestado48	1	2	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	5	4	5	42
Encuestado49	1	2	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	5	4	5	42
Encuestado50	1	2	1	5	5	1	1	5	5	2	5	1	5	4	5	43
Encuestado51	1	2	1	5	5	1	1	5	5	2	5	1	5	4	5	43
Encuestado52	1	2	1	5	5	1	1	5	5	2	5	1	5	4	5	43
Encuestado53	1	2	1	5	5	1	1	5	5	2	5	5	5	4	5	47
Encuestado54	1	2	1	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	4	5	51
Encuestado55	1	2	1	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	4	5	51
Encuestado56	1	2	1	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	4	5	51
Encuestado57	1	2	1	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	4	5	51
Encuestado58	1	2	1	5	5	1	5	5	5	2	5	5	3	4	5	49
Encuestado59	1	2	1	5	5	1	5	5	5	2	5	5	3	4	5	49
Encuestado60	1	2	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	3	4	5	53
Encuestado61	1	2	5	5	5	1	1	5	5	2	5	5	3	4	5	49
Encuestado62	1	2	5	5	5	1	1	5	5	2	5	5	3	5	5	50
Encuestado63	1	2	5	5	5	1	1	5	5	2	5	5	3	5	5	50

Encuestado64	1	2	5	5	5	1	1	5	5	2	5	5	3	5	5	50
Encuestado65	1	2	5	5	5	1	1	5	5	2	5	5	3	5	5	50
Encuestado66	1	2	5	5	5	1	1	5	5	2	5	5	3	5	5	50
Encuestado67	1	2	5	5	5	5	1	5	5	2	5	5	3	5	5	54
Encuestado68	1	2	5	5	5	1	1	5	5	2	5	5	3	5	5	50
Encuestado69	1	2	5	5	5	1	4	5	5	2	5	5	3	5	5	53
Encuestado70	1	2	5	5	5	1	4	5	5	2	5	5	5	5	5	55
Encuestado71	1	3	5	1	1	1	4	5	5	2	5	1	3	5	5	42
Encuestado72	1	3	5	1	1	1	4	5	5	2	5	1	3	5	5	42
Encuestado73	1	3	5	1	1	1	4	5	5	2	5	1	5	5	5	44
Encuestado74	1	3	5	1	1	1	4	5	5	2	5	1	3	5	5	42
Encuestado75	1	3	5	1	4	1	4	5	5	2	5	1	3	5	5	45
Encuestado76	1	3	5	1	4	1	4	5	5	2	5	1	3	5	5	45
Encuestado77	1	3	5	1	4	1	4	5	5	2	5	1	3	5	5	45
Encuestado78	1	3	5	1	4	1	4	5	5	2	5	1	3	5	5	45
Encuestado79	1	3	5	1	4	1	4	5	5	2	5	1	3	5	5	45
Encuestado80	1	3	5	4	4	1	4	5	5	2	5	1	3	5	5	48
Encuestado81	1	3	5	4	4	1	4	5	5	2	5	1	3	5	5	48
Encuestado82	1	3	5	4	4	1	4	5	5	2	5	1	3	5	5	48
Encuestado83	1	3	5	4	4	1	4	5	5	2	5	5	3	5	5	52
Encuestado84	1	3	5	4	4	1	4	3	5	2	5	5	3	5	5	50
Encuestado85	1	3	5	4	4	1	4	3	5	2	5	5	3	5	5	50
Encuestado86	2	3	5	4	4	1	4	3	5	5	5	5	3	5	5	54
Encuestado87	2	3	5	4	4	1	4	3	5	5	5	5	3	5	5	54
Encuestado88	2	3	5	4	4	1	4	3	5	5	5	5	3	5	5	54
Encuestado89	2	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	58
Encuestado90	2	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	59

Encuestado91	2	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	59
Encuestado92	2	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	59
Encuestado93	2	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	59
Encuestado94	2	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	59
Encuestado95	2	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	58
Encuestado96	2	3	5	1	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	55
Encuestado97	2	3	5	1	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	55
Encuestado98	2	3	5	1	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	55
Encuestado99	2	3	5	1	4	5	4	3	5	5	5	1	4	4	5	51
Encuestado100	2	1	5	1	4	5	4	3	5	5	5	1	4	4	5	49
Encuestado101	3	1	1	1	1	5	4	3	5	5	5	2	4	4	5	49
Encuestado102	3	1	1	1	1	5	4	3	5	5	5	2	4	4	5	44
Encuestado103	3	1	5	1	1	5	4	3	5	5	5	2	4	4	5	48
Encuestado104	3	1	5	1	1	5	4	3	5	5	5	2	4	4	5	48
Encuestado105	3	1	5	1	1	5	4	3	5	5	5	2	4	4	5	48
Encuestado106	3	1	5	1	1	5	4	4	5	5	5	2	4	4	5	49
Encuestado107	3	1	5	1	1	5	4	4	5	3	5	2	4	4	5	47
Encuestado108	3	1	5	1	1	5	4	4	5	3	5	2	4	4	5	47
Encuestado109	3	1	5	1	1	5	4	4	5	3	5	2	4	4	5	47
Encuestado110	3	1	5	1	1	5	4	4	5	3	5	2	4	4	5	47
Encuestado111	3	1	5	1	1	5	4	4	5	3	5	2	4	4	5	47
Encuestado112	3	1	5	1	1	5	4	4	5	3	5	2	4	4	5	47
Encuestado113	3	1	5	1	1	5	4	4	5	3	5	2	5	4	5	48
Encuestado114	3	1	5	1	1	5	4	4	5	3	5	2	5	4	5	48
Encuestado115	3	1	5	1	1	5	4	4	4	3	5	2	5	4	5	47
Encuestado116	3	1	5	1	1	5	4	4	4	3	5	2	5	4	5	47
Encuestado117	3	1	5	1	1	5	4	5	4	3	5	2	5	4	5	48

Encuestado118	3	1	5	1	1	5	4	5	5	3	5	2	5	4	5	49
Encuestado119	3	1	5	1	1	5	4	5	5	3	5	2	5	4	5	49
Encuestado120	3	1	5	1	1	5	4	5	5	3	5	2	5	4	5	49
Encuestado121	3	1	5	1	1	5	4	5	5	3	5	2	5	5	5	50
Encuestado122	3	1	5	1	1	5	1	5	5	3	5	2	5	5	5	47
Encuestado123	3	1	5	1	1	5	1	5	5	3	5	2	4	5	5	46
Encuestado124	3		5	1	1	5	1	5	5	3	5	2	4	5	5	45
Encuestado125	3	1	5	1	1	5	1	5	5	3	5	2	4	5	5	46
Encuestado126	3	1	5	1	1	1	1	5	5	3	3	2	4	5	4	40
Encuestado127	3	1	5	1	1	1	1	5	5	3	3	5	4	5	4	43
Encuestado128	3	1	5	1	1	1	2	5	5	3	3	5	4	5	4	44
Encuestado129	3	5	5	1	1	4	2	5	5	3	3	5	4	5	4	51
Encuestado130	3	5	5	1	1	4	2	5	5	3	3	5	4	5	4	51
Encuestado131	3	5	5	1	1	4	2	5	5	3	3	5	4	5	5	56
Encuestado132	3	5	5	1	1	4	2	5	5	3	3	5	4	5	5	51
Encuestado133	3	5	5	1	1	4	2	5	5	3	3	5	4	5	5	51
Encuestado134	3	5	5	1	1	4	2	5	5	3	3	5	4	5	5	51
Encuestado135	3	1	5	1	1	4	2	5	5	3	3	5	4	5	5	47
Encuestado136	3	1	5	1	1	4	2	5	5	3	3	5	4	5	5	47
Encuestado137	3	1	5	5	1	4	2	5	5	3	3	5	4	5	5	51
Encuestado138	3	1	5	5	1	4	2	5	5	3	3	3	4	5	5	49
Encuestado139	3	1	5	5	1	4	2	5	5	3	3	3	4	5	5	49
Encuestado140	3	5	5	5	5	4	2	5	5	3	3	3	4	5	5	57
Encuestado141	3	5	5	5	5	4	2	5	5	3	3	3	4	5	5	57
Encuestado142	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	59
Encuestado143	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	59
Encuestado144	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	59

Encuestado145	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	59
Encuestado146	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	59
Encuestado147	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	59
Encuestado148	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	59
Encuestado149	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	59
Encuestado150	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	59
Encuestado151	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	59
Encuestado152	3	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	3	4	5	5	58
Encuestado153	3	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	3	4	5	5	58
Encuestado154	3	5	5	1	1	5	2	5	5	3	3	3	4	5	5	50
Encuestado155	3	5	5	1	1	5	2	5	5	3	3	3	4	5	5	50
Encuestado156	3	5	5	1	1	5	2	5	5	3	3	3	4	5	5	50
Encuestado157	3	5	5	1	1	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	51
Encuestado158	3	5	5	1	1	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	51
Encuestado159	3	5	5	1	1	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	51
Encuestado160	3	5	5	1	1	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	51
Encuestado161	3	5	5	1	5	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado162	3	5	5	1	5	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado163	3	5	5	1	5	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado164	3	5	5	1	5	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado165	3	5	5	1	5	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado166	3	5	5	1	5	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado167	3	5	5	1	5	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado168	3	5	5	1	5	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado169	3	5	5	1	5	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado170	3	5	5	1	5	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado171	3	5	5	1	5	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	55

Encuestado172	3	5	5	1	1	5	2	5	5	4	3	3	4	5	5	51
Encuestado173	3	5	5	1	1	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	54
Encuestado174	3	5	5	1	1	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	54
Encuestado175	3	5	5	1	1	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	54
Encuestado176	3	5	5	1	1	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	54
Encuestado177	3	5	5	1	1	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	54
Encuestado178	3	5	5	1	1	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	54
Encuestado179	3	5	5	1	1	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	54
Encuestado180	3	5	5	1	1	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	54
Encuestado181	3	1	5	2	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado182	3	1	5	2	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado183	3	1	5	2	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado184	3	1	5	2	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	55
Encuestado185	3	1	5	2	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	56
Encuestado186	3	1	5	5	5	5	2	5	5	4	4	3	4	5	5	56
Encuestado187	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	59
Encuestado188	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	59
Encuestado189	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	59
Encuestado190	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	59
Encuestado191	3	1	5	5	1	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	55
Encuestado192	3	1	5	2	1	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	52
Encuestado193	3	1	5	2	1	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	52
Encuestado194	3	1	5	2	1	1	5	5	5	4	4	3	4	5	5	48
Encuestado195	3	1	5	2	1	1	5	5	5	4	4	3	4	5	5	48
Encuestado196	3	1	5	2	1	1	3	5	5	4	4	3	4	5	5	46
Encuestado197	4	1	5	2	5	1	3	5	5	4	4	3	4	5	5	51
Encuestado198	4	1	5	2	5	1	3	5	5	4	4	3	4	5	5	51

Encuestado199	4	1	5	2	5	1	3	5	5	4	4	3	4	5	5	51
Encuestado200	4	1	5	2	5	1	3	5	5	4	4	3	4	5	5	51
Encuestado201	4	1	5	2	5	1	3	5	5	4	4	4	4	5	5	52
Encuestado202	4	1	5	2	5	1	3	5	5	4	4	4	4	5	5	52
Encuestado203	4	1	5	4	5	1	3	5	5	4	4	4	4	5	5	54
Encuestado204	4	1	5	4	5	1	3	5	5	4	4	4	4	5	5	54
Encuestado205	4	1	5	4	5	1	3	5	5	4	4	4	4	5	5	54
Encuestado206	4	1	5	4	5	1	3	5	5	4	4	4	4	5	5	54
Encuestado207	5	1	5	4	5	1	3	5	5	4	4	4	4	5	5	55
Encuestado208	5	1	5	4	5	1	3	5	5	4	4	4	4	5	5	55
Encuestado209	5	1	5	4	5	1	3	5	5	4	4	4	4	5	5	55
Encuestado210	5	1	5	4	5	1	3	5	5	4	4	4	4	5	5	55
Encuestado211	5	3	3	4	5	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	57
Encuestado212	5	3	3	4	5	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	57
Encuestado213	5	4	5	4	5	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	60
Encuestado214	5	4	5	4	5	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	60
Encuestado215	5	4	5	4	5	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	60
Encuestado216	5	4	5	4	5	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	60
Encuestado217	5	4	5	4	5	2	3	5	5	4	5	4	5	5	5	61
Encuestado218	5	4	5	4	5	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	62
Encuestado219	5	4	5	4	5	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	62
Encuestado220	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	65
Encuestado221	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	65
Encuestado222	5	4	5	4	5	5	3	5	5	1	5	4	5	5	5	61
Encuestado223	5	4	5	4	5	5	3	5	5	1	5	4	5	5	5	61
Encuestado224	5	4	5	4	5	5	3	5	5	1	5	4	5	5	5	61
Encuestado225	5	4	5	4	5	5	3	5	5	1	5	4	5	5	5	61

Encuestado226	5	4	5	3	5	5	4	5	5	1	5	4	5	5	5	61
Encuestado227	5	4	5	4	5	5	4	5	5	1	5	4	5	5	5	62
Encuestado228	5	4	5	4	2	5	4	5	5	1	5	4	1	5	5	55
Encuestado229	5	4	3	4	2	5	4	5	5	1	5	4	1	5	5	53
Encuestado230	5	4	3	4	2	5	4	5	5	1	5	4	1	5	5	53
Encuestado231	5	4	3	4	4	5	4	5	5	1	5	4	1	5	5	55
Encuestado232	5	4	3	4	2	5	4	5	5	1	5	4	1	5	5	53
Encuestado233	5	4	3	4	2	2	4	5	5	1	5	5	1	5	5	51
Encuestado234	5	4	3	4	2	2	4	5	5	1	5	5	1	5	5	51
Encuestado235	5	4	5	4	2	5	4	5	5	1	5	5	1	5	5	56
Encuestado236	5	4	5	4	2	5	4	5	5	1	5	5	1	5	5	56
Encuestado237	5	5	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	58
Encuestado238	5	5	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	58
Encuestado239	5	5	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	58
Encuestado240	5	5	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	58
Encuestado241	5	5	4	4	2	4	5	5	5	1	5	5	1	5	5	56
Encuestado242	5	5	4	4	2	4	5	5	5	1	5	5	1	5	5	56
Encuestado243	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	1	5	5	59
Encuestado244	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	1	5	5	59
Encuestado245	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	1	5	5	59
TOTAL	654	672	963	705	884	842	803	1138	1196	767	1043	725	947	1100	1208	
<b>Promedio</b>	<b>763</b>			<b>810.3</b>			<b>1045.7</b>			<b>845</b>			<b>1085</b>			

**Nota:** Los resultados presentados incluye los valores ponderados de cada pregunta del cuestionario tipo escala Likert, además se muestra la sumatoria de los puntajes y promedio para identificar según escala baremos los factores determinantes según los objetivos formulado en la presente investigación.



**Anexo 1.**

Escala de valoración – Alfa de Cronbach

<b>RANGOS</b>	<b>MAGNITUD</b>
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

*Nota:* Recuperado de Ruiz (2002, p.70)