

Habilidades blandas y recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga, Perú 2022

Mauro Jorge Ventura Almanza^{1*}, Zomelí Francisco Valladares Rodríguez¹

¹ Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Perú.

*Autor para correspondencia: Mauro Jorge Ventura Almanza, mauro.ventura@unsch.edu.pe

(Recibido: 09-09-2023. Publicado: 21-09-2023.)

DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.1907-1915

Resumen

El objetivo de la investigación fue si existe incidencia de habilidades blandas en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2022. Se utilizó metodología hipotética-deductiva, diseño no experimental, transversal, enfoque cuantitativo. La población de doscientos veinte (220) trabajadores nombrados, la muestra fue elegida por conveniencia por tener características homogéneas en sus funciones, cincuenta y seis (56) servidores utilizando un muestreo no probabilístico. La metodología utilizada la encuesta, el instrumento cuestionario que constaba de doce (12) preguntas. Se llevó a cabo una prueba piloto en veinte (20) servidores seleccionados para evaluar la validez y confiabilidad de los instrumentos. La regresión logística ordinal, se utilizó para las hipótesis tanto general como las específicas por sus características. En consecuencia se descubrió que la variable independiente de habilidades blandas incidió significativamente en 89.5 % de variabilidad en recaudación del impuesto predial. En conclusión, las habilidades blandas ayudan a aumentar la recaudación del impuesto predial, a mejorar la fuente de financiamiento de recursos específicos para ser utilizados en proyectos que tengan impacto social. La recaudación del impuesto predial mejora con la práctica de habilidades blandas.

Palabras claves: Habilidades blandas, impuesto predial, municipalidad.

Abstract

The objective of the research was whether there is an incidence of soft skills in the collection of property tax in the Provincial Municipality of Huamanga, 2022. Hypothetical-deductive methodology, non-experimental, cross-sectional design, quantitative approach was used. The population of two hundred and twenty (220) named workers, the sample was chosen by convenience for having homogeneous characteristics in their functions, fifty-six (56) servers using non-probabilistic sampling. The methodology used was the survey, the questionnaire instrument that consisted of twelve (12) questions. A pilot test was carried out on twenty (20) selected servers to evaluate the validity and reliability of the instruments. Ordinal logistic regression was used for both general and specific hypotheses due to their characteristics. Consequently, it was discovered that the independent variable of soft skills significantly influenced 89.5 % of variability in property tax collection. In conclusion, soft skills help increase property tax collection and improve the source of financing for specific resources to be used in projects that have a social impact. Property tax collection improves with the practice of soft skills.

Keywords: Soft skills, property tax, municipality.

1. Introducción

En el siglo XXI, las organizaciones públicas y privadas requieren profesionales, técnicos y auxiliares competitivos y con habilidades blandas a nivel mundial. En esa línea la ONU, (2022) afirmó que en el año 2030, las ocupaciones intensivas en habilidades blandas representarán dos terceras partes de todo el empleo. Consiguientemente, De La Ossa, (2022) aseveró las habilidades blandas son cruciales para el crecimiento profesional y laboral, Seguidamente, Ramírez Álvarez, (2022) concluyeron que las habilidades blandas ayudan a las personas a relacionarse mejor con su entorno y a desarrollar habilidades de liderazgo, comunicación, empatía y proactividad, cualidades que son necesarias en la masa laboral. Asimismo Martins, (2022) afirmó que las habilidades interpersonales son aquellas que describen cómo trabajas e interactúas con los demás. Consecutivamente, CONFIEP Perú, (S.F) publicó que las habilidades blandas han adquirido gran importancia y valor en el mundo de los negocios, ya que sirven para resolver inconvenientes y enfrentar de manera correcta conflictos. Asimismo, Cordero, et al. (2020) consideraron el fortalecimiento de las habilidades blandas en el servidor público requiere una concientización colectiva en procesos sistemáticos que benefician a la Institución y a la ciudadanía. Diferentes investigadores señalaron que las habilidades blandas son de importancia para el desempeño laboral, al plasmar este conocimiento en un hecho concreto observamos una disminución en la atención al contribuyente en las oficinas de administración tributaria, órgano desconcentrado de la Municipalidad de Huamanga, lo que viene generando descontento en los usuarios por parte de los empleados de las diferentes áreas de la Institución. Hecho que motivó investigar la incidencia de habilidades blandas en la recaudación del impuesto predial, teniendo como objetivo determinar el nivel de incidencia entre habilidades blandas y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga, investigación destinada al esclarecimiento y aumento de toma de conciencia y reflexión entre los servidores y la población usuaria.

2. Metodología

La investigación inició con la observación, seguidamente fortaleció con la comprobación estadística el problema planteado, se utilizó el diseño no experimental, transversal con enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, tipo aplicativo, población doscientos veinte (220) trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Huamanga, muestra cincuenta y seis (56) servidores elegidos por conveniencia por tener características homogéneas en la función que desempeñan. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó la muestra señalada. Se elaboró un cuestionario con 20 preguntas cerradas, dirigidas a los trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Las preguntas se formularon teniendo en cuenta los indicadores. Se utilizó las técnicas estadísticas para el procesamiento de los datos. Para la consolidación de la información, se utilizó el programa Excel. En cuanto al procesamiento de información se realizó el programa estadístico IBM SPSS PASW 25. Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida regresión logística ordinal.

En cuanto a los aspectos éticos y regulatorios, se definió el sentido de ética como la palabra que proviene del vocablo griego *éthos* que significa modo de ser o carácter, seguido por el pensamiento decisión, acción que se realiza en función de un fin, definido por (Maraví, 2000). En consideración a lo definido la investigación contó con la contribución de los señores servidores de la Municipalidad Provincial de Huamanga quienes respondieron la encuesta piloto, se protegió la identificación de los informantes, tomando en consideración los aspectos éticos pertinentes, como son la confidencialidad, el consentimiento informado, la libre participación y el anonimato de la información, en cuanto a la confiabilidad, la información no fue develada, divulgada ni usada para otro fin que no sea el académico. En cuanto al consentimiento informado, la participación fue libre, voluntaria, sin coacción alguna y sólo motivados por la importancia de la investigación conservando el anonimato de entrevistados.

3. Resultados

Los resultados de la encuesta aplicada a 56 servidores seleccionados estadísticamente por conveniencia para determinar la incidencia entre variables.

La tabla 1, muestra que el 82.1% de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga opinaron que las habilidades blandas es regular, un 10.7% es mala y un 7.1% que es buena. En relación a las dimensiones de habilidades blandas, el nivel de regular tiene la toma de decisiones con mayor magnitud (89.3), seguido de iniciativa (75.0%) y participación activa con 55.4%, es importante notar que esta dimensión cuenta con opinión buena (28.6%).

Tabla 1: Distribución de servidores por niveles de respuesta respecto a las habilidades blandas en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Variable/dimensión	Mala		Regular		Buena		Total
	n	%	n	%	n	%	
Habilidades blandas	6	10.7	46	82.1	4	7.1	56
Participación activa	9	16.1	31	55.4	16	28.6	56
Toma de decisiones	0	0.0	50	89.3	6	10.7	56
Iniciativa	12	21.4	42	75.0	2	3.6	56

En la tabla 2, observamos que, el 69.6 % de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga consideraron que la recaudación del impuesto predial es regular, un 26.8 % que es mala y solo un 3.6 % que es buena. En relación a las dimensiones de la recaudación del impuesto predial, el nivel regular tiene mayor porcentaje siendo la atención al cliente el de mayor magnitud (73.2 %), seguido de cobranza (66.1 %) y fiscalización con 44.6 %. es importante notar también que existe porcentajes pequeños en el nivel buena, siendo mayor en atención al contribuyente y fiscalización con 10.7 % y 8.9 % respectivamente.

Tabla 2: Distribución de trabajadores por nivel de respuesta respecto a la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad provincial de Huamanga.

Variable/dimensión	Mala		Regular		Buena		Total
	n	%	n	%	n	%	
Recaudación del impuesto predial	15	26.8	39	69.6	2	3.6	56
Atención al contribuyente	9	16.1	41	73.2	6	10.7	56
Cobranza	15	26.8	37	66.1	4	7.1	56
Fiscalización	26	46.4	25	44.6	5	8.9	56

En la tabla 3, se puede apreciar que el estadístico de Chi cuadrado tiene un valor de 14.400 y una significancia de $0.00 < 0.05$ (5 %), por lo cual, se rechaza la hipótesis nula de independencia, por consiguiente, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95 %, dependencia entre habilidades blandas y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Tabla 3: Determinación de ajuste de las habilidades blandas y recaudación del impuesto predial.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	22,723			
Final	8,324	14,400	2	,000

En la tabla 4, se observa los resultados de la bondad de ajuste de modelo de regresión logística ordinal el cual por tener valor de significación de los estadísticos (Pearson y Desvianza) mayores a 0.05; se concluye que existe evidencia suficiente para poder afirmar la subordinación de las variables y el modelo presentado estaría ajustado.

Tabla 4: Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (habilidades blandas y recaudación del impuesto predial).

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desvianza	,000	2	1,000

En la tabla 5, también se observa la subordinación de variable, ya que el nivel de significancia del estadístico de Wald para la variable: habilidades blandas frente a niveles recaudación del impuesto predial son estadísticamente significativas, pues sus respectivos valores de significación son menores a 0.05 (5 %). Por otra parte, las estimaciones de los coeficientes del modelo de regresión logística son negativas esto indica que la recaudación del impuesto predial es más probable que sea baja o alta en la medida que disminuya o aumente los niveles de habilidades blandas en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Tabla 5: Presentación de los coeficientes de ajuste de habilidades blandas en recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95 %	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Recaud = 2]	-40,419	308,005	,017	1	0,000	-644,098	563,260
	[Recaud = 3]	-13,962	215,232	,004	1	0,000	-435,809	407,885
Ubicación	[Habilibla=2]	-53,996	439,714	,015	1	0,000	-915,819	807,828
	[Habilibla=3]	-27,284	269,930	,010	1	0,001	-556,338	501,769
	[Habilibla=4]	0a	.	.	0	.	.	.

En la tabla 6, se evidencia los coeficientes Pseudo R cuadrado, el cual indica el grado de dependencia de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga en relación a las habilidades blandas. Respecto a ello el estadístico de Nagelkerke, indica que el 89.5 % de la variabilidad de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga se explica por las habilidades blandas. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, llegando a la conclusión que existe incidencia significativa de las habilidades blandas en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2022.

Tabla 6: Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: habilidades blandas y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,866
Nagelkerke	,895
McFadden	1,000

En la tabla 7, se puede apreciar que el estadístico de Chi cuadrado tiene un valor de 23.982 y una significancia de $0.00 < 0.05$ (5%), por lo cual, se rechaza la hipótesis nula de independencia, por consiguiente, se afirma con un nivel de confianza del 95 %, dependencia entre habilidades blandas y la atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Tabla 7: Determinación del ajuste de las habilidades blandas en la atención al contribuyente.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	42,982			
Final	19,001	23,982	2	,000

En la tabla 8, se observa los resultados de la bondad de ajuste de modelo de regresión logística ordinal el cual por tener valor de significación de los estadísticos (Pearson y Desvianza) mayores a 0.05; se concluye que existe evidencia suficiente para poder afirmar la subordinación de la variable y el modelo presentado está ajustado.

Tabla 8: Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (habilidades blandas y atención al contribuyente).

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	4,867	2	,088
Desvianza	6,774	2	,034

En la tabla 9, también se observa la subordinación de las variables, ya que el nivel de significancia del estadístico de Wald para la variable: habilidades blandas frente a la atención al contribuyente son estadísticamente significativas, pues sus respectivos valores de significación son menores a 0.05 (5%). Por otra parte, las estimaciones de los coeficientes del modelo de regresión logística son negativas esto indica que la atención al contribuyente es más probable que sea baja o alta en la medida que disminuya o aumente los niveles de habilidades blandas en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Tabla 9: Presentación de los coeficientes de ajuste de habilidades blandas en atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95 %	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Atenccl = 2]	-2,503	,559	20,050	1	,000	-3,598	-1,407
	[Atenccl = 3]	-,077	,393	,039	1	,000	-,848	,694
Ubicación	[Habilibla=2]	-4,463	1,209	13,635	1	,000	-6,831	-2,094
	[Habilibla=3]	-1,562	,599	6,803	1	,009	-2,735	-,388
	[Habilibla=4]	0a	.	.	0	.	.	.

En la tabla10, se evidencia los coeficientes Pseudo R cuadrado, el cual indica el grado de dependencia de la atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Huamanga en relación a las habilidades blandas. Respecto a ello el estadístico de Nagelkerke, indica que el 39.3 % de la variabilidad de la atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Huamanga se explica por las habilidades blandas. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, llegando a la conclusión que existe incidencia significativa de las habilidades blandas en la atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2022.

Tabla 10: Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: habilidades blandas en la atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,348
Nagelkerke	,393
McFadden	,198

En la tabla 11, se puede apreciar que el estadístico de Chi cuadrado tiene un valor de 32.598 y una significancia de $0.00 < 0.05$ (5 %), por lo cual, se rechaza la hipótesis nula de independencia, por consiguiente, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95 %, dependencia entre habilidades blandas y la cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Tabla 11: Determinación del ajuste de las habilidades blandas en la cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	41,538			
Final	8,940	32,598	2	,000

En la tabla 12, se observa los resultados de la bondad de ajuste de modelo de regresión logística ordinal el cual por tener valor de significación de los estadísticos (Pearson y Desvianza) mayores a 0.05; se concluye que existe evidencia suficiente para poder afirmar la subordinación de las variables y el modelo presentado está ajustado.

Tabla 12: Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (habilidades blandas y cobranza de impuesto predial).

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,961	2	,618
Desvianza	1,386	2	,500

En la tabla 13, también se observa la subordinación de las variables, ya que el nivel de significancia del estadístico de Wald para la variable: habilidades blandas frente a la cobranza del impuesto predial son estadísticamente significativas, pues sus respectivos valores de significación son menores a 0.05 (5 %). Por otra parte, las estimaciones de los coeficientes del modelo de regresión logística son negativas esto indica que la cobranza del impuesto predial es más probable que sea baja o alta en la medida que disminuya o aumente los niveles de habilidades blandas en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Tabla 13: Presentación de los coeficientes de ajuste de habilidades blandas en cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95 %	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Cobran = 2]	-21,279	,571	1386,731	1	,000	-22,399	-20,159
	[Cobran = 3]	-20,593	,477	1862,705	1	,000	-21,528	-19,658
Ubicación	[Habilibla=2]	-23,157	1,179	385,886	1	,000	-25,468	-20,847
	[Habilibla=3]	-19,525	,000	.	1	.	-19,525	-19,525
	[Habilibla=4]	0a	.	.	0	.	.	.

En la tabla 14, se evidencia los coeficientes Pseudo R cuadrado, el cual indica el grado de dependencia en cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga en relación a las habilidades blandas. Respecto a ello el estadístico de Nagelkerke, indica que el 59.9% de la variabilidad de la cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga se explica por las habilidades blandas. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, llegando a la conclusión que existe incidencia significativa de las habilidades blandas en la cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2022.

Tabla 14: Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: habilidades blandas en la cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,441
Nagelkerke	,599
McFadden	,436

En la tabla 15, se puede apreciar que el estadístico de Chi cuadrado tiene un valor de 59,830 y una significancia de $0.00 < 0.05$ (5%), por lo cual, se rechaza la hipótesis nula de independencia, por consiguiente, se afirma con un nivel de confianza del 95%, dependencia entre habilidades blandas y la fiscalización del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Tabla 15: Determinación de ajuste de las habilidades blandas en la fiscalización del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	59,830			
Final	,000	59,830	2	,000

En la tabla 16, se observa los resultados de la bondad de ajuste de modelo de regresión logística ordinal el cual por tener valor de significación de los estadísticos (Pearson y Desvianza) mayores a 0.05; se concluye que existe evidencia suficiente para poder afirmar la subordinación de las variables y el modelo presentado estaría ajustado.

Tabla 16: Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal (habilidades blandas y fiscalización del impuesto predial).

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desvianza	,000	2	1,000

En la tabla 17, también se observa subordinación de la variable, ya que el nivel de significancia del estadístico de Wald para la variable: habilidades blandas frente a la fiscalización del impuesto predial son estadísticamente significativas, pues sus respectivos valores de significación son menores a 0.05 (5%). Por otra parte, las estimaciones de los coeficientes del modelo de regresión logística son negativas esto indica que la fiscalización del impuesto predial es más probable que sea baja o alta en la medida que disminuya o aumente los niveles de habilidades blandas en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Tabla 17: Presentación de los coeficientes de ajuste de habilidades blandas en fiscalización del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95 %	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Fiscaliz = 2]	-20,074	2269,905	,000	1	,993	-4469,006	4428,857
	[Fiscaliz = 3]	,080	,400	,040	1	,842	-,705	,865
Ubicación	[Habilibla=2]	-38,981	5046,672	,000	1	,994	-9930,276	9852,314
	[Habilibla=3]	-18,793	2269,905	,000	1	,993	-4467,725	4430,138
	[Habilibla=4]	0a	.	.	0	.	.	.

En la tabla18, se evidencia los coeficientes Pseudo R cuadrado, el cual indica el grado de dependencia de la fiscalización al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga en relación a las habilidades blandas. Respecto a ello el estadístico de Nagelkerke, indica que el 76.0 % de la variabilidad de la fiscalización en la Municipalidad Provincial de Huamanga se explica por las habilidades blandas. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, llegando a la conclusión que existe incidencia significativa de las habilidades blandas en la fiscalización del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2022.

Tabla 18: Pseudo coeficiente de determinación del modelo de regresión logística con las variables: habilidades blandas en la fiscalización del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,656
Nagelkerke	,760
McFadden	,536

4. Discusión

Por consiguiente, existe incidencia significativa al comprobar que la variable habilidades blandas incurre en recaudación del impuesto predial con nivel correlación causal entre ellas. Es crucial respaldar esta afirmación teóricamente. Seguidamente, Fuentes, et al. (2021) concluyeron el mercado laboral actual exige la presencia de habilidades blandas en sus profesionales, según la investigación realizada, se encontró una variabilidad del 89.5 % en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga, lo que indica que en la actualidad es necesario contar con servidores públicos que tengan habilidades blandas, también Robbins, (2021) aseveró que las habilidades blandas generan ambientes productivos donde los trabajadores se siente motivadas por sí mismos al cumplir un propósito con colaboración y trabajo en equipo adecuado para lograr objetivos y metas institucionales. Consecutivamente, Espinoza, (2020) concluyó, las empresas buscan personas dinámicas, con adaptabilidad, empoderamiento y con capacidad de reaccionar favorablemente a las adversidades, la investigación obtuvo incidencia significativa con 39.3 % de variabilidad de atención al contribuyente, explicada por las habilidades blandas, demostrándose que la atención al contribuyente requiere de personal que tenga habilidades blandas en el desempeño de las funciones encomendadas. Es más según Goleman, (1995) las habilidades blandas es la manera de interactuar con el mundo que le rodea, la misma que engloba el control de impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, empatía y agilidad mental. Asimismo, Alvarez & Paredes, (2021).

concluyeron que es necesario el desarrollo de un plan de capacitación en habilidades blandas para los colaboradores, ciertamente, acción que ha de mejorar el desempeño laboral al respecto la investigación compró que el 59.9 % de la variabilidad de la cobranza del impuesto predial se explica por las habilidades blandas, mostrando que existe incidencia significativa, evidencia que ratifica la capacitación del servidor para mejorar los niveles de cobranza, como también Ramirez, (2020) confirmó que las habilidades blandas están vinculadas con la capacidad de la persona de relacionarse con otras para realizar trabajo colaborativo, en esa línea Bonilla,(2020) mencionó que es vital que las organizaciones desarrollen, talleres, charlas, para integrar a trabajadores para obtener mejores resultados. De la misma manera Choquehuanga & Morán, (2022) concluyeron que las habilidades blandas mantienen una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral como la fiscalización que es importante en la recaudación de impuestos, la investigación obtuvo como resultado 76.0 % de variabilidad de fiscalización, explicada por las habilidades blandas, evidenciando dependencia y la existencia de incidencia significativa de habilidades blandas en fiscalización del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga. Seguidamente, González, et al. (2020) manifestaron que las habilidades blandas en tiempos actuales se han convertido en herramienta fundamental para colaboradores y para las entidades porque con ellas se logra contar personal integro acorde a las necesidades de las organizaciones y el mercado cambiante.

5. Conclusiones

Se encontró incidencia significativa de 89.5% de variabilidad de la recaudación del impuesto predial con respecto a las habilidades blandas en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2022. Se determinó incidencia estimada en 39.3% de variabilidad de atención al contribuyente. La variabilidad de atención al contribuyente depende de las habilidades blandas. Se determinó incidencia estimada en 59.9% de variabilidad cobranza, por lo que la cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga, depende de las habilidades blandas. Se encontró incidencia significativa al comprobarse la correlación causal estimada en 76.0% de variabilidad en fiscalización de la recaudación del impuesto predial, ésta depende de habilidades blandas. Cabe mencionar la acción de fiscalización mejora la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

6. Referencias bibliográficas

- Adriana, M. (2019). Las 10 habilidades blandas más demandadas desde RRHH. HRTRENDA, 1.
- Álvarez & Paredes. (2021). Habilidades blandas y calidad del servicio al cliente de la hostería Quinta Colorada del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi- Quito- Ecuador. Institucional Uniandes.
- Bazán Torres, P. (2014). Atención a clientes: Municipalidades. Slideshare, p.
- Bonilla Rada, A. R. (2020). La importancia de la formación en habilidades blandas como estrategia de empoderamiento en las Instituciones Públicas. Bogotá-Colombia: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- Cedillo Vásquez, A. J. (2021). Cultura tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2021. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Choquehuanga & Morán. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022. Repositorio de la UCV-Lima.
- Coll Morales, F. (2022, p.01). Habilidades blandas. Economipedia.
- Coll Morales, F. (s/f). Habilidades blandas. Economipedia.
- D.S No.156.(2004). Decreto Supremo No.156. Lima: Diario oficial el peruano .
- Espinoza Mina, M. A. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. Scielo - UISRAEL.
- Farnos Miro, J. D. (2019). El desarrollo de las habilidades blandas hacen que las figuras del maker, aprendiz, facilitador... establezcan una nueva semiótica y semántica. LinkedIn, 1.
- Fuentes, et al. (Agosto de 2021). Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. Scielo -formación universitaria, 14(4).
- García & Quintero. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores del cultivo de uva de exportación en una empresa agroindustrial – Sullana, 2022. Repositorio digital-Universidad César Vallejo - Lima.
- Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional. California - Estados Unidos: IEBS.
- González, et al. (2020). Importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones. Poli técnico Gran Colombiano, página 1.
- Lidera. (s/f). La Importancia de Desarrollar Nuestras Habilidades para Tomar Decisiones. Lidera, 1.
- Morales Farro, O. A. (2021). Habilidades blandas como estrategia para mejorar la comunicación organizacional en los colaboradores de la gerencia regional de educación Lambayeque-2019. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán.
- Robbins, T. (2021). Los seres humanos tenemos una imponente habilidad para tomar cualquier experiencia pasada y crear un significado que nos incapacite para siempre o que pueda salvar literalmente nuestras vidas». Pearson, 1.

SAT Lima. (2010). Manual para la Mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales. Lima: Municipalidad de Lima.

SAT, Lima. (2010). Manual Manual para la mejora de la Fiscalización de los Tributos Municipales. Lima: Municipalidad de Lima.

SATH. (2022). Definición del impuesto predial. Ayacucho: Servicio de administración tributaria de Huamanga.

Vásquez, et al. (2020). Habilidades blandas y el impacto de la covid-19 en la educación superior. Review of global mamagement, 1.