

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**PROPUESTA DE UN MODELO DE SEGMENTACIÓN DE
CONTRIBUYENTES TRIBUTARIOS A PARTIR DE LA BASE
IMPONIBLE Y PERIODOS VENCIDOS PARA MEJORAR LA
RECAUDACIÓN EN EL SAT CHICLAYO DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE - 2014**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

AUTORES:

Br. Ricardo Lorenzo Sosa Calderón

Br. Catalina Faya Peralta

ASESOR:

Mg. Amado Fernández Cueva

CHICLAYO – PERÚ

DEDICATORIA

A mi padre RICARDO y mi madre BLANCA, con inmensa gratitud y amor por el apoyo constante que siempre me brindan y mis hijas ANA CLAUDIA, FABIANA BELEN Y FLAVIA FERNANDA, quienes son la razón de mi vida y me dan las fuerzas para seguir adelante.

Ricardo Lorenzo

A mi padre, mi madre y hermanos, por su amor incondicional, su apoyo constante, su ánimo y por ser fuente de motivación que me impulsa seguir adelante.

Catalina

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestra profunda gratitud a todas aquellas personas que alentaron nuestros deseos de superación personal, y constituyen una fortaleza en este Trabajo de Investigación.

De manera especial agradecemos al Mg. AMADO FERNÁNDEZ CUEVA, nuestro asesor de tesis, por su dedicación, criterio profesional y aliento para la realización de esta investigación.

A nuestros compañeros de trabajo que nos apoyaron con sus comentarios, opiniones y experiencias; mención especial al Lic. en Estadística Wilmer Gonzáles Gonzáles por las observaciones y apoyo en la elaboración de la información estadística y al Ing. Denis Obando Fernández por proporcionar la información necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Los autores

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación, tiene por finalidad brindar un nuevo conocimiento sobre la segmentación de contribuyentes orientado a la recaudación y de esa manera, poner a disposición las herramientas necesarias para la gestión efectiva y eficaz de la cobranza de tributos municipales, buscando optimizar el uso del recurso humano, el recupero en relación al tiempo de gestión de cobranza promoviendo el logro del objetivo primordial de una administración tributaria, el cual es incrementar la recaudación.

A través de la presente investigación, se han detallado los antecedentes de las distintas clasificaciones de los contribuyentes; así como las características de cada uno de ellos, las cuales servirán a las distintas administraciones tributarias para establecer estrategias diferenciadas en la recuperación de deudas tributarias, ya sea por impuesto predial, arbitrios municipales e impuesto vehicular.

Finalmente, se planteó un análisis de variables que buscó verificar la existencia de una correlación entre dichas variables respecto de la recaudación tributaria, con lo cual se realizó una segmentación de la cartera de contribuyentes relacionada con las deudas tributarias a efectos de establecer una estrategia de gestión diferenciada, como se ha mencionado en el párrafo anterior.

Los autores

INDICE

Contenido

DEDICATORIA _____	ii
AGRADECIMIENTO _____	iii
PRESENTACION _____	iv
ÍNDICE _____	v
RESUMEN _____	viii
ABSTRAC _____	ix
INTRODUCCION _____	x
CAPITULO I _____	13
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN _____	14
1.1. Planteamiento del problema _____	14
1.2. Formulación del problema _____	15
1.3. Justificación del problema _____	15
1.4. Limitaciones del problema _____	17
1.5. Antecedentes _____	17
1.6. Objetivos _____	20
1.6.1. Objetivo General _____	20
1.6.2. Objetivos Específicos _____	21
CAPÍTULO II _____	22
MARCO TEORICO _____	23
2.1. De las Adminstraciones Tributarias _____	23
2.2. Tributación en América Latina _____	25
2.3. Reformas en América Latina _____	27
2.4. Procedimiento Administrativo Nro. 00000082 - Procedimiento y Administración y Gestión de Cartera _____	27
2.5. La Segmentación _____	28
2.6. La Segmentación de Contribuyentes _____	28

2.7. Base Imponible _____	34
2.7.1 Base Imponible de predios _____	34
2.8. El SAT Chiclayo _____	35
2.9. Diagnóstico de la Recaudación Tributaria en el SAT Chiclayo _____	36
2.10 Propuesta de segmentación de contribuyentes en el SAT Chiclayo _	41
2.11 Acciones de Cobranza. _____	42
2.12 Definición de Términos _____	48
CAPÍTULO III _____	51
MARCO METODOLÓGICO _____	52
3.1 Hipótesis. _____	52
3.2 Variables _____	52
3.2.1. Definición conceptual _____	52
3.2.2. Definición operacional _____	53
3.2.3. Operacionalización de las variables. _____	53
3.3 Metodología _____	54
3.3.1. Tipo de estudio. _____	54
3.3.2. Diseño de estudio _____	54
3.4 Población y muestra _____	55
3.4.1. Población. _____	55
3.4.2. Muestra. _____	56
3.5 Método de investigación. _____	62
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos _____	63
3.7 Métodos de análisis de datos _____	63
CAPÍTULO IV _____	65
RESULTADOS _____	66
4.1 Análisis comparativo de segmentación actual de contribuyentes ver sus el nuevo modelo de segmentación propuesto. _____	66
4.2 Discusión de los resultados. _____	68
4.3 Análisis Comparativo de los resultados _____	73
4.4 Contrastación de la hipótesis _____	77

CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	84
ANEXO 01	88
ANEXO 02	91
ANEXO 03	93
ANEXO 04	96
ANEXO 05	98
ANEXO 06	99

RESUMEN

El problema planteado en la Tesis, señala que no existe una segmentación adecuada de contribuyentes en el SAT Chiclayo, ante lo cual se propone un nuevo modelo de segmentación de contribuyentes técnica y óptima en el uso de recursos, con el objetivo de incrementar la recaudación tributaria en el segundo semestre del Ejercicio Fiscal 2014, realizando previamente un diagnóstico de la recaudación.

La metodología para la presente investigación, plantea la hipótesis que un nuevo modelo de segmentación de contribuyentes realizada en función de la base Imponible y periodos vencidos mejora la recaudación en el SAT CHICLAYO en el Segundo Semestre del año 2014, para lo cual se han determinado las variables de estudio respectivas. El tipo de estudio utilizado es descriptivo propositivo; asimismo, se ha determinado el tamaño de la muestra total y de cada uno de los tres (03) estratos (tipos de contribuyentes), a través del muestreo estratificado.

Finalmente, la muestra obtenida ha sido analizada en dos periodos de tiempo, el primero de Abril a Junio antes de la implementación del modelo de segmentación y el segundo de Julio a Setiembre después de implementar el modelo, cuyos resultados demuestran una disminución de la deuda por Impuesto Predial del 26.0% y un incremento en el número de contribuyente pagantes del 53.50%. Sin embargo, la contrastación de la hipótesis concluye que a un nivel de significancia del 5% no se ha encontrado evidencia suficiente para concluir que la nueva segmentación de contribuyentes incrementa la recaudación respecto de la antigua segmentación.

PALABRAS CLAVE: Base imponible, Periodos vencidos, Recaudación, Modelo, Segmentación, Contribuyente Tributario.

ABSTRAC

The problem raised in this thesis, states that there is not a proper segmentation of taxpayers in the Chiclayo SAT, whereupon it proposes a new technical model of segmentation of taxpayers and optimal use of resources, whose implementation is justified in order to increase the revenue, previously performing a diagnosis of tax collection.

The methodology for this research raises the hypothesis that a new model of segmentation of taxpayers, performed according to the tax base and expired payment periods, improves the revenue in the CHICLAYO SAT in the second semester of the year 2014, for which the respective variables of study have been determined. The type of study used is descriptive and propositional; also, the size of the total sample and each of the three (03) layers (types of contributors) have been determined through stratified sampling.

Finally, the sample obtained has been analyzed in two periods of time, the first from April to June before the implementation of the segmentation model, and the second from July to September after implementing the model; the results show a 26.00 % decrease in the Property Tax debt, and 53.50 % increase in the number of tax payers. However, the cross-check of the hypothesis concludes that at a 5% of significance level, no sufficient evidence has been found to conclude that the new segmentation of tax payers increases the tax collection in comparison to the former segmentation.

KEY WORDS:

Tax Base, Due payment periods, Tax collection / revenue, Model, Segmentation, Taxpayer