



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto  
predial en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Mendez Escudero Whu, Guillermo Fernando (ORCID: 0000-0002-4088-2090)

**ASESOR:**

Dr. Centurion Larrea, Angel Johel (ORCID: 0000-0002-7169-7680)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi esposa y mi hijo Luis Mateo, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional a pesar del tiempo que no pude estar a su lado.

## **Agradecimiento**

Son innumerables las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo y a las que agradezco su participación, sin embargo merecen reconocimiento especial mi hermana Milagros y mi Padre quienes con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a seguir avanzando en mi formación profesional y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.MÉTODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES .....	33
VIII. PROPUESTA.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	45

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Operalización de la variable estrategias de cobranza .....	16
<b>Tabla 2</b>	Operalización de la variable incremento de la recaudación tributaria .....	16
<b>Tabla 3</b>	Resultados de la Dimensión - Sinceramiento de Deuda .....	28
<b>Tabla 4</b>	Resultados de los indicadores: Determinación de deuda..... – Propietario VS Duplicidad de deuda	29
<b>Tabla 5</b>	Resultados de la Dimensión – Saneamiento de Deuda .....	30
<b>Tabla 6</b>	Resultados del Indicador 7 - Registro de domicilio fiscal.....	31
<b>Tabla 7</b>	Resultados del Indicador 5 - Actualización de catastro.....	31
<b>Tabla 8</b>	Resultados del Indicador 6 - Contribuyentes fallecidos.....	31
<b>Tabla 9</b>	Resultados consolidados de dimensiones – Saneamiento vs Sinceramiento.....	32

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b>	Esquema del diseño descriptivo propositivo.....	15
<b>Figura 2:</b>	Propuesta .....	35

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general elaborar una estrategia de cobranza centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda para incrementar la recaudación del impuesto predial en el SATCH. El estudio se desarrolló bajo un diseño descriptivo – propositivo, teniendo como población los 73,190 contribuyentes de la MPCH, y, una muestra no probabilística de 100 contribuyentes, la técnica de recojo de información fue la observación y la lista de cotejo como instrumento. Se obtuvo como resultado principal determinar las causas internas que producen la baja recaudación del impuesto predial en el SATCH, de las cuales se advierten entre las más importantes seis causas internas que producen la baja recaudación, que son: duplicidad de registro, actualización de catastro, contribuyentes fallecidos, domicilio fiscal, identidad de los contribuyentes y duplicidad de contribuyente; y se concluye con una propuesta de estrategias de cobranza, centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda, la cual fomentará el incremento de la recaudación tributaria, basada en los postulados establecidos para la gestión de cobranza.

**Palabras clave:** Deuda, impuestos, propiedad privada, estrategias, recaudación

## **Abstract**

The general objective of this research was to develop a collection strategy focused on the consolidation and honesty of the debt to increase the collection of property tax in the SATCH. The study was developed under a descriptive-propositional design, having as a population the 73,190 taxpayers of the MPCH, and, a non-probabilistic sample of 100 taxpayers, the information gathering technique was observation and the checklist as an instrument. The main result was to determine the internal causes that produce the low collection of the property tax in the SATCH, of which six internal causes that produce the low collection are noted, which are: duplication of registration, updating of the cadastre, deceased taxpayers, tax address, identity of taxpayers and duplication of taxpayer; and it concludes with a proposal for collection strategies, focused on the consolidation and honesty of the debt, which will promote an increase in tax collection, based on the postulates established for collection management.

**Keywords:** debt, taxation, private ownership, research strategies, Budget contributions

## I. INTRODUCCIÓN

El impuesto predial es uno de los tributos más aprovechado por los municipios ya que aporta recursos para el financiamiento de obras que benefician a la comunidad, ante ello, su ineficaz cobranza adquiriría incidencia significativa en los recursos tributarios municipales; por esto, es necesario otorgarle valor y reforzar su gestión, así como aumentar su cobranza. De acuerdo a De Cesare (2016), en la region de América Latina y el Caribe, la percepción del impuesto predial es menor en países como México y Argentina que en Perú, Colombia y Bolivia, en donde el PBI per cápita es menor, señalando que la regularidad con la que se cumple con el pago del impuesto que afecta la propiedad inmobiliaria pasa por un tema de voluntad y no por un deber ser, el incremento en la recaudación, está fundado en medidas para optimizar y corregir los procedimientos de cobranza. Al respecto, Sanders (2019), nos ofrece información sobre los desafíos de impuestos comerciales que enfrentan las empresas en New Hampshire, EE. UU., discute la comparación entre los impuestos comerciales y los impuestos a la propiedad. Por ejemplo, Torrealba (2014), señala que en Costa Rica, a través del Órgano de Normalización Técnica, se autorizó el destino de dinero para el proceso de tasación de inmuebles a través de la fijación de una moderna escala de valores, así como un significativo aporte en la innovación del Catastro Nacional, cuya informacion sirve de apoyo a la tributación municipal. En nuestro país se viene aumentando la capacidad de la recaudación, debido a la creación de sistemas de recaudación en unidades tributarias semiautomáticas (Servicios de Administración Tributaria - SAT), siendo utilizado por diversos Municipios, teniendo resultados exitosos, aun asi, se evalúa como un problema álgido, la falta de saneamiento y sinceramiento de la deuda sobre el impuesto predial. Respecto a la escala de eficiencia en la cobranza, De Cesare (2016) señala que los municipios con mayores niveles de eficiencia son los que realizan estrategias de cobranza más efectivas sobre el impuesto predial, por otro lado, las políticas de incentivos sobre el crecimiento del recaudo de este tipo de impuestos juegan un rol importante en las acciones generadas con la finalidad también del aumento de la cobranza del impuesto predial, esto es, que el gobierno central viene interviniendo y aumentando el presupuesto para ello, alentando a que los gobiernos locales ejecuten una mejor cobranza de sus impuestos para obtener un bono que los ayude a mejorar a su localidad.



Al respecto podemos señalar que a nivel internacional la creación de los SAT viene siendo una enorme contribución para la tributación municipal respecto a sus acciones de cobranza, países como México, tienen un trabajo activo entre el SAT y el gobierno federal, implementando a favor del contribuyente, mediante las tecnologías de información, programas que le permitan declarar y pagar impuestos de manera ágil y sencilla (Gutiérrez *et al.* 2017). En el Perú, respecto a la recaudación municipal tiene como situación actual una baja contribución en los recursos totales, toda vez que, en un mayor porcentaje, los municipios, continúan necesitando de las transferencias del Gobierno Central pese a la voluntad por incrementar el impuesto a la propiedad, a través del bono por cumplimiento de metas otorgado por el Estado (Yepes & De los Ríos, 2017).

El Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo (en adelante, el SATCH), es un organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de Chiclayo (en adelante, la MPCH), cuya finalidad es constituir y establecer la recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios administrados por la MPCH, así como la fiscalización y administración de los mismos; sin embargo, la falta de información correcta, saneada y sincerada de sus contribuyentes, hace que la recaudación de ingresos tributarios prediales vaya decreciendo. Tal es así, que en el SATCH no se regulan los procedimientos de saneamiento y sinceramiento de deuda, los cuales vienen afectando a los contribuyentes con la determinación de su deuda, así también, afectando la recaudación dado que se efectúan acciones de cobranza y notificación sobre ciudadanos que no son propietarios de los inmuebles, siendo una problemática que perjudica a la trilogía: Municipio, contribuyentes o administrados y ente recaudador (SAT). Entre las causas que hacen indispensable la implementación del procedimiento de saneamiento y sinceramiento de deuda, tenemos: a) la existencia de deuda tributaria que se imputa deuda a un administrado por un periodo durante el cual ya no ostentaba la condición de propietario, b) duplicidad de deuda tributaria por un mismo predio, c) determinación de deuda tributaria con la creación de una nueva unidad catastral estando ya registrado el predio, d) al suceder el fallecimiento de un contribuyente su sistema informático no es actualizado de manera inmediata y e) la omisión de la delimitación del territorio en el cual se afectara la recaudación. Por lo expuesto, corresponde cuestionarse de manera general ¿en qué medida una estrategia de cobranza centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda, incrementará la recaudación del impuesto predial

del SATCH?; y preguntarse específicamente ¿cuáles son las causas internas que producen la baja recaudación del impuesto predial en el SATCH respecto al saneamiento y sinceramiento de la deuda? y ¿cuáles son las características que debe tener un programa de estrategias de cobranza centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda para incrementar la recaudación de impuesto predial en el SATCH?

La problemática señalada tiene una justificación en la ciencia, dado que nos permitirá aportar al conocimiento científico en torno al estudio de las variables de estrategias de cobranza y recaudación tributaria; lo cual ayudará a futuras investigaciones relacionadas con problemáticas que deriven de dichas variables. Desde la justificación práctica, se advierte que la propuesta final favorecerá a que se incremente la recaudación tributaria en la MPCH, y se pueda obtener el bono establecido por el MEF, asimismo, se puede verificar una justificación social, en tanto que mientras exista un aumento en la recaudación para la MPCH, ello repercute en una mayor inversión en proyectos públicos que brindarán mayores beneficios en la vida de los ciudadanos, beneficiándose de forma directa. Asimismo, se tiene una justificación metodológica, dado que se ha cumplido con la creación de un instrumento, como es la lista de cotejo aplicada para valorar la variable de incremento de la recaudación tributaria en el contexto de la MPCH, que puede ser utilizado en otros municipios a nivel nacional.

Para solucionar la problemática señalada es necesario plantearnos como objetivo general: Elaborar una estrategia de cobranza centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda para incrementar la recaudación del impuesto predial en el SATCH; mismo que se logrará si se cumplen los siguientes objetivos específicos: a) Determinar las causas internas que producen la baja recaudación del impuesto predial en el SATCH respecto al saneamiento y sinceramiento de la deuda y b) Determinar las características de programa de estrategias de cobranza centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda para incrementar la recaudación de impuesto predial en el SATCH. Por la naturaleza de la investigación, esta no presenta hipótesis.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto al marco teórico se ha realizado un análisis de los antecedentes internacionales y nacionales, teorías previas y definición de términos y de las dimensiones justificando la necesidad de examinar nuestra problemática sobre la cobranza del predial en nuestra realidad local, analizandola y sustentando la hipótesis formulada en respuesta a las variables. A continuación, se reseña investigaciones anteriores, mismas que fueron obtenidos de trabajos relacionados con las variables de investigación. Estos incluyen autor, año de publicación, metodología, resultados y conclusiones.

A nivel internacional, Cocayo (2018), en Ecuador desarrolló un estudio explicativo, exploratorio, descriptivo, teniendo como población al cantón Santa Clara - Ecuador, siendo los 2478 contribuyentes propietarios de terrenos urbanos y rurales la muestra, aplicó la guía de observación y la guía de entrevista como instrumento de recolección de datos. Como resultados resaltan que el 31% de ellos no comprenden el significado del pago de impuestos, el otro 33% por descuido no realizan la cancelación del mismo, luego un 89% desea que la GAD les informe el monto de la deuda, incentivos, entre otros aspectos de los impuestos, concluyendo en la inexistencia de una cultura tributaria, evidenciandose la carencia de ingresos recaudados, así como, que el sistema de gestión de cobro son la causa que los procedimientos de cobranza no sean eficaces, generando cartera vencida y cuentas por cobrar.

A nivel nacional, Romero (2017), realizó una investigación con un diseño explicativo – correlacional, donde la población fueron todos los contribuyentes de la zona urbana del Distrito de Condebamba (3240) en el año 2016, siendo que la muestra fueron 66 contribuyentes. Se tiene como resultados que el nivel de recaudación tuvo una disminución respecto a los impuestos en comparación con los tributos y tasas, semejante a un 27,6%. Se concluyó que los contribuyentes tienen una cultura tributaria con un nivel moderado, esto corresponde a que los mismos no reconocen la trascendencia de los tributos municipales, además de existir un recelo y desconfianza con la gestión y administración de los tributos municipales.

Fernández & Cortez (2020) elaboró un trabajo descriptivo propositivo, los trabajadores del Municipio Distrital de Pimentel y la documentación del área de

Gestión Tributaria de la Municipalidad fueron su población, la muestra estuvo establecida por los recursos municipales del periodo 2014 al 2018, el análisis documental y la guía de entrevista fueron los instrumentos utilizados. Alcanzó como resultados que la cobranza del impuesto predial efectuada en los últimos periodos no alcanzó la meta propuesta a causa de la falta de estrategias de recaudación. Teniendo como conclusión, por lo tanto, que las tácticas de recaudación no vienen siendo aplicadas correctamente, trayendo como consecuencia la reducción en un 4% del impuesto predial para el año 2018.

Vásquez, M. (2019) con su investigación tuvo como objetivo principal poner en marcha estrategias de gestión para aumentar los recaudos tributarios por el concepto de impuesto predial, teniendo como resultado un pequeño incremento en la recaudación, pero, no es suficiente para el mantenimiento de la Municipalidad y la población de Reque; evidenciando por otro lado, que existe una gran cantidad de propiedades que no están inscritas en la base de datos catastral del ente municipal, generan la evasión de dicho impuesto y el incremento de la morosidad predial.

Carhuatanta & Vásquez (2019), elaboró un estudio descriptivo, aplicado, siendo los 286 contribuyentes del total del universo que rentabilizan en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, su muestra, cuyos instrumentos de recolección de datos utilizados fueron la entrevista y la encuesta. Como resultado se llegó a conocer que el 59.09% del total de contribuyentes no contribuyen porque desconocen el destino del dinero que les cobran, tuvo como objetivo principal determinar nuevas estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016, por lo tanto, esta estrategia estuvo enmarcada en generar una buena información al contribuyente.

Jáuregui (2018), elaboró un estudio de tipo correlacional, aplicado a 201 personas entre trabajadores municipales y funcionarios, el instrumento fue la encuesta lo que le permite asegurar que se tiene una alta correspondencia entre la racionalidad en la gestión estratégica y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Chilca en el año 2018, concluyó, que los factores internos y externos influyen en la recaudación, por lo tanto, si mejora los criterios racionales de la gestión estratégica, entonces disminuirá los elementos externos e internos que perjudican el recaudo de ingresos tributarios.

Garrido (2019) desarrolló estudio descriptivo, longitudinal y no experimental, siendo los 383 contribuyentes del total del universo que contribuye al SAT Trujillo su muestra, cuyos instrumentos de recolección de datos utilizados fueron la entrevista y la guía de análisis de contenido. Como resultado resalta lo cambiante de la recaudación en los últimos 4 años; así como las estrategias vetustas y sus ordenamientos que repercute en que un 51.17% de los pobladores se encuentran medianamente contentos con los servicios brindados, asimismo se advirtió que la cobranza no generó el impacto que en el año 2016, aun habiendo aumentado. Otro de los factores de la poca recaudación fue la ausencia de personal capacitado, políticas poco eficientes que únicamente reconocieron alcanzar el 56% de metas trazadas durante el año 2019.

Con la finalidad de tener un escenario de referencia teórica, se analizan postulados significativos respecto a las variables de estudio que permiten visualizar con claridad su constitución y caracterización (Gutierrez, 2018). El nivel de recaudación tributaria a la propiedad está determinado por factores económicos, políticos y de capacidad institucional. Es así que, respecto a la variable de estrategias de cobranza, de acuerdo a Youngman (2016), considera hábilmente cómo mejorar el funcionamiento del impuesto y aportar la información que falta en el debate público. El autor analiza los desafíos legales, administrativos y políticos al impuesto predial en Estados Unidos y ofrece recomendaciones para su mejora Alabina (2021) dice, son necesarias herramientas metodológicas con técnicas y métodos de análisis de sistemas, análisis comparativo, análisis lógico, principios del método dialéctico-materialista de cognición y una metodología integrada para generar correctas estrategias de cobranzas. Desde Fayol (2009), es aquella teoría que busca mejorar la estructura organizacional de las empresas respecto a la falta de capacitación y la estructura organizacional, siendo que muchas veces, se omite revisar la composición de la empresa, por ello este enfoque ayuda a mantener a la organización y lograr sus objetivos, estableciendo el trabajo, autoridad y responsabilidad. Desde el enfoque de Chiavenato (2012), la administración está referida al todo y la correspondencia que tienen las partes con el todo, por lo tanto, aquellos cambios que se presenten en una organización influyen en las otras partes, generándose modificaciones de otros elementos relacionados, tal es así que al establecer nuevas estrategias de cobranza en una institución como

el SATCH, ello repercutirá directamente en aquella parte denominada incremento del recaudo.

Weston y Brigham (1987) coinciden que las políticas de cuentas por cobrar son el procedimiento que la organización usa para la recaudación de las cuentas por vencer o no pagadas. Utilizando diferentes métodos para cumplir con las metas de cobranza, los cuales, incluyen envío de mensajes de cobranza, citaciones telefónicas, o la entrega de la cuenta por cobrar a una empresa diferente, sin embargo, este tipo de métodos utilizados para cobrar no pueden ser utilizados por una institución pública como el SATCH, en la cual es necesaria de una formalidad para el procedimiento, así como un sustento o constancia de las notificaciones efectuadas, lo cual permitirá que luego se pueda realizar una cobranza coactiva, no pudiendo utilizar estos mecanismo alternativos. Unda (2021), examina las importantes determinantes de la recaudación predial en México de 1990 a 2010. Hace un estudio estadístico, con pie en datos a grado municipal, se examinan las importantes hipótesis propuestas por la literatura para entender los niveles de recaudación; Sin perjuicio de lo dicho, de acuerdo a Higuerey (2007), son los diferentes procesos que es de uso del área de crédito y cobranza para disminuir el periodo de cobro y efectuarlo en un menor tiempo, así como la deducción del periodo de morosidad y las pérdidas por resultar en cuentas incobrables. Siendo así, si el área de cobranzas realiza sus funciones como corresponde y de acuerdo a un plan integral, como la propuesta que es parte de esta tesis, resultará en menores pérdidas, esto es, en el caso del SATCH en morosidad de contribuyentes que generen procesos más engorrosos como, son los procesos extraordinarios, las llamadas cobranzas coactivas. Asimismo, Haime (2008), establece que las políticas de cobranza se refieren a los procedimientos que se realizan con la finalidad de recuperar la cartera de crédito vigente y vencida, una política de cobranza que analiza estadística y periódicamente las cuentas por cobrar vencidas, generando que se interprete en porcentajes las cuentas que tienen diferente fecha de vencimiento con diez, veinte o treinta días de atraso. Sin embargo cuando entramos al centro de la discusión tenemos que tomar en cuenta lo dicho por Chiavenato (2000) cuando conceptualiza que la Planificación Estratégica es una herramienta fundamental para el desarrollo y ejecución de proyectos, es un proceso sistemático, que da sentido de dirección y continuidad a las actividades diarias de una organización,

permitiéndole visualizar el futuro e identificando los recursos, principios y valores requeridos para transitar desde el presente hacia el futuro, siguiendo para ello una serie de pasos y estrategias que puedan definir los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategia. Además, tendremos que tomar en cuenta lo dicho por Arellano (2000) al definir que es el proceso en el cual se desarrolla y mantienen una relación viable entre los objetivos y recursos de la organización y las oportunidades cambiantes del mercado. Es la fórmula para alcanzar el éxito en el mundo de los negocios, es el plan para lograr el mejor rendimiento de los recursos, la selección de la base de negocios en que participan y el esquema para obtener una posición favorable en el mercado. Es la estructura para establecer relaciones con el siempre cambiante mundo exterior.

Sin perjuicio, de lo expuesto, cabe precisar que las estrategias son las acciones que despliega una empresa o entidad, con la finalidad de cumplir con sus propósitos, poniendo todos sus esfuerzos y recursos para alcanzar el perfecto logro de los objetivos trazados (Contreras, 2013). Asimismo, se señala que la estrategia es un acto creativo que una organización elabore un plan de acción que mantenga sus ventajas sostenibles en tiempo y competitivas para alcanzar un rendimiento mayor con respecto a la competencia. En esa línea, Potter y Gehl (2020), señalan que toda estrategia se administra por las normas de la competencia derivadas de la política gubernamental y de las normas éticas, lo relevante en la aplicación de estas es adelantarse a las respuestas estratégicas que puedan presentarse con la aparición de oportunidades y amenazas de la competencia. Por otro lado, Ettinger & Golieb (2000) indican que el proceso para la recaudación tiene un gran significado, en tanto, a través de ello las instituciones pueden conseguir la eficacia y cumplir con sus metas y objetivos, posicionándose en su ámbito. Los mismos autores afirman que la recaudación tiene un impacto importante para el crecimiento de cualquier entidad que ofrece algún servicio, las herramientas aplicadas por las entidades para la cobranza de la deuda tienen que ser en el periodo pactado, esto es en el proceso ordinario de cobranza, de lo contrario el costo de los servicios aumentan para la Institución como para el administrado.

Gómez y Macedo (2008) explican que para conseguir el recaudo del impuesto predial las entidades desarrollan varias estrategias como por ejemplo, el envío de cartas de notificación ante la demora en pago de cuota. Siendo necesario para que las estrategias de cobranza tengan resultados, que se conozca los factores que causan la morosidad del contribuyente, las gestiones adoptadas y las que se deben tener en cuenta en adelante con la finalidad de garantizar la cancelación de la deuda por parte del contribuyente. En esta misma línea el MEF (2016), menciona que para realizar una correcta cobranza es necesario entender las particularidades de la deuda tributaria por impuesto predial, así como la cartera de morosos, de esta manera al recuperarla se podrá gestionarla y clasificarla efectivamente. Asimismo, señala que las estrategias de cobranza son un conglomerado de acciones con la finalidad de alcanzar la cancelación de las las deudas municipales tributarias; esta situación exige de una permanente relación con los administrados, de modo previo y subsiguiente al vencimiento de la obligación tributaria. Asimismo, cuando se trace el plan de cobranza para el recaudo de ingresos propios es recomendable que el mismo tenga una proyección de recaudación en base a los pronósticos financieros, el recurso humano y materiales, para los escenarios de optimista, conservador; por lo tanto, este programa debe ser flexible, gradual e íntegro, buscando el aumento de los niveles de cobranza, ampliando la base tributaria y la disminución de las costumbres elusivas y evasivas. En ese sentido, se recomienda que las consecuencias de la recaudación sean evaluadas de manera continua posterior a la realización de estrategias de cobranza advirtiendo las peculiaridades de los contribuyentes y comprobar el cumplimiento con la meta de la cobranza del impuesto predial, si no es posible conseguir en un periodo determinado el objetivo proyectado, debe reevaluarce las estrategias; así como también contrastar los años fiscales anteriores y sanear la cartera de deudas por cobrar de años pasados. Crain's Chicago Business (2020), nos dice que considerando al anticuado sistema fiscal de Illinois, las escuelas y los municipios dependen en gran medida de los impuestos a la propiedad para cubrir los gastos, de Ili la necesida de generar estrategias de cobranza y las tasas han aumentado drásticamente. Finalmente, si se habla de gestión de cobranza, se debe definir también las estrategias de cobranza, de acuerdo a ello Bason (2018), señala que estas se encuentran conformadas de la forma que el único objetivo sea la



recaudación eficaz de pagos, además, manifiesta que estas siguen un proceso que inicia desde la planificación hasta las acciones que se ejecutarán. De una forma más detallada, Jasso *et al.* (2017), afirma que una estrategia de cobranza establece dentro de sus parámetros la mejor forma de efectuar la cobranza, los criterios de negociación a seguir, además de establecer de forma correcta los plazos, y las condonaciones.

El MEF (2016) señala que la gerencia de operaciones es el órgano del municipio que se responsabiliza de gestionar y de recaudar los impuestos municipales; es así que, es facultad del Municipio administrar exclusivamente las tasas y contribuciones municipales. Asimismo, Gonzales (2009), señala que el sistema tributario municipal peruano es el conjunto de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) por los cuales su recaudación es deber de los municipios, tanto provinciales como distritales. En esa misma línea Alva (2015) manifiesta que el proceder de las entidades municipales y la recaudación tributaria sobre los impuestos tienen una vital importancia para el estado, ya que son ingresos que generaran un mayor bienestar en la vida de los ciudadanos, concentran factores monetarios buscando que estén a la disposición de la administración pública, quien puede administrarlos e invertir en bienes, obras y servicios en nombre de la comunidad (Wynter, 2014). Ahora bien, en cada Municipio existe una unidad de cobranza, El MEF (2010), indica que su principal función es desarrollar de manera eficiente y eficaz las actividades de recaudación de las obligaciones tributarias y no tributarias, teniendo en cuenta para ello, el cálculo de la obligación tributaria hasta la ocasional notificación del valor (para aquellos contribuyentes que hayan incumplido con sus obligaciones en el plazo ordinario), lo cual resulta en una secuencia de procesos que incorporan la emisión y notificación de valores o comunicaciones, la verificación y agrupación de la cartera, la gestión de la cobranza y la inspección del proceso de recaudación. Para, Youngman (2016), el impuesto a la propiedad tiene grandes fortalezas, particularmente como una fuente independiente de casi la mitad de todos los ingresos generales para los gobiernos locales, tal es así, que McCluskey (2018), complementó el conocimiento existente con respecto a la aplicación de impuestos ad valorem sobre la propiedad en varios países, señalando sobre todo su importancia como generador de desarrollo y calidad de vida de los ciudadanos en virtud a los ingresos que se recaudan.

Respecto, a la variable sobre incremento de la recaudación tributaria, es necesario definir el impuesto predial, para ello, el MEF (2016) lo define como el tributo que afecta el valor del predio rural y urbano, realizándose a través de un cobro anual. Se encuentran afectos a este impuesto: terrenos, así como las edificaciones e instalaciones fijas. Rodríguez (2011) define al impuesto predial como uno de los tributos principales que tienen las administraciones públicas, siendo una fuente importante de ingresos estatales, de estricto cumplimiento, dado que, no existe la contraprestación consecuente por parte del Municipio.

El MEF (2016) precisa que las acciones de seguimiento y control de la deuda en sus fases y períodos son posibles gracias al macroproceso de recaudación del impuesto predial; así como la supervisión de la morosidad a través de deudas por cobrar buscando desarrollar las estrategias de control y de cobranza de pagos, tanto en la cobranza ordinaria como en la cobranza coactiva. Resultando en un gran proceso que está conformado a su vez por tres etapas, la cobranza ordinaria, la cobranza coactiva y el control de la deuda tributaria para la proyección correcta de los valores tributarios, el seguimiento de las deudas por cobrar y el monitoreo apropiado de los fraccionamientos. Es necesario precisar que las estrategias de cobranza permiten a la gerencia de operaciones alcanzar las metas, entre ellas, cumplir con el plan de incentivos a la mejora de la gestión (PI), que es parte del programa de Presupuesto por Resultados (PpR) promovido por el MEF el cual busca fomentar los escenarios que favorezcan al desarrollo y crecimiento del municipio local, promoviendo en los mismos el perfeccionamiento continuo y sustentable en el tiempo de la gestión local, en ese sentido contribuyendo a que el PI cumpla con uno de sus objetivos más importante que es aumentar los índices de recaudación y cobranza del impuesto predial.

En la actualidad, el SATCH, no viene cumpliendo con el PI a través del PpR, dado que el MEF otorga un incentivo cuando se cumple con la meta predial, dispuesta por ellos, de acuerdo a la deuda tributaria predial de los contribuyentes informada por el SATCH, sin embargo, el monto brindado viene siendo bastante alto debido a la falta del sinceramiento y saneamiento de la deuda, lo que resulta en la imposibilidad de cumplir con ello, dado que los datos no son reales, es decir, el universo de contribuyentes que se reporta al MEF no es el correcto, dado que no se ha cumplido con evaluar las dimensiones de la presente variable,

esto es, el saneamiento de la deuda, que busca determinar el retrato exacto de la situación patrimonial, económica y financiera, verificando la presencia verdadera de obligaciones, bienes y derechos que perjudican el patrimonio de la Entidad; y el sinceramiento de la deuda que busca verificar la deuda tributaria pendiente de pago o saldo, contenida o no en valores o expedientes coactivos, cualquiera sea el estado en que se encuentre.

Asimismo, en el presente trabajo de investigación es necesario señalar ciertos conceptos básicos:

La gestión de la cobranza del impuesto predial: son las acciones que realiza la administración tributaria municipal con la finalidad de cumplir con el pago de la deuda tributaria, MEF (2015).

Meta predial MEF: Es la meta referida al incremento de los niveles de recaudación del impuesto predial dispuesta por el Plan de Incentivos, el cual es un instrumento del Presupuesto por Resultados que viene siendo impulsado por el MEF y está orientado a promover las condiciones que contribuyan con el crecimiento y desarrollo sostenible de la economía local, incentivando a las municipalidades a la mejora continua y sostenible de la gestión local, MEF (2015).

Gerencia de operaciones – Unidad de cobranza: es el órgano administrativo que tiene las funciones y facultades para la cobranza ordinaria de las deudas tributarias municipales, el cual es parte de la estructura organizacional de la administración tributaria municipal. Lo cual involucra que desarrolle una serie de actividades como la segmentación de la cartera, la determinación de la obligación tributaria, la emisión y notificación de valores o comunicaciones, la gestión de la cobranza, y el seguimiento permanente de todo el proceso, MEF (2015).

Incremento de la recaudación: con esta variable se busca producir mayores recursos para el Municipio a través del incremento de la recaudación, con la finalidad de conseguir un mayor financiamiento de bienes y servicios que mejoren la provisión de servicios públicos a la población, MEF (2015).

Saneamiento de la deuda: labor a cargo de un profesional especialista con conocimiento de la casuística y el estado real de la deuda de los contribuyentes registrados en la base de datos del Software Institucional vigente a la fecha.

Sinceramiento de la deuda: Deuda tributaria pendiente de pago o saldo, contenida o no en valores o expedientes coactivos cualquiera sea el estado en que se encuentre, MEF (2015).

Identificación de contribuyentes: reconocer correctamente a los contribuyentes del impuesto predial, ello para identificar exactamente a aquellos contribuyentes que cuentan con predios en su localidad y retirar de su base de datos aquellos contribuyentes que se incluyeron indebidamente, MEF (2015).

Deudor: Persona natural o jurídica, sociedades mnyugales, sucesiones indivisas, patrimonios autónomos u otras sociedades irregulares, titulares de deudas tributarias como no tributarias, MEF (2015).

Contribuyente: Es aquel que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria, MEF (2015).

Domicilio Fiscal: Es el declarado por el propio contribuyente para efectos tributarios. Es el lugar fijado dentro del territorio nacional para todo efecto tributario. El domicilio procesal debe estar ubicado dentro del radio urbano que señale la Administración Tributaria, MEF (2015).

Determinación de la deuda: aquella función que establece el monto exacto que los administrados tienen que pagar, hacer el cálculo de la obligación, MEF (2015).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

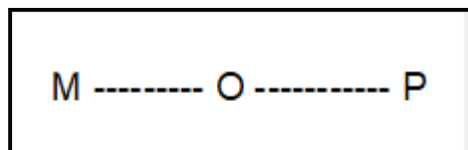
Esta fue una investigación básica con un enfoque cuantitativo, esto es, de acuerdo a Carhuacho *et al.* (2019), que emplea un método de investigación de las ciencias físico – naturales empleándose un análisis estadístico, contrastando las hipótesis para aceptarlas o rechazarlas, así como centralizando la compilación y análisis de la información, con la generación de resultados sobre las variables estudiadas. Es así que la presente investigación básica, resolvió una problemática práctica donde sus resultados fueron de importancia para la propia institución analizada (SATCCH).

Tuvo un diseño de tipo, descriptivo – propositivo, el cual consiste en representar sucesos, escenarios, argumentos y fenómenos; esto es, definir cómo se presentan. Estela (2020), señala que este diseño es aquel diagnóstico y evaluación de un fenómeno, luego de haber efectuado un estudio que recoge información necesaria. Posteriormente se realiza un análisis que finaliza con recomendaciones de ayuda y solución, la cual ostenta dos etapas: descriptiva y propositiva. Tal es así que Tantalean (2015), indica que el diagnóstico y evaluación corresponde a la primera, y la segunda trata el análisis y propuesta de solución al problema. También fue propositiva, por cuanto está ligada a la elaboración de una propuesta, como solución a una problemática de tipo práctico, siendo que para el presente trabajo de investigación nuestra problemática fue incrementar la cobranza del impuesto predial basado en el saneamiento y sinceramiento de la deuda tributaria, que tuvo como propuesta final, las estrategias de cobranza que deberían ser utilizadas para remediar la problemática sobre el aumento de la cobranza del impuesto predial basándonos en el saneamiento y sinceramiento de la deuda.

Asimismo, en concordancia con Hurtado de Barrera (2015), esta investigación tuvo como finalidad definir las variables y evaluar su repercusión de manera individual, teniendo en cuenta el estado de las variables y sus indicadores en un momento único, esto es, la recaudación del SATCCH en el año 2021, acercándonos con ello a la realidad de nuestra localidad, recolectando datos sobre las variables, dimensiones, conceptos, comunidades, lo cual brindará sustento a nuestra hipótesis.

## Figura 1

*Esquema del diseño descriptivo propositivo*



**Nota:** Donde: M=muestra; O=la información sobre la investigación; P=propuesta a la situación estudiada

### 3.2. Variables y operacionalización

Ante la necesidad de efectuar la inferencia de datos, es crucial la manera en que se operacionalizaron las variables, y de esta manera determinar el método para medirlas. De acuerdo a Hernandez Sampieri (2018), señala que la operacionalización de las variables se basa en la descripción operacional y conceptual de las mismas. En la presente investigación se estudiaron dos variables, estrategias de cobranza e incremento de recaudación tributaria predial.

En la definición conceptual se introduce el significado de una variable desde un enfoque teórico. Sánchez et al (2018) precisa que existe una correspondencia inmediata entre la definición operacional, la teoría científica, la definición conceptual y el sistema conceptual, y, se entiende por definición operacional, aquella que expone las labores que deben practicarse para su medición o manipulación, describiendo con ello los procedimientos precisos para la individualización de una definición desde factores medibles.

#### Estrategias de cobranza

Definición conceptual: Según Toro & Cacho (2016), son aquellas actividades y ejercicios inteligentes puestos en práctica con el objetivo de que las personas cumplan con pagar sus obligaciones.

Definición operacional: Las estrategias que se aplicaron tuvieron como objetivo aumentar la cobranza del impuesto predial en el SATCH, tuvo como dimensiones a las políticas de cobranza, con dos indicadores y la meta MEF también con dos indicadores.

**Tabla 1** Operalización de la variable estrategias de cobranza

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
V1: Estrategias de cobranza	Meta MEF	Información actualizada MEF	No se utilizó instrumento de medición
		Cumplimiento de la meta predial	
	Políticas de Cobranza	Procedimiento de la Gerencia de Operaciones	
		Capacidad recaudatoria	

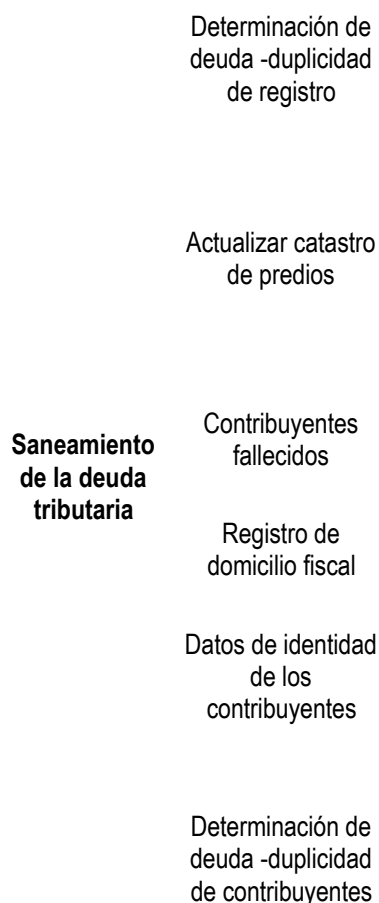
Incremento de la recaudación tributaria

Definición conceptual: De acuerdo al MEF (2016), es la cobranza forzosa que se efectúa a todos los ciudadanos que son propietarios de un predio, denominado impuesto predial.

Definición operacional: Es la segunda variable de estudio en la cual se elaboró un instrumento con 10 ítems, con dos dimensiones saneamiento de deuda y sinceramiento de deuda. Estableciéndose una escala de medición SI o NO.

**Tabla 2** Operalización de la variable incremento de la recaudación tributaria

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
V2: Incremento de Recaudación Tributaria	Sinceramiento de la deuda tributaria	Información errada debido a la mala migración de la data de los anteriores Sistemas Informáticos	LISTA DE COTEJO
		Determinación de deuda - administrado no propietario	
		Determinación de deuda -duplicidad de deuda	




---

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Población, según Hernández *et al.* (2010) la población es la agrupación de elementos que pueden ser estudiado respecto a una problemática real. Asimismo, Sánchez *et al.* (2018) explica que es el universo de un grupo de componentes, sean individuos, objetos o acontecimientos, identificados en un escenario común con la finalidad de ser analizados, quedando implicados en la hipótesis de estudio que comparten determinadas características o un criterio.

En el desarrollo de este estudio, la población estuvo comprendida por los 73,190 contribuyentes pertenecientes a la jurisdicción de la MPCH, cuya información fue brindada por el SATCH y rescatada de su base de datos.

Muestra, Castro (2019), señala que con la finalidad que los aportes del estudio tengan valor externo e interno, la muestra tiene que ser característica de la población. Esto es, que en la muestra deben advertirse todos los subgrupos que son parte de la población, considerando el peso proporcional o ponderado



que cada uno tiene en la población de estudio.

Siendo así, en la presente tesis se aplicó un muestreo no probabilístico, el cual se identifica por delimitar las muestras que no son representativas dado que se calculan de modo arbitrario, Carhuacho *et. al* (2019), siendo específicamente un muestreo por conveniencia, ya que los contribuyentes seleccionados fueron los administrados a los que se tiene fácil acceso, asimismo, se trató de un muestreo no probabilístico debido a que la población fue bastante alta, tratándose de 73,190 contribuyentes, y debido a que en la variable de incremento de la recaudación tributaria para sus dimensiones de saneamiento y sinceramiento de deuda, se utilizó la lista de cotejo como instrumento, su ítems demandan de un mayor análisis y por lo tanto un importante uso de tiempo para la recolección de datos.

Abarcó la muestra a 100 contribuyentes entre medianos y pequeños de la MPCH, según el criterio del autor. En su aporte Quezada (2015) señala que los criterios de exclusión son importantes dado que determinan cualidades especiales lo cual ayuda a aminorar objetivamente a los sujetos de la población y obtener una muestra más precisa de acuerdo a la problemática. Para esta investigación, se tomó en cuenta como un criterio de exclusión a los principales contribuyentes dado que sus deudas tributarias se encontraron debidamente saneadas y sinceradas; asimismo, se tuvo como criterio de inclusión aquellos contribuyentes medianos y pequeños, que no tuvieron participación activa del pago de impuestos y de los que no se advirtió registro de actividad o actualización de información personal y cuya información estuvo al acceso del investigador.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Técnicas de recolección de datos, para este trabajo de investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la observación, con la finalidad de recoger información referente al saneamiento y sinceramiento de la deuda por impuesto predial de la MPCH. Según Hernández Sampieri (2018), la observación se fundamenta en el reconocimiento válido, sistemático y honesto de conductas y fenómenos observables, a través de un grupo de categorías y subcategorías.

Instrumentos de recolección de información, se empleó, como instrumento de recolección de datos, la lista de cotejo con escala binaria SÍ/NO, en el cual se

recolectó la información requerida en las dimensiones de saneamiento y sinceramiento de deuda y sus indicadores. De acuerdo a Regina et al. Citado por Hernández – Sampieri (2018), es una técnica muy favorecedora para este tipo de estudios de investigación en los cuales se tiene una propuesta de mejora.

Validación de instrumentos, el instrumento que se aplicó fue la lista de cotejo, la cual fue sometida al juicio de tres expertos, los cuales verificaron y validaron la existencia de lógica, razonabilidad y coherencia entre las variables y los indicadores, estudiados en el presente trabajo de investigación, es así que, Sánchez et al. (2018), define esta etapa de la investigación como un proceso en el cual se expresa el valor de los instrumentos, técnicas, métodos, entre otros.

Confiabilidad de instrumentos, de acuerdo a Sánchez et al. (2018), indican que la confiabilidad es una operación estadística cuya finalidad es evaluar en un instrumento de medición el índice de fiabilidad. En la presente tesis se usó la fórmula del V de Aiken, siendo que la estadística de fiabilidad fue de 0.84 donde se realizó un piloto con 15 contribuyentes, alcanzando una correlación directa o positiva.

### **3.5. Procedimientos**

La recolección de los datos se obtuvo del análisis de la muestra, esto es de la evaluación que se hizo a los 100 contribuyentes, aplicando la lista de cotejo a cada uno de ellos sobre la base de datos del SATCH. Cabe precisar que se contó con la autorización del titular del SATCH por medio del formato autorizado por la Universidad César Vallejo, con la finalidad de hacer uso del nombre y de la base de datos de la institución en la presente investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se realizó un método analítico haciendo uso del programa estadístico Excel para el análisis de la información con el cual se tabularon los datos registrados, los mismos que fueron presentados e interpretados mediante figuras y tablas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación fue realizado con responsabilidad y ética, al

representar una fuente de conocimiento que se rigió entre otros canones, por el Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo. Hernandez Sampieri et al. (2018), señala que no puede elaborarse un proyecto de investigación que muestre consecuencias negativas contra seres humanos o la naturaleza, los procedimientos deben estar al servicio del bien común y la humanidad. Para realizar una investigación científica, es necesario que sea legal, ética y con respeto a los derechos de autor de los diferentes investigadores, que para el presente estudio han sido tomados en cuenta, lo cual involucra que el tesista proceda con honestidad, haciendo uso para las referencias bibliográficas de las Normas APA 7ma edición, así como comunicar sus conocimientos y resultados en permanente búsqueda de la verdad.

#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados del estudio realizado sobre la variable de incremento de la recaudación tributaria en el SATCH. Los mismos que se realizan en base al primer objetivo específico que consistió en determinar las causas internas que producen la baja recaudación del impuesto predial en el SATCH, obteniéndose los efectos de las dimensiones de la variable independiente y la configuración final de esta.

El objetivo específico 1, referido a determinar las causas internas que producen la baja recaudación del impuesto predial en el SATCH, está directamente relacionado con nuestra variable independiente, Incremento de la Recaudación Tributaria que tiene dos dimensiones, sinceramiento de deuda y saneamiento de deuda.

**Tabla 3:** *Resultados de la Dimensión – Sinceramiento de Deuda*

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Mala migración de los anteriores Sistemas Informáticos	21	21%
Determinación de deuda -administrado no propietario	47	47%
Determinación de deuda -duplicidad de deuda	32	32%
Total	100	100%

Como podemos observar, entre los indicadores evaluados, se advierten tres causas internas que producen la baja recaudación del impuesto predial en el SATCH, esto es: la mala migración de los anteriores sistemas informáticos, la determinación de deuda al administrado no propietario y la determinación de deuda con duplicidad; interpretándose que es la determinación de deuda a un administrado que no es propietario, la causa con mayor porcentaje de incidencia obteniendo un 47%, sin perjuicio que la causa referida a la duplicidad de la deuda haya obtenido un 32% y la mala migración de los sistemas informáticos tenga un

21% de incidencia. Esto implica que existe un notorio problema por parte del SATCH en la identificación del deudor tributario, dado que, la determinación de la deuda viene siendo mal efectuada, atribuyéndola a un administrado que no tiene la condición de propietario del inmueble en el periodo correspondiente.

Dimensión Saneamiento de deuda

**Tabla 4:** Resultados de los indicadores: Determinación de deuda – Propietario VS Duplicidad de deuda

¿La deuda tributaria pertenece al propietario del inmueble que se le atribuye?	Duplicidad		
	NO	SI	Total general
Etiqueta			
NO	0%	5%	5%
SI	74%	21%	95%
Total general	74%	26%	100%

Interpretación: Del 95% de los contribuyentes en los cuales la deuda tributaria les pertenece por ser propietarios del inmueble, el 21% de ellos tienen una duplicidad de su deuda tributaria, y, del 5% de los contribuyentes en los cuales se les atribuye una deuda pese a no ser propietarios, todos cuentan con una duplicidad de deuda tributaria. Con lo cual puede advertirse que el sistema de información del SATCH tiene problemas de determinación de deuda, dado que, se aprecia que donde se comete el error de atribuir deuda tributaria a un contribuyente que no es propietario del predio, asimismo, se observa la existencia de una duplicidad justamente porque no es el deudor propietario y esta misma deuda que le viene siendo atribuida incorrectamente también ha sido atribuida al correcto propietario.

**Tabla 5:** Resultados de la Dimensión – Saneamiento de Deuda

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Duplicidad de registro	5	5%
Actualización de catastro	30	30%
Contribuyentes fallecidos	7	7%
Domicilio fiscal	30	30%
Identidad de los contribuyentes	25	25%
Duplicidad de contribuyente	3	3%
Total	100	100%

Entre los indicadores evaluados, se advierten seis causas internas que producen la baja recaudación del impuesto predial en el SATCH, esto es: duplicidad de registro, actualización de catastro, contribuyentes fallecidos, domicilio fiscal, identidad de los contribuyentes y duplicidad de contribuyente; interpretándose que las causas con mayor porcentaje son la actualización de catastro y el domicilio fiscal con un 30%, advirtiéndose que existe un menor porcentaje respecto a la duplicidad de registro y duplicidad de contribuyente con un 3% y 5 % de incidencia. Esto implica que una causa importante para lograr el saneamiento de la deuda es que el sistema de catastro se encuentre actualizado, dado que al ocurrir tantos errores con la identificación de los nombres de los lugares, vías y cuadras del predio declarado en la base de datos con su ubicación geográfica no permiten una correcta identificación del predio y de su deuda. De la misma manera, es necesaria la identificación del domicilio fiscal de los contribuyentes, para cumplir con la correcta notificación de los valores de la deuda.

**Tabla 6:** Resultados del Indicador 7: Registro de domicilio fiscal

PREGUNTA N° 10	¿Se tiene un correcto registro del domicilio fiscal y datos del contribuyente?
NO	87%
SI	13%
Total general	100%

Interpretación: del 87% de contribuyentes no se tienen registro de su domicilio fiscal y sólo un 13 % si se encuentran correctamente registrado.

**Tabla 7:** Resultados del Indicador 5: Actualización de catastro

PREGUNTA N° 08	¿Los nombres de los lugares, vías y cuadras del predio declarado en la base de datos corresponden entre sí de acuerdo a su ubicación geográfica?
NO	20%
SI	80%
Total general	100%

Interpretación: El 80 % de los predios están ubicados de acuerdo a los nombres, lugares y vías, teniendo en cuenta que existe un 20% de predios en los cuales existe una incoherencia entre lo declarado en la base de datos y su ubicación real.

**Tabla 8:** Resultados del Indicador 6: Contribuyentes fallecidos

PREGUNTA N° 09	¿Existe deuda tributaria imputada a un contribuyente fallecido?
NO	87%
SI	13%
Total general	100%

Interpretación: Existe un 13% de la deuda tributaria imputada a contribuyentes fallecidos.

**Tabla 9:** Resultados consolidado dimensiones – Saneamiento vs Sinceramiento

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sinceramiento de deuda	35	35%
Saneamiento de deuda	65	65%
Total	100	100%

Se puede verificar que de comparar las dimensiones de sinceramiento y saneamiento de deuda, se advierte que la incidencia referida al sinceramiento de deuda es de 35%, menor a la incidencia del saneamiento de deuda que tiene un 65%, con lo cual conseguimos apreciar que la dimensión saneamiento de deuda es aquella que necesita de un mayor reforzamiento e impulso, dado que en sus 6 indicadores se encuentran las causas más relevantes de la baja recaudación del impuesto predial.



## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo general elaborar una estrategia de cobranza centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda para incrementar la recaudación del impuesto predial en el SATCH; para ello se definieron labores e instrumentos que permitieron arribar a resultados, en el presente capítulo se relacionó estos con referencias y teorías preestablecidas, igualmente se valoró su significado y demandas teóricas y prácticas.

Construir una estrategia de cobranza del impuesto predial centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda solo se puede lograr si se cumplen con los objetivos específicos determinados, es así que de la evaluación de los resultados, de la aplicación del instrumento la lista de cotejo, se puede advertir, respecto al objetivo específico N° 1 sobre determinar las causas internas que producen la baja recaudación del impuesto predial en el SATCH, podemos advertir que cada año se emiten valores para ser cobrados, donde existe, mala información respecto a la identidad del contribuyente, la localización del predio, duplicidad de deuda, entre otros problemas, de lo cual, se encontró que respecto al sinceramiento de la deuda, es la determinación de deuda al administrado no propietario la causa con mayor porcentaje de incidencia, obteniendo un 47%,. Así como, respecto al saneamiento de la deuda, las causas con mayor porcentaje son la actualización de catastro y el domicilio fiscal con un 30%, advirtiéndose que existe un menor porcentaje en la duplicidad de registro y duplicidad de contribuyente con un 3% y 5 % de incidencia. También se aprecia que es la dimensión de saneamiento de deuda, la que tiene la mayor incidencia con un 65%, siendo la dimensión que necesita de un mayor reforzamiento e impulso, dado que en sus 6 indicadores se encuentran las causas más relevantes de la baja recaudación del impuesto predial.

Al respecto, luego de la evaluación de los resultados podemos advertir que los mismos coinciden con lo hallado por Vásquez (2019) en su investigación, en la cual delimitó que uno de los problemas internos que interfiere con el incremento de la recaudación tributaria, es la existencia de una gran cantidad de propiedades que no estas inscritas en la base de datos catastral, lo cual genera la evasión de dicho impuesto y el incremento de la morosidad predial,

sucediendo lo mismo en el SATCH que ante los defectos del sistema catastral no es posible identificar correctamente los predios y efectuar la cobranza del impuesto como corresponde. Del mismo modo, señala Jauregui, que los factores internos y externos también influyen en la recaudación, concluyendo que, si se mejora los criterios racionales de la gestión estratégica, entonces disminuirá los elementos externos e internos que perjudican los ingresos tributarios. Por otro lado en lo manifestado por, Osoreo (2020) manifiesta que en las entidades públicas locales del Perú se evidenció que el nivel de mora por impuesto predial se había incrementado, peor aún, ante la deficiente desactualización de la base de datos catastral, generando la evasión de impuesto, ya que no cuenta con datos prediales exactos y actualizados. Siendo así es necesaria la aplicación de estrategias de cobranza sobre las causas internas halladas, las mismas que mejoraran los ingresos tributarios. Todo esto coincide con la teoría de D'Alessio (2015), quien indica, que el proceso estratégico, es un modelo con característica secuencial y conformado por etapas, la primera de ella denominada formulación y planteamiento, que incluye un análisis de la situación presente, tanto interna como externa, definir las estrategias y los objetivos de largo plazo, la segunda etapa, la dirección y puesta en marcha estratégica, que requiere de factores como los objetivos de corto plazo, asignación de recursos, políticas para encaminar las estrategias y una estructura organizacional; y la tercera etapa, corresponde la evaluación y control que es permanente y de retroalimentación del proceso.

Respecto al Objetivo específico 2, sobre determinar las características de una propuesta de estrategias de cobranza, centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda para incrementar la recaudación del impuesto predial en el SATCH, se tomó en cuenta lo manifestado por el MEF (2016), que menciona que para realizar una correcta cobranza es necesario entender las particularidades de la deuda tributaria por impuesto predial, así como la cartera de morosos, de esta manera al recuperarla podrá gestionarla y clasificarla efectivamente. Esta posición coincide con lo señalado por Carhuatanta & Vásquez (2019) en su estudio, el cual concluye que con la planificación de nuevas formas de cobranza y sincerando la deuda se genera un ambiente de confianza en el contribuyente. Por otro lado, Champi & Daza (2016) manifiestan que su objetivo principal fue comprobar la correlación que existe entre catastro

urbano y el recaudo del arbitrio predial, teniendo como conclusión que el sinceramiento y la contrastación de los predios respecto a la declaración jurada que haya brindado el contribuyente, contribuye en el aumento de los ingresos financieros tributarios. Es por ello, que corresponde entender que para plantear una propuesta de estrategias de cobranza es necesario, tener conocimiento de la problemática, necesidades, brechas de los servicios, potencialidades del municipio y la participación de los diversos actores implicados en la recaudación. Además, la teoría de Chiavenato (2000) afirma que la planificación estratégica es una herramienta fundamental para el desarrollo, es un proceso sistemático, que da sentido de dirección y continuidad a las actividades diarias de una organización. Ante ello, este trabajo de investigación busca que la recaudación se fortalezca en actividades como identificar correctamente a los contribuyentes, efectuar un cruce de información con las diferentes entidades públicas vinculadas, verificar la condición de propiedad de los inmuebles y validar la información obtenida del sistema informático institucional.

Todo esto coincide con lo hallado por Fernández & Cortez (2020) que elaboraron un trabajo descriptivo propositivo, que encontró como resultados que la cobranza del impuesto predial efectuada en los últimos periodos no alcanzó la meta propuesta a causa de la falta de estrategias de recaudación. Teniendo como conclusión, por lo tanto, que las tácticas de recaudación no vienen siendo aplicadas correctamente, trayendo como consecuencia la reducción en un 4% del impuesto predial para el año 2018. Advirtiéndose con ello que es necesaria la implementación de una estrategia de cobranza con la finalidad de establecer las tácticas de recaudación que permitan incrementarla.

Por otro lado, la teoría de Arellano (2000) cuando sostiene que la planificación estratégica, es el proceso en el cual se desarrolla y mantienen una relación viable entre los objetivos y recursos de la organización y las oportunidades cambiantes del mercado, en ese sentido, respecto al impuesto predial, es el SATCH que tiene como objetivo cumplir con la meta predial establecida por el MEF, lo que permite conseguir el otorgamiento de un bono que genera mayores ingresos para el Municipio. En ese sentido, Alabina (2021) sostiene que son necesarias herramientas metodológicas con técnicas y métodos de análisis de sistemas, análisis comparativo, análisis lógico y una metodología integrada para generar correctas estrategias de cobranzas.

Ante lo expuesto, se puede determinar que las características que debería tener la propuesta, es que pueda ser viable, esto es, que el SATCH como organización a cargo de la recaudación tributaria tiene que ser técnicamente factible, es decir que, debe contar con los equipos tanto de personal y técnico al alcance para optimizar los resultados, entonces es necesario evaluar si los recursos a disposición se ajustan a las necesidades de la propuesta estratégica y si el capital humano cuenta con la destreza técnica para llevar a cabo, entonces, la viabilidad no solo sirven para aprobar o desechar un plan, sino que ayuda a la organización a tener una mejor visión de su presupuesto, para verificar si el SATCH está invirtiendo adecuadamente sus recursos, porque lo importante, es entender que si no se mejora la relación con los administrados y con el MEF, respecto a la transparencia en la información sobre su deuda, no se alcanzaran la metas establecidas i tomamos en cuenta lo anterior, tendremos una mejor visión respecto a lo que la organización debería ser y nos daría claridad respecto a la necesidad del plan.

Otra característica importante es, que la propuesta sea sustentable económicamente, esto es al aplicarse las estrategias de cobranza se debe advertir la recuperación de la inversión. En otras palabras, analizar los costos y los beneficios del plan propuesto, cuando la recuperación de la inversión se vea reflejada en el aumento de la recaudación, y en la mejora del prestigio del SATCH Chiclayo por cuanto los valores emitidos son reflejo del estudio, del saneamiento y sinceramiento de la deuda y por último si se cumple con la propuesta planteada estaremos en capacidad de decir que estamos en el camino correcto, es decir, la planificación que se aplique promueve la eficiencia con el fin de maximizar los recursos, reducir los costos y así intensificar la productividad. Luego de haber evaluado los objetivos específicos, corresponde realizar la discusión respecto al cumplimiento de nuestro objetivo general.

Elaborar una estrategia de cobranza centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda, es una propuesta en común con lo hallado por Champi y Daza (2016) quienes manifiestan que su objetivo principal fue comprobar la correlación entre Catastro urbano y el recaudo del impuesto predial, llegando a la conclusión que el sinceramiento y la contrastación de los predios respecto a la declaración jurada que haya brindado el contribuyente, contribuye en el aumento de los ingresos financieros tributarios, mismo objetivo que se busca

con la propuesta de este trabajo de investigación. Además, la teoría de LAMB, *et al*, (2016) afirma que, la planeación implica la selección de misiones y objetivos; así como las acciones necesarias para cumplirlos, justamente lo que busca nuestra propuesta es incrementar la recaudación tributaria y con la implementación del plan puede lograrse. Asimismo, brinda un conocimiento amplio que ayuda al funcionario a analizar el mercado y planear las estrategias de cobranza.

Sin perjuicio, de lo expuesto, cabe precisar que las estrategias son las acciones que despliega una empresa o entidad, con la finalidad de cumplir con sus propósitos, poniendo todos sus esfuerzos y recursos para alcanzar el perfecto logro de los objetivos trazados (Contreras, 2013). Lo que es necesario analizar es que este trabajo de investigación, es innovador desde el punto de vista de la concepción, dado que la mayoría de investigaciones están enfocadas desde el punto de vista del contribuyente y las causas por las cuales no cumple con sus obligaciones de contribuyente, sin embargo, en la presente tesis se busca generar una estrategia focalizada, una estrategia endógena desde dentro, analizando nuestros procesos y la satisfacción del contribuyente, es así que descubrimos falencias, que se discuten en el objetivo específico uno, encontrándose una serie de incoherencias que perjudican tanto al contribuyente como a la institución, en ese sentido, con la propuesta de elaborar una estrategia de cobranza, centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda, lo que buscamos es rebatir las causas y plantear una propuesta que sea, viable, sustentable, practica y accesible, siendo necesario enfocarnos en cada uno de los problemas, proponiendo medidas que deban realizarse para llegar al resultado, esto es, incrementar la recaudación, es necesario detenernos en este punto del incremento de la recaudación tributaria, no solo es el hecho de tener más recurso, sino de mejorar la inversión en servicios públicos para la ciudadanía y mejorar la calidad de vida de la población chiclayana, además ser responsables con las metas propuesta por el MEF y obtener mayores recursos a través del plan de incentivos, por el cumplimiento del presupuesto por resultados.

Ante ello, si tomamos en cuenta el año 2019, solo se llegó al 82.01% de la recaudación, a partir de este año el MEF evalúa que debería incidirse de manera más notable en un saneamiento y sinceramiento de las deudas

determinadas para el impuesto predial por el SATCH. En el presente año de acuerdo a la proyección analizada por el autor y determinada por el área de planeamiento solo se podrá lograr un aproximado del 76.30% no alcanzando el 100% de la meta establecida por el MEF, creemos que las causas determinadas son ocasionados por la falta de una estrategia centrada en saneamiento y sinceramiento de la deuda tributaria, siendo necesario aplicar acciones como la segmentación de la cartera de cobranza, en la cual se deberá clasificar en grupos y/o categorías los subconjuntos de contribuyentes y los tipos y montos de las deudas que mantienen semejantes características; con la finalidad que se puedan aplicar estrategias diferenciadas por cada segmento.

## **VI. CONCLUSIONES.**

1. Respecto al primer objetivo específico se han hallado, las siguientes causas, sobre la dimensión de saneamiento de la deuda tributaria, tenemos: la actualización del catastro de los predios, falta de registro de domicilio fiscal e incoherencia en los datos de identidad del contribuyente. Respecto a la dimensión de sinceramiento de la deuda las causas mas importantes son: el contribuyente no ostenta la calidad de propietario, duplicidad de deuda, información errada debido a la mala migración de la data de los anteriores sistemas informáticos, todo esto sustentado en el instrumento utilizado, siendo, la lista de cotejo.
2. Sobre el segundo objetivo específico relacionado con las características de la propuesta de estrategias de cobranza centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda, esto, involucra un conjunto de estrategias, actividades, acciones para contrarrestar las causas internas halladas, basándonos en características generales como: la viabilidad (técnicamente factible), sustentabilidad (justificable económicamente), práctica (de inicio automático), accesible, sistemática y sistemática y endógena.
3. De acuerdo al objetivo general se plantea la propuesta de una estrategia de cobranza centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda, para incrementar la recaudación del impuesto predial en el SATCH, con la finalidad de rebatir las causas que originan la disminución de la recaudación del impuesto predial, y de esta manera, cumplir con la meta establecida por el MEF y alcanzar el bono por cumplimiento.

## **RECOMENDACIONES.**

1. Al Gerente general del SATCH se recomienda implementar la estrategia que permitirá establecer el procedimiento adecuado de saneamiento y sinceramiento de la deuda tributaria cuya acreedora es la Municipalidad Provincial de Chiclayo, tal como se propone en el presente trabajo de investigación.
2. Al gerente de operaciones del SATCH, regular el procedimiento de atención y ejecución, como resultado de las acciones de saneamiento y sinceramiento. Además, racionalizar la logística utilizada por la institución en las labores de cobranza.
3. A la oficina de tecnologías de la información, establecer un criterio uniforme de registro de la información en el sistema informático.



## VIII. PROPUESTA

I. Justificación de la propuesta: La presente propuesta ha sido esbozada y hecha tomado en cuenta los resultados y la discusión, es así, que de la evaluación de los resultados y del análisis del instrumento de recojo de información - lista de cotejo - se puede advertir, que las causas internas que producen la baja recaudación del impuesto predial en el SATCH, tiene incidencia en el saneamiento y sinceramiento de la deuda, advirtiéndose que cada año se presentan valores para ser cobrados, donde prexiste, mala información respecto a la identidad, la localización del predio, duplicidad de deuda, contribuyentes fallecidos, detectando serias dificultades para lograr llegar a los estándares establecidos por el MEF. Los datos obtenidos después de un minucioso análisis de la evaluación, revelaron la necesidad de ser rigurosos en la Implementación de estrategias de cobranza centrada en el saneamiento y sinceramiento de la deuda para incrementar la recaudación de impuesto predial en el SATCH.

II. Objetivo general: Incrementar la recaudación del impuesto predial en el SATCH, a través de estrategias basadas en el saneamiento y sinceramiento de la deuda, justamente, Alabina (2021) señala que, son necesarias herramientas metodológicas con técnicas y métodos de análisis de sistemas, análisis comparativo, análisis lógico, y una metodología integrada para generar correctas estrategias de cobranzas. Siendo así, la gerencia de operaciones debe cumplir con sus funciones de acuerdo a un plan integral, como proponemos, lo cual resultaría en una mejora de la recaudación.

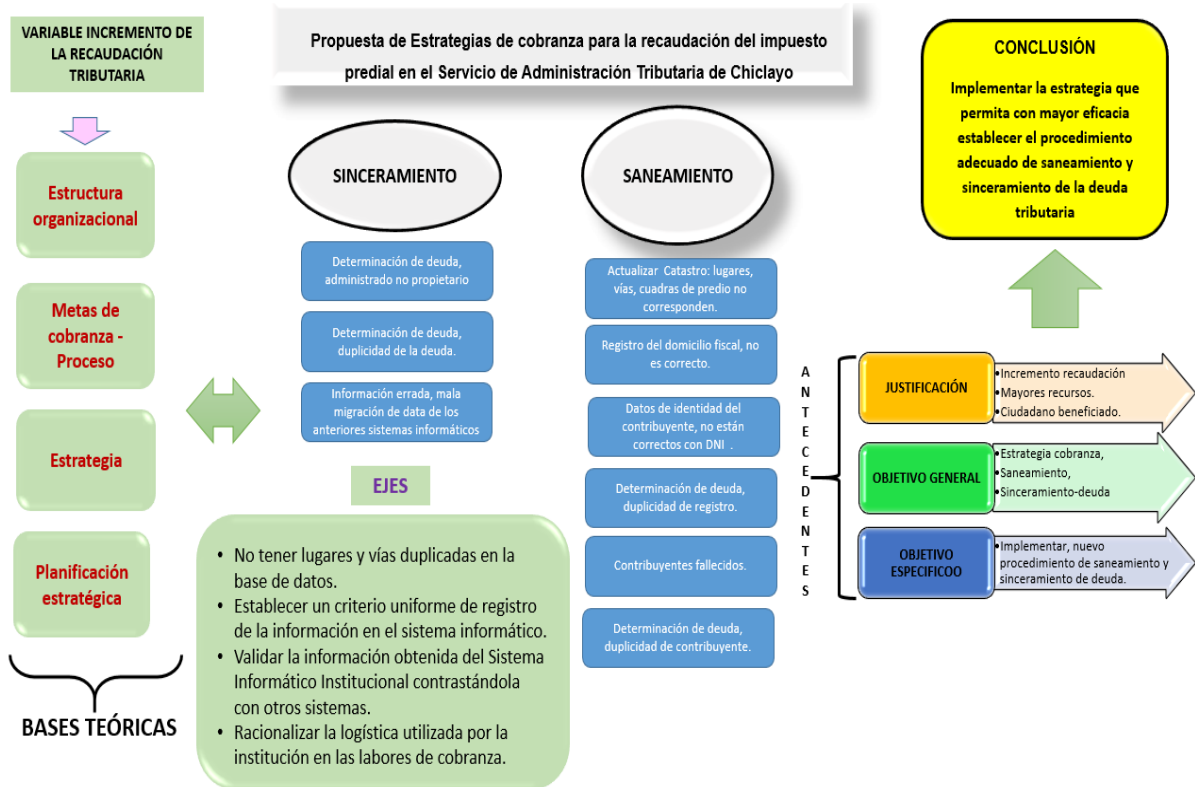
III. Objetivos específicos:

- (i) Determinar nuevas estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la MPCH.
- (ii) Implementar un procedimiento para el saneamiento y sinceramiento de la deuda tributaria.

IV. Procedimientos a desarrollar: generar un informe, identificar a los contribuyentes, requerir información a los administrados, requerir información a entidades públicas correspondientes, verificar condición de los contribuyentes, verificar la condición de propiedad de los inmuebles, validar la información obtenida del sistema informático institucional y establecer correctivos.

**Figura 2**

*Propuesta*



## REFERENCIAS

Alva, M. M. (2015). La gestión del riesgo y el mejoramiento del cumplimiento voluntario de los contribuyentes. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2015/05/15/la-gestion-del-riesgo-y-el-mejoramiento-del-cumplimiento-voluntario-de-los-contribuyentes-que-debe-hacer-la-sunat/>

Arellano R. (2000). Enfoque América Latina. Cdad de México: Mc Graw Hill

Bason, C. (2018). Leading Public Sector Innovation: Co-creating for a better Society. Bristol: U.K. Policy

Camacho Sandoval, M. A. (2019). Diagnóstico del Impuesto Predial en el Perú. Dirección General de Política de Ingresos Públicos. Lima-Perú.

Cárdenas Figueroa, V. M. (2017). Propuesta de SAT para incrementar la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Cutervo-2016 (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/2606>

Carhuancho, I., Nolasco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. y Casana, K. (Agosto de 2019). Metodología para la investigación holística. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>

Carhuatanta, V & Vásquez, B. (2019) en su tesis “Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016”. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú.

Centro de escritura Javeriano. (2020). Normas APA, séptima edición. Cali, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. <https://www2.javerianacali.edu.co/centro-escritura/recursos/manual-de-no...>

Cocayo LLuay, W. E. (2018). Análisis y determinación de estrategias para la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones en el GAD municipal de Santa Clara para el cumplimiento de los fines municipales. (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador, Ecuador. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8626>

Contreras Sierra, E.R. (Diciembre de 2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Revista Pensamiento & Gestión (35), 152-181. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>

Champi E. y Daza F. (2016). Catastro urbano como factor determinante en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Urubamba - Cusco 2016. [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2052/1/Frank\\_Evert\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2052/1/Frank_Evert_Tesis_bachiller_2018.pdf)

Chiavenato, I.(2000)Introduc. a la Teoría General de la Administración. Cdad de México: Mc Graw Hill.

Chupica La Cruz, P. (2016). Caracterización en la recaudación del impuesto predial y su incidencia financiera en las municipalidades provinciales del Perú: caso Municipalidad Provincial de Huaral 2015. Universidad Católica de los Angeles de Chimbote. Lima - Perú. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1048/IMPUESTO\\_PREDIAL\\_FINANZAS\\_CHUPICA\\_LA\\_CRUZ\\_PERCY\\_ULISES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1048/IMPUESTO_PREDIAL_FINANZAS_CHUPICA_LA_CRUZ_PERCY_ULISES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Christensen, D., & Garfias, F. (2021). The politics of property taxation: Fiscal infrastructure and electoral incentives in Brazil. *Journal of Politics*, 83(4), 1399-1416. doi:10.1086/711902.
- De Cesare, C. (2016). Sistemas del impuesto predial en América Latina y el Caribe. Estados Unidos de América. Lincoln Institute of Land Policy, 195-220. <https://www.lincolninst.edu/sites/default/files/pubfiles/sistemas-del-impuesto-predial-full-3.pdf>
- D'Alessio, F. (2014). Planeamiento estratégico razonado, aspectos conceptuales y aplicados. Pearson Educación de Perú S.A.
- Depoy, E. y Gitlin, L. (2020). Introduction to research. Understanding and applying multiple strategies. Elsevier. Sixth Edition.
- Dinterman, R., & Katchova, A. L. (2020). Property Tax Incidence on Cropland Cash Rent. *Applied Economic Perspectives & Policy*, 42(4), 739-758. <https://doi.org/10.1093/aep/ppz004>
- Espinosa, S., Martínez, J., & Martell, C. (2018). ¿Por qué algunos municipios en México son mejores recaudadores de impuesto predial que otros? *Gestión y Política Pública*, 27(2), 375-395.
- Estela, R. (2020). Investigación Propositiva, 10, Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Indoamérica. Trujillo. <https://es.calameo.com/read/006239239f8a941bec906>
- Ettinger, R., & Golieb, D. (2000). Crédito y cobranzas. México: Continental S.A. de C.V.
- Fernández Jara, D. D., & Cortez Huamán, Y. J. (2020). Estrategias de cobranzas para incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pimentel 2018. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46020>

Francisco Bastida, Bernardino Benito, & Maria-Dolores Guilanon. (2019). Tax mimicking in Spanish municipalities: expenditure spillovers, yardstick competition, or tax competition? *Public Sector Economics*, 43(2), 115-139. <https://doi.org/10.3326/pse.43.2.1>

García Ccori, A. (2016). La recaudación tributaria del impuesto al patrimonio vehicular en la Municipalidad Provincial del Cusco y la creación de un Servicio de Administración Tributaria (SAT). (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UACI\\_b2eeb90a1b68f56fa9b75fb0de6002bd](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UACI_b2eeb90a1b68f56fa9b75fb0de6002bd)

Garrido Reyes, A. M. (2019). Diseño e implementación de la estrategia que contribuya a incrementar la recaudación tributaria del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT: 2015 - 2018. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13022>

Gómez, L. y Macedo, J. (junio de 2008). La difusión de la cultura tributaria y su influencia en el sistema educativo. *Revista del Instituto de Investigaciones Educativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 12(21), 143-153. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/6410/5632>

Gonzales, A. M. (2009). *Los impuestos locales en el Perú: Aspectos institucionales y desempeño fiscal del impuesto predial*. Perú: CIES.

Gutiérrez Rangel, H. F., Espinosa Mosqueda, R., & Gutiérrez Rodríguez, Á. (Diciembre de 2017). La contabilidad electrónica como medio para evitar la evasión fiscal en México. *Revista de Desarrollo Económico*, 4(13), 38-47. [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Desarrollo\\_Economico/vol4\\_num13/Revista\\_de\\_Desarrollo\\_Econ%C3%B3mico\\_V4\\_N13\\_5.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Desarrollo_Economico/vol4_num13/Revista_de_Desarrollo_Econ%C3%B3mico_V4_N13_5.pdf)

Haime, L. (2008). Planeación Financiera en la Empresa Modera. México, México: Isef.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill. Interamericana, S.A.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Higuerey, A. (2007). Administración de Cuentas por Cobrar.  
[http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias\\_finanzas1\\_pdf/tema5.pdf](http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf)

Hurtado de Barrera, J. (2015). El proyecto de investigación, comprensión holística de la metodología y la investigación (8ta. Edición ed.). Caracas: Sypal.

Jáuregui, M. (2018). Racionalidad en la gestión estratégica y recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Chilca — 2018.  
[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4978/T010\\_20103241\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4978/T010_20103241_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kitch, M. (2019). Current use system adds pressure to taxpayers: State conservation efforts limit amount of taxable land. *New Hampshire Business Review*, 41(21), 1–16.

Lira Segura, Julio. (23 de Enero de 2020). Gestión.  
<https://gestion.pe/economia/sat-recaudo-cerca-de-s-1200-millones-porconceptos-tributarios-y-no-tributarios-en-el-2019-noticia/?ref=gesr>

Mancha, W. y Coronel, Y. (2015). “Políticas de gestión financiera para la optimización del fondo de apoyo de la asociación de comerciantes del mercado raez patiño de Huancayo”. Acomerph. Universidad Nacional del Centro del Perú. Lima. Perú.

Marcela, A.; Coloma C. y Fernando J. (2014). Relationship and analysis of changes to report coso and its link to corporate transparency capic review vol. 12 (2): 2014 ISSN 0718-4654. file:///D:/DATA/Downloads/Dialnet-RelacionYAnalisisDeLosCambiosAlInformeCOSOYSuVincu-7145014.pdf

Miller, N. G., PENNINGTON-CROSS, A., & SKLARZ, M. (2020). Property Tax Rates and House Prices: The Impact of Relatively High and Low Property Tax Rates. *Journal of Property Tax Assessment & Administration*, 17(1), 67–79.

Ministerio de economía y finanzas (MEF). (2016). Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual N°4: cobranza, (24), 3-11. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/4\\_Cobranza\\_impuestos.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf)

Ministerio de economía y finanzas (MEF). (2013). Texto único ordenado del código tributario. Decreto supremo (133). Recuperado de: <http://www.muniferrenafe.gob.pe/anuncios/tributosmunicipales/2018/ds-133-2013-ef.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas (2015), Manual para la mejora de laRecaudación del Impuesto predial, cobranza. Lima –Perú. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/4\\_Cobranza\\_impuestos.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas (2016), Guía para la gestión de cuenta delimpuesto predial. Lima –Perú. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia\\_para\\_la\\_Gestion\\_de\\_Cuenta\\_IP.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf)

Osores, J L (2020) Determinantes y gestión de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Chiclayo. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública. 2020 Universidad Cesar Vallejo-Chiclayo Peru.



Porter, M. E. & Gehl, K. M. (2020). *The Politics Industry: How Political Innovation Can Break Partisan Gridlock and Save Our Democracy*. Estados Unidos de América. Michael E. Harvard Business School.

Quezada, N. (2015). *Metodología de la investigación*. Perú: Editorial Macro - Perú.

Quiroz, E. & Villalobos, R. (Diciembre de 2014). Estrategias de cobranza para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pacanga, Chepen, La Libertad — 2014. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/804>

Report urges overhaul of property taxes; Chamber of Commerce delivers recommendations to province to help municipalities recover. (2021, July 21). *The Toronto Star* (Toronto, Ontario).

Resolución de Consejo Universitario N° 0126 (2017). Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo.

Rodríguez, E., & Vargas, W. (2015). FINANCIAL CONTROL STRATEGIES FOR COLLECTING BODY OF A MUNICIPAL TAX. *Negotium Scientific eJournal of Management Science* (31), 3-23. <http://www.revistanegotium.org/pdf/31/art1.pdf>

Rodríguez, J. (2011). *Propuestas y argumentos para aumentar la justicia fiscal*. Paraguay. CDE y Decidamos. <https://www.cde.org.py/wp-content/uploads/2014/11/Cultura-tributaria.pdf>

Romero, S. (2017). *Cultura tributaria y su incidencia en los niveles de recaudación de la Municipalidad Distrital de Condebamba Año — 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Cajabamba, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10190/romero\\_bs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10190/romero_bs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, C., Administración, México Pág 260, Mc Graw Hill 5ta Edición, 1998  
Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (junio 2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma, Perú. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Sanders, B. (2019). Assessing the business tax burden: On the whole, property taxes are the biggest cost. *New Hampshire Business Review*, 41(21), 1-9.

Severine, K. (2019). Electronic Payment and Revenue Collection in Local Government Authorities in Tanzania: Evidence from Kinondoni Municipality. *University of Dar es Salam Journals*, 9(2), 89-106. <file:///D:/DATA/Downloads/3449-10157-1-PB.pdf>

T. A. Alabina. (2021). The Evolution of Economic Research Strategies: The Role of the Concept of Strategizing V. L. Kvint. *Управленческое Консультирование*, 8, 139–149. <https://doi.org/10.22394/1726-1139-2021-8-139-149>

Tantalean, M. (2015). El alcance de las investigaciones jurídicas. *Avances*, 10 (11), 221-236. <http://revistas.upagu.edu.pe/index.php/AV/article/view/173>

Torrealba, A. (2014). *Visión General del Sistema Tributario Municipal*. Contraloría General de la República. San José, Costa Rica: Proyecto sobre el Sistema Tributario Municipal, Área de fiscalización de Servicios para el Desarrollo Local. [https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/jaguar/Documentos/cgr/foe/gob\\_local/tributario/visio n.pdf](https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/jaguar/Documentos/cgr/foe/gob_local/tributario/visio%20n.pdf)

Toro, J y Cacho, A. (2016). Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en el pago del impuesto predial en la municipalidad provincial de Jaén, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

- Unda Gutiérrez, M. (2018). The limits of property tax collection in the urban municipalities of Mexico: A case study, 33(3), 601–637. <https://doi.org/10.24201/edu.v33i3.1741>
- Unda Gutiérrez, M. (2021). Poor local finances: What explains property tax collection in Mexico? *Estudios Demográficos y Urbanos*, 36(1), 49–88. <https://doi.org/10.24201/edu.v36i1.1871>
- Vásquez, M. (2019). Estrategias para mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Reque 2018. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2328>
- VEGA, J. A. (2021). Property Tax Overhaul Proposed: FOMB Urges Market-Based System to Redistribute Burden. *Caribbean Business*, 7(16), 4.
- Why Are My Property Taxes so High? (2020). *Crain's Chicago Business*, 43(6), 16.
- William McCluskey. (2018). *Property Tax : An International Comparative Review*. Routledge.
- Wynter, C. B. (2014). *Property tax administration in practice : a case study of thePortmore Municipality, Jamaica*.
- Yepes Salazar, M., & De los Ríos Silva, R. (2017). Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales. VI JORNADAS IBEROAMERICANAS DE FINANCIACIÓN LOCAL, (pág. 49). Córdoba. [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes\\_0.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes_0.pdf)
- Youngman, J. M., & Lincoln Institute of Land Policy. (2016). *A Good Tax : Legal and Policy Issues for the Property Tax in the United States*. Lincoln Institute of Land Policy.

## ANEXOS

### Anexo 1: OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<b>V1: Estrategias de cobranza</b>	Según Toro A. & Cacho O. (2016) Estrategia de Cobranza: son aquellas actividades y ejercicios inteligentes puestos en práctica con el objetivo de que las personas cumplan con pagar sus obligaciones.	Las estrategias que se aplicaran tienen como objetivo aumentar la cobranza del impuesto predial en el SATCH, tiene como dimensiones a las políticas de cobranza, con dos indicadores y la meta MEF también con dos indicadores.	<b>Meta MEF</b>	Información actualizada MEF	No se utilizará instrumento de medición
				Cumplimiento de la meta predial	
			<b>Políticas de Cobranza</b>	Procedimiento de la Gerencia de Operaciones	
				Capacidad recaudatoria	
<b>V2: Incremento de Recaudación Tributaria</b>	De acuerdo al MEF (2016), es la cobranza forzosa que se efectúa a todos los ciudadanos que son propietarios de un predio, denominado impuesto predial.	Es la segunda variable de estudio en la cual se elaborará un instrumento con 10 ítems para sus dimensiones de Saneamiento y Sinceramiento de la deuda	<b>Sinceramiento de la deuda tributaria</b>	Información errada debido a la mala migración de la data de los anteriores Sistemas Informáticos	LISTA DE COTEJO
				Determinación de deuda - administrado no propietario	
				Determinación de deuda - duplicidad de deuda	
			<b>Saneamiento de la deuda tributaria</b>	Determinación de deuda - duplicidad de registro	
				Actualizar catastro de predios	
				Contribuyentes fallecidos	
				Registro de domicilio fiscal	
				Datos de identidad de los contribuyentes	
				Determinación de deuda - duplicidad de contribuyentes	

## ANEXO 2: INSTRUMENTO – LISTA DE COTEJO

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	
			SI	NO
<b>Saneamiento y Sinceramiento de la deuda tributaria</b>	Datos de identidad de los contribuyentes	¿Los datos de identidad de los contribuyentes se encuentran idénticos a los señalados en su DNI?		
	Información errada debido a la mala migración de la data de los anteriores Sistemas Informáticos	¿La deuda tributaria pertenece al propietario del inmueble que se le atribuye?		
	Determinación de deuda - administrado no propietario	¿La deuda tributaria imputada es por el periodo en el cual ostenta la calidad de propietario?		
	Determinación de deuda - duplicidad de contribuyentes	¿La deuda tributaria fue imputada al real propietario?		
		¿La deuda tributaria fue imputada al homónimo de su real propietario?		
	Determinación de deuda - duplicidad de deuda	¿Existe duplicidad de deuda tributaria en el mismo predio?		
	Determinación de deuda - duplicidad de registro	¿Existe un doble registro de la unidad catastral de un predio a nombre de un mismo contribuyente?		
	Actualizar catastro de predios	¿Los nombres de los lugares, vías y cuadras del predio declarado en la base de datos corresponden entre sí de acuerdo a su ubicación geográfica?		
	Contribuyentes fallecidos	¿Existe deuda tributaria imputada a un contribuyente fallecido?		
Registro de domicilio fiscal	¿Se tiene el correcto registro del domicilio fiscal del contribuyente?			

# ANEXO 3: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

tabulacion.xlsx - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA NITRO PRO 9

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Estilos de celda Celdas Modificar

B19 : X ✓ fx =(B18/10\*(2-1))

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	
1	CONTRIBUYENTES	ITEMS															
2		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10						
5	0003	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0		Apreciación negativa = 0				
6	0004	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0						
7	0005	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0		Formula de la V de Aiken				
8	0006	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0		V=S/n(C-1)				
9	0007	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1						
10	0008	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0		S= suma de respuestas afirmativas				
11	0009	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0		n= número de contribuyentes				
12	0010	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0		c= número de valores de la escala de evaluación				
13	0011	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0						
14	0012	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1						
15	0013	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0		Codificación respuesta				
16	0014	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0		Apreciación positiva = 1				
17	0015	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0		Apreciación negativa = 0				
18	SUMA	10	15	15	15	1	3	5	13	4	3						
19	V de Aiken	1	1.5	1.5	1.5	0.1	0.3	0.5	1.3	0.4	0.3						
20	V de Aiken (PROMEDIO)	0.84															
22	El coeficiente V de Aiken es 0.84, quiere decir que el instrumento de recolección de datos tiene una adecuada validez.																
23	El coeficiente tiene un valor que va de 0 hasta 1; mientras más se acerque a la unidad, mejor validez de confiabilidad tendrá el instrumento, en este caso la lista de cotejo eval																

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### 4. DECISIÓN:

*Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.*

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ  NO

Chiclayo, 11 de octubre de 2021

  
Firma  
Cesar Deyvi Gonzales Requejo  
44998972  
EXPERTO

Br.: Guillermo Fernando Méndez Escudero Whu

### 4. DECISIÓN:

*Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.*

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ  NO

Chiclayo, 11 de octubre de 2021

  
Firma  
Denis Jesús Ojando Fernández  
16764050  
EXPERTO

### 4. DECISIÓN:

*Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.*

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ  NO

Chiclayo, 12 de octubre de 2021.

  
DNI 42366595  
Mg. Ruperto Arroyo Coico

## Anexo 5: Matriz de consistencia

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>V1: Estrategias de cobranza</b>	Según Toro A. & Cacho O. (2016) Estrategia de Cobranza: son aquellas actividades y ejercicios inteligentes puestos en práctica con el objetivo de que las personas cumplan con pagar sus obligaciones.	Las estrategias que se aplicaran tienen como objetivo aumentar la cobranza del impuesto predial en el SATCH, tiene como dimensiones a las políticas de cobranza, con dos indicadores y la meta MEF también con dos indicadores.	<b>Meta MEF</b>	Información actualizada MEF	No se utilizará instrumento de medición		
				Cumplimiento de la meta predial			
			<b>Políticas de Cobranza</b>	Procedimiento de la Gerencia de Operaciones			
				Capacidad recaudatoria			
<b>V2: Incremento de Recaudación Tributaria</b>	De acuerdo al MEF (2016), es la cobranza forzosa que se efectúa a todos los ciudadanos que son propietarios de un predio, denominado impuesto predial.	Es la segunda variable de estudio en la cual se elaborará un instrumento con 10 ítems para sus dimensiones de Saneamiento y Sinceramiento de la deuda	<b>Sinceramiento de la deuda tributaria</b>	Información errada debido a la mala migración de la data de los anteriores Sistemas Informáticos	¿La deuda tributaria pertenece al propietario del inmueble que se le atribuye?	SI / NO	LISTA DE COTEJO
				Determinación de deuda - administrado no propietario	¿La deuda tributaria imputada es por el período en el cual ostenta la calidad de propietario?		
				Determinación de deuda - duplicidad de deuda	¿Existe duplicidad de deuda tributaria en el mismo predio?		
			<b>Saneamiento de la deuda tributaria</b>	Determinación de deuda - duplicidad de registro	¿Existe un doble registro de la unidad catastral de un predio a nombre de un mismo contribuyente?		
				Actualizar catastro de predios	¿Los nombres de los lugares, vías y cuadras del predio declarado en la base de datos corresponden entre sí de acuerdo a su ubicación geográfica?		
				Contribuyentes fallecidos	¿Existe deuda tributaria imputada a un contribuyente fallecido?		
				Registro de domicilio fiscal	¿Se tiene el correcto registro del domicilio fiscal del contribuyente?		
				Datos de identidad de los contribuyentes	¿Los datos de identidad de los contribuyentes se encuentran idénticos a los señalados en su DNI?		
				Determinación de deuda - duplicidad de contribuyentes	¿La deuda tributaria fue imputada al real propietario?		
					¿La deuda tributaria fue imputada al homónimo de su real propietario?		



## Anexo 6: Autorización para uso de nombre de la Institución.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20479801275
<b>Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	
<b>Gerente General del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo</b>	
Nombres y Apellidos	DNI:
<b>Ricardo Ernesto Antonio Vargas Zapata</b>	<b>42124183</b>

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>Estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo</b>	
Nombre del Programa Académico:	
<b>Maestría en Gestión Pública</b>	
Autor:	DNI:
<b>Guillermo Fernando Méndez Escudero Whu</b>	<b>42060404</b>

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chiclayo, 20 de octubre de 2021

Abg. Ricardo Vargas Zapata  
Gerente General

SATCOTI | SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE CHICLAYO

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CENTURION LARREA ANGEL JOHEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO", cuyo autor es MENDEZ ESCUDERO WHU GUILLERMO FERNANDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 22 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CENTURION LARREA ANGEL JOHEL <b>DNI:</b> 16789071 <b>ORCID</b> 0000-0002-7169-7680	Firmado digitalmente por: ACENTURIONLA el 11- 01-2022 09:55:28

Código documento Trilce: TRI - 0242036