



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial  
en la Municipalidad Provincial de Chiclayo**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Agurto Montero, Jose Antonio (ORCID: 0000-0002-4579-8541)

**ASESOR:**

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Se la dedico al forjador de mi camino, a mi padre celestial, el que me acompaña en todo momento de mi vida y siempre me levanta de mi continuo tropiezo.

Este trabajo es fruto de mi esfuerzo y constancia y va dedicado a mi señora madre, esposa e hijos; porque ellos sembraron en mí la semilla del amor, la responsabilidad, el deseo de triunfar y superarme.

**Jose Antonio**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, a mis compañeros de trabajo y a la Universidad César Vallejo por acogerme ser parte de ella y por haberme abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi maestría; así como también a la plana docente por brindarme sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

**José Antonio**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
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.....	15
3.4 Técnicas, instrumentos .....	17
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Métodos de análisis .....	17
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	36

## Índice de tablas

Tabla 1. Recaudación del impuesto predial de la MPCH 2016-2021 .....	20
Tabla 2. Recaudación del impuesto predial según percepción del trabajador .....	21
Tabla 3. Recaudación del impuesto predial según dimensiones.....	22
Tabla 4. Tabla estadística de la valoración de la validación de propuesta.....	23
Tabla 5. Recaudación del impuesto predial según percepción del trabajador .....	50
Tabla 6. Recaudación del impuesto predial según dimensiones.....	51
Tabla 7. Recaudación del impuesto predial en la dimensión meta.....	53
Tabla 8. Recaudación del impuesto predial en la dimensión morosidad.....	55
Tabla 9. Recaudación del impuesto predial en la dimensión crecimiento .....	57
Tabla 10. Plan de acción.....	61
Tabla 11. Presupuesto de las estrategias .....	70

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación .....	14
Figura 2. Recaudación del impuesto predial según dimensiones.....	22
Figura 3. Tabla estadística de la valoración de la validación de propuesta.....	24
Figura 4. Nivel Sociodemográfico de los trabajadores .....	37
Figura 5. Nivel de recaudación del impuesto predial.....	38
Figura 6. Recaudación del impuesto predial según dimensiones.....	39
Figura 7. Recaudación del impuesto predial según dimensión meta .....	52
Figura 8. Recaudación del impuesto predial bajo la dimensión morosidad.....	54
Figura 9. Recaudación del impuesto predial bajo la dimensión crecimiento .....	56

## Resumen

El estudio tuvo como propósito proponer estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial en la institución en estudio. La metodología empleada fue de tipo básica- no experimental y propositiva; la población estuvo conformada por 136 trabajadores que laboran en SAT (Servicio de Administración Tributaria), donde la muestra quedó instituida por 100 trabajadores, a quienes se les aplicó como técnica una encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultados se obtuvo que el nivel de recaudación del impuesto predial, es de nivel bajo (37%); esto quiere decir, que los trabajadores que laboran en el SATCH de la municipalidad no llegan a las metas de recaudación y existe un alto nivel de morosidad y se ha diseñado una propuesta para mejorar la recaudación del impuesto predial, la cual contiene 4 estrategias principales que son: Cultura tributaria, actualización y modernización del catastro municipal, ampliar los canales e información sobre este tipo de impuesto, implementar programas de incentivos para los contribuyentes y comunicar al contribuyente la ejecución de los recursos provenientes de la recaudación.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, recaudación, impuesto predial.

## **Abstract**

The purpose of the study was to propose collection strategies for the collection of property tax in the institution under study. The methodology used was of a basic type - not experimental and propositional; The population consisted of 136 workers who work in SAT (Tax Administration Service), where the sample was made up of 100 workers, to whom a survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument. As a result, it was obtained that the level of collection of the property tax is low (37%); This means that the workers who work in the municipality's SATCH do not reach the collection goals and there is a high level of delinquency and a proposal has been designed to improve the collection of property tax, which contains 4 main strategies that They are: Tax culture, updating and modernization of the municipal cadastre, expanding the channels and information on this type of tax, implementing incentive programs for taxpayers and communicating to the taxpayer the execution of resources from collection.

**Keywords:** collection strategies, collection, property tax.

## I. INTRODUCCIÓN

El mundo está experimentando un evento sin precedentes con la pandemia de coronavirus, el cual, ha afectado directamente la recaudación de los impuestos prediales, ya que, estos dependerán de cómo los municipios tengan fuentes de ingresos para financiar sus servicios públicos e infraestructura. Ante ello, para la mayoría de estados, el impuesto a la propiedad es su forma de ingresos más estable, con solo un promedio del 2 al 4% (Chicago Metropolitan Agency, 2020).

Por otro lado, los gobiernos europeos necesitan billones de euros para hacer frente al impacto de la crisis sanitaria. Para contrarrestar esto, se necesita dinero, pero a medida que las economías se contraen, los ingresos disponibles para responder a la crisis también se reducen. Los expertos estiman que los ingresos fiscales globales caerán entre un 30 y un 40% y, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), los países en desarrollo habían estado recaudando muchos menos impuestos de los que podían, y la mayoría de sistemas tributarios dependen de impuestos regresivos (Putaturo y Cunha, 2020).

Según Zvinys (2020) refiere que en Luxemburgo tiene el impuesto a la propiedad más bajo como porcentaje del capital social privado, con un 0,05 por ciento. Suiza tiene la segunda participación más baja, con un 0,08 por ciento, seguida por la República Checa y Austria, ambas con un 0,09 por ciento. Los impuestos a la propiedad más altos como porcentaje del capital social privado se dan en el Reino Unido (1,93 por ciento), Francia (1,25 por ciento) y Grecia (1,09 por ciento). Según Aytkhozhina et al. (2018) manifestó que la mayoría de los países, incluida Rusia, se caracterizan por serios problemas en las relaciones fiscales, que afectan la economía y el desarrollo social del estado debido al bajo nivel de cumplimiento fiscal.

Por su parte, Liu (2018) refiere que en las últimas dos décadas, las ciudades chinas han dependido en gran medida de los ingresos del arrendamiento de terrenos públicos para financiar el desarrollo urbano; la cual, los impuestos centrales son recaudados y retenidos íntegramente por el gobierno central, por ello, la participación de los ingresos fiscales locales ha sido inferior al 50% de los ingresos fiscales totales.

Además, en Bogotá, el comportamiento de la recaudación de los impuestos prediales ha tenido un fuerte impacto tras la llegada del COVID-19 debido a la suspensión y cierre de las actividades económicas; por ello, en el mes de abril, se cumplía el primer vencimiento del impuesto predial con descuento por pronto pago, por lo que los municipios de las diferentes ciudades del país se vio forzada a expedir diversas medidas mediante normativas que ampliaban los plazos para el pago de los impuestos con la finalidad de facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (Rivera et al., 2020).

En el Perú, la cultura tributaria y la recaudación están por debajo del 50%, la cual, se debe a las inadecuadas estrategias en la gestión de los tributos municipales, ya que no se cuenta con planes de cultura tributaria para la ciudadanía, ni mucho menos existen apropiados canales para los pagos de los tributos. Asimismo, también se tiene a la falta de transparencia por parte de los municipios en relación a las inversiones que se realizan de los impuestos pagados, causando que los contribuyentes no realicen los pasos de sus impuestos de manera oportuna y se incremente el nivel de morosidad (Rios et al., 2020).

Además, la Plataforma digital única del Estado Peruano (2021) señaló que en la Municipalidad de Sullana, a pesar de las dificultades económicas a causa de la pandemia, la gerencia de Administración Tributaria, junto con las subgerencias de fiscalización y control, tributación y recaudación y la ejecución coactiva, han puesto en marcha estrategias nuevas con la finalidad de atraer mayores recursos, bajo los conceptos de impuestos prediales, arbitrios municipales y alcabalas esperando obtener a finales de año 6 millones por el pago en impuestos prediales. Por su parte, Mendoza (2021) refiere que una de las principales tareas en el futuro del país, es incrementar la presión tributaria, debido a que se mantiene en 14% del PBI hace ya varios años, siendo necesario aumentar dicho nivel, debido a que aumentarla la presión tributaria bajo un estado donde la situación económica fluctúa entre un 70% de informalidad resulta ser muy complicado, por ello, uno de los caminos más rápido es desarrollando mejoras en la recaudación de los impuestos prediales y en la información. De igual manera, Benítez et al. (2020) determina que el problema principal de las recaudaciones tributarias se deben a las inadecuadas estrategias de cobranza efectuadas en la municipalidad de Trujillo, y

esto se debe, a la falta de cultura tributaria, por parte de los contribuyentes. Por ello, se dice que la efectividad de la cobranza para el ejercicio fiscal del 2019 ha sido del 45% aproximadamente.

A nivel local, en los últimos años las incorrectas políticas destinadas a la tributación de impuestos y la informalidad en el municipio de Chiclayo, se va reflejado el incremento del índice de morosidad en los pagos de los tributos, siendo los más resaltante los arbitrios y los impuestos prediales; el cual, este último, se constituye como el tributo más representativo que ingresa a las arcas del municipio de Chiclayo. Por ello, la desactualización de las fichas catastrales donde contiene la información del contribuyente y de su predio en el Sistema de Recaudación del Impuesto predial, adquiere datos erróneos y trayendo consigo una información fuera de la realidad; dicho esto, la inadecuada recaudación del impuesto predial origina retrasos en las obras públicas, de seguridad, ornato entre otros.

Ante lo mencionado, la pregunta de investigación fue: ¿En qué medida las estrategias de cobranza mejoran la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo? La investigación fue relevante porque define estrategias de cobranza en la recaudación del impuesto predial en el municipio antes mencionado; el cual, en un contexto de crisis no se realizó una buena gestión tributaria. La justificación metodológica, fue importante porque realizó instrumentos para evaluar la recaudación de los impuestos, así como las estrategias actuales que aplican, donde estos instrumentos pueden ser referentes para otros estudios. Con respecto al aspecto práctico, consistió en evaluar y proponer estrategias de control tributario que se adapte a la realidad de Chiclayo, así como a los contribuyentes. La relevancia teórica, presentó conceptualizaciones que ayudaron a comprender mejor el tema. Esta investigación presentó como objetivo general, proponer estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo; sumado a ello, los objetivos específicos son: identificar el nivel de recaudación del impuesto predial, diseñar estrategias de cobranza y finalmente validar una propuesta de estrategias de cobranza a través de juicios de expertos. Finalmente, el estudio presentó la siguiente hipótesis: Si se propone estrategias de cobranza mejorará la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a este capítulo comienza con los antecedentes de la investigación; por ello, a nivel internacional Nyabakora et al. (2021) señala en su estudio realizado en Tanzania, presentó como finalidad evaluar el sistema de impuestos predial en el Consejo Municipal de Dodoma. El estudio empleó un diseño transversal; y los encuestados en este estudio, fueron los recaudadores de impuestos; por ello, como principal resultado se tiene que el sistema de impuestos a la propiedad en Dodoma no se implementa de manera efectiva por la falta de registro de la propiedad actualizado, falta de tasación de la propiedad, personal insuficiente para la tasación, falta de impuestos electrónicos y la administración es muy débil. Esta tesis contribuyó que contempla los principales factores que afectan directamente en la gestión y el manejo de la recaudación de los impuestos prediales.

Jashari (2020) en su estudio tiene como finalidad analizar la recaudación de impuestos sobre la propiedad en Kosovo y los factores que influyen en ella; por ello, el estudio se realizó bajo el enfoque descriptivo, trayendo como principal resultado que la tasa de recaudación del impuesto a la propiedad sigue siendo baja (40,46%) y los problemas relacionados con la recaudación con este tipo de impuesto son de naturaleza sistémica, incluyendo leyes mal diseñadas, falta de capacidades institucionales, interferencia de la política e inapropiadas estrategias de cobranza.

Kawesa (2019) en su estudio realizado en Uganda, cuyo objetivo fue examinar los diversos desafíos que enfrenta la recaudación del impuesto a la propiedad en el consejo municipal de Nansana. Se adoptó un diseño de estudio transversal para el estudio. Los hallazgos sobre la tendencia actual y el desempeño de la recaudación de impuestos a la propiedad mostraron que los contribuyentes no sabían por qué deberían pagar el impuesto a la propiedad, había un trato desigual de los contribuyentes, la tasa del impuesto a la propiedad era demasiado alta, instalaciones inadecuadas y los contribuyentes no sabían cómo calcular su propio impuesto predial entre otros. Esta investigación es importante, identifica los factores que afectan los niveles de cumplimiento en la recaudación de impuestos a la propiedad en los gobiernos locales.

López et al. (2020) en su tesis desarrollada en Colombia, presentó como finalidad identificar los elementos que interceden en los pagos de los impuestos prediales en la municipalidad de Montería Córdoba. Por lo tanto, el estudio es descriptivo y de corte trasversal. Como principal resultado se tiene que las municipalidades de esta ciudad presentan un tributario muy significativo en los impuestos prediales, cuyo aprovechamiento solicita de grandes ajustes relacionados a la cultura tributaria, medios de comunicación y la falta de implementación de estrategias de cobranza que sean más eficaces.

Palacios (2019) en su tesis realizado en Ecuador, presentó como finalidad medir de forma integral los procesos de la recaudación de impuestos prediales en el periodo de 2016-2017 en el municipio de Esmeraldas, el cual, ha sido necesario hacer uso de la metodología descriptiva y de enfoque mixto; por ello, se ha obtenido como principal resultado que esta municipalidad no cumple con las metas presupuestarias planteadas en la recaudación de impuestos, originando que se tomen medidas correctivas que ayuden a mejorar los procedimientos de dicho proceso, tales como la implementación de estrategias de cobranza.

A nivel nacional, Fernández y Panca (2020) en su tesis desarrollada en Arequipa, presentó como finalidad fomentar estrategias que admitan mejores recaudaciones de los impuestos prediales donde se adeudan los gobiernos locales, con el propósito de asegurar el mantenimiento de sus servicios; ante el cual, como principal resultado se tiene que un 90% de los participantes del estudio indican que no existen convenios ni programas para la rápida recuperación de las deudas pendientes de cobro de los impuestos prediales y un 33% señala que tienen catastros actualizados, por lo cual las estrategias más viables para mejorar la recaudación es el “Programa de Incentivos” siendo una herramienta del Gobierno Central que premia a los municipios cuando aumentan su recaudación. Este estudio es útil porque da a conocer un programa para la recuperación de los cobros mediante un instrumento que brinda el gobierno central a todos los municipios.

Gonzáles (2018) en su tesis realizada en San Martín, ha planteado como finalidad indicar cuál es el efecto de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en el municipio de Cacatachi, no obstante, para llevar a cabo el estudio se utilizó el diseño no experimental, bajo el enfoque cuantitativo;

posteriormente como principal resultado se tiene que la gestión de cobranza es deficiente, especialmente en sus elementos actividad de gestión y segmentación, afectando principalmente al recaudo de los impuestos prediales del municipio.

Ruiz (2020) presentó como objetivo principal elaborar estrategias de cobranza que busquen la mejor del recaudo predial en la municipalidad de Chota, trabajando bajo el diseño no experimental de corte transversal, trayendo como principal resultado que las actuales estrategias de cobranza desarrolladas por la Gerencia de Administración Tributaria de dicha municipalidad aportan bajos niveles de recaudación, y esto se debe a que existe actitudes negativas de pago de parte de los contribuyentes, es decir no son eficaces.

Acosta y Neira (2020) en su estudio realizado en Cajabamba, cuyo propósito fue plantear estrategias de cobranza donde se busque la mejora de la recaudación de los impuestos prediales en la municipalidad de la ciudad antes mencionadas. Por ello, para que se lleve a cabo el estudio, la tesis fue descriptiva y fue no experimental. Como principal resultado se tiene que las estrategias de cobranza están basados en los registros de los contribuyentes con las facilidades de pago del impuesto a través de los pagos en línea; además, se tiene que implementar medios tecnológicos e informáticos.

Delgado (2018) en su estudio efectuado en la municipalidad de Utcubamba, presentó como finalidad establecer de qué forma las estrategias tributarias aumenta el recaudo del impuesto predial en la entidad pública en estudio, realizándose bajo el enfoque metodológico descriptivo a quienes se les ejecutó un cuestionario. Por ello como principal resultado se tiene que el 71% se encuentra de acuerdo con que la municipalidad tiene que capacitar a la población en materia tributaria; además se concluyó que los sujetos informantes indican que las estrategias tributarias para aumentar el recaudo de los impuestos prediales es la fiscalización y control de predios, comunicación estratégica, la cobranza afectiva y la concertación.

A nivel local, Rimarachin (2018) en su tesis desarrollada en la municipalidad de José Leonardo Ortiz, presentó como finalidad establecer la incidencia entre la recaudación predial y la gestión de cobranza en dicha municipalidad. Ante ello, el estudio fue descriptivo; por ello, como principal resultado se tiene que el organismo maneja un software para el registro del contribuyente, los trabajadores no reciben

capacitación relacionado con la tributación municipal, el catastro se encuentra desactualizado y las estrategias de recaudación desarrolladas son débiles. Por ello, la gestión de cobranza es ineficiente y no se genera los controles en la morosidad tributaria; dicho esto, es de vital importancia crear estrategias de gestión de cobranza que permitan incrementar y controlar los niveles de recaudación de los impuestos prediales.

Por otro lado, pasando a la descripción de la base teórica, se comienza analizando la primera variable que son las estrategias de cobranza, el cual, se basará en la teoría de Brachfield (2008) quien señala que cuando existe una falta de solvencia de algún sistema económico, se visualiza en los problemas que sus empresas y familias afrontan, a la hora de cumplir con sus compromisos económicos y financieros en el largo, mediano y corto plazo. De igual manera, es el caso de las organizaciones, ya que los pagos a proveedores y cobros a clientes se ven afectados cuando se originan tensiones en la fluidez de recursos económicos en el sistema. Tener portafolios de clientes con incobrables o con atrasos, se compone como parte del negocio financiero; debido a que la problemática radica, cuando los porcentajes sobrepasa los límites esperados.

Además, la teoría de Higuerey denominada “políticas de dividendo” señala que las estrategias de cobranza se refieren a las diversas metodologías que se utilizan en las áreas de cobranza, con el único propósito de acelerar los periodos de los cobros, así como, disminuir la tasa de morosidad y perdidas de cuentas incobrables; por ello, esta teoría señala que a mayor esfuerzo que realiza el área de cobranza se tendrá menores pérdidas en las cuentas que son incobrables (Higuerey 2010; como se citó en Arroyo y Rodríguez, 2018).

Sales et al. (2012) señala que las estrategias deben estar vinculadas a intervenciones específicas y/o componentes de intervención que se implementarán, y la elección de herramientas debe coincidir con las intervenciones y la estrategia general, vinculando de nuevo a la teoría y el marco originales. Además, Burga (2020) afirma que una estrategia de cobranza está referida hacia las mejoras de las tácticas y acciones que permiten la recuperación de un portfolio moroso; asimismo, señala que un estrategia de cobranza es eficiente, cuando se tiene en cuenta el nivel comunicacional, el entorno de la institución y el contacto. Por lo tanto, proveen

la accesibilidad a la información relevante, el cual, tiene que ser canalizada y controlada de manera inmediata con el propósito de poseer eficacia en cada uno de los procesos que se realicen.

Según, InSight (2010) indica que la cobranza se instituye como un importante servicio, permitiendo el mantenimiento de los clientes, al mismo tiempo, que apertura la probabilidad de “volver a prestar”; además, es un procedimiento clave y estratégico para originar la cultura y el hábito de pago en los clientes; por lo tanto, la cobranza tiende a ser vista como un área de negocios, cuya finalidad es producir rentabilidad transformando las pérdidas en ingresos. Por otro lado, los tipos de cobranza, según Coronel (2016) señala que se tienen a la cobranza formal, que se desarrolla a través de los responsables directos de la cobranza, manejando los procedimientos y los medios regulares para realizar el cobro respectivo. Como segundo tipo, se tiene a la cobranza judicial, donde la institución puede o no intervenir directamente. Como última tipología se tiene a la cobranza extra-judicial, derivada de lo anterior relacionado con el inicio del proceso legal.

De la misma manera se tiene al procedimiento de cobranzas, que según Ettinger y Goliet (2000), se dan a través de la notificación por escrito, que es el envío de cartas bajo términos formales, destinados a los clientes, en donde se les exigen los pagos de la deudas contraídas. Como segundo procedimiento están las llamadas telefónicas, ya que la institución puede exigir y llamar los pagos rápidos; dicho esto, si los clientes presentan una explicaciones adecuadas, se puede dar las debidas visitas personales y las prórrogas, que es un método mucho más habitual en los contribuyentes, sin embargo, también lo pueden utilizar los proveedores industriales y el recurso legal, ya que es la medida más estricta en los procesos de cobranza, y simboliza una elección antes de manejar una agencia de cobros (Mondal y Giri, 2020).

Por otra parte, Morales y Morales (2014) indica que las fases de la cobranza se dan a través de prevención, que son las gestiones ejecutadas para obtener los pagos respectivos de los clientes, reduce el riesgo en las cuentas pendientes de pago. Se toma acciones legales para la recuperación de los cobros de los clientes morosos. Otra fase es la cobranza, que una serie de actividades para la recuperación de cobros en instancias tempranas de las moras, donde las

organizaciones buscan conservar las relaciones comerciales con el cliente. Asimismo, la sistematización de la cobranza, a través de un proceso de gestión de cobranza, debido a que se logra minimizar los costos y tiempos de recupero, sino, que al estandarizarlos y automatizarlo se puede obtener una mejor efectividad y productividad en la asignación del equipo de gestión. Conseguir la coordinación de las tareas con un equipo distribuido es el mayor desafío en la actual coyuntura: asimismo, se tiene que organizar su equipo remoto de cobranza y se tiene que asignar una estrategia distribuida de cobranzas. El proceso de Gestión de cobranza está orientado en contactar a los contribuyentes morosos por diversos canales (llamado telefónico, mail, sms, cartas, whatsApp y otros medios) para comunicarles el estado de sus estado de cuenta, la obligación de pago y ofrecerles opciones de normalización (Vigo, 2018).

Con respecto a la teoría de recaudación de impuesto predial, se basará en la teoría propuesta por (Adam Smith, 1970; como se citó en Ruiz, 2020) quien sostiene que los impuestos, pueden ser percibidos bajo tres perspectivas relacionados al pago del tributo y estos son los salarios, la renta y la ganancia, siendo estos fuentes de rentas privadas; además refiere que todo tributo se basa en cuatro principios, los cuales son: El principio de justicia, el cual su importancia radica en el sostenimiento del gobierno, en el cual debe existir una igualdad en la tributación y que este de acorde a las medidas más cercanas a la capacidad económica de la población, con la finalidad de que exista la equidad tributaria. Como segundo principio se tiene a la certidumbre; el cual se refiere a que cada persona está en la obligación a cancelar los impuestos que deben ser fijos y no arbitrarios. Finalmente, el tercer principio se basa en la comodidad; donde Adam Smith determina que es de vital importancia conocer que todos los impuestos deberán ser recaudados en la forma y la época más conveniente en sus pagos para los contribuyentes.

De igual manera, la teoría de disuasión, de la cual Ferreira (2015) menciona que es muy habitual y usada por las administraciones tributarias; lo que quiere decir, que para un sujeto adverso al riesgo, las disposiciones a pagar impuestos será mucho mayor cuando se más elevado la probabilidad que dicha administración tributaria sanciones y descubra a los sujetos evasores, siendo mayor la penalidad

a dichos contribuyentes evasores. Ante ello, Gamero y Pinto (2015) señala que la recaudación tributaria es la etapa siguiente al proceso de correspondencia de las deudas tributarias, asumiendo como intención una segura percepción. Asimismo; es una tarea pública que contiene como propósito tramitar los ingresos del tesoro público de todas las contribuciones anticipadamente liquidadas. Se localiza en la etapa de procedimiento de ejecución de todos los tributos posterior a ser cuantificados.

Según Delgado y Oliver (2008) señala que la recaudación tributaria compone una de las fracciones más significativas de los derechos financieros, porque no serviría de nada instituir tributos, si posteriormente no se puede recaudar. La recaudación tiene como propósito los ingresos de las deudas líquidas autoliquidadas o de la administración por el sujeto pasivo, en las caducidades previstas en las reglas tributarias. Asimismo; indica que la función recaudadora es una función administrativa orientada a la ejecución de los tributos que esta ordenada en el marco de unos procedimientos de la administración posteriores a la determinación o cuantificación de las deudas tributarias; es por ello, que la recaudación tributaria tiene como objetivo o finalidad hacer efectivo el cobro de deudas por parte de los contribuyentes (Menéndez, 2016).

Por su parte, Unda (2018) señala que los niveles de recaudación de impuestos están determinados por factores de capacidad económica, política e institucional. Además, Celikay (2020) refiere que los impuestos se encuentran entre los componentes más importantes de la política fiscal. Medidas como aumentar la tasa impositiva o imponer nuevos impuestos, especialmente para eliminar la presión inflacionista, pueden provocar un aumento de la carga tributaria. Paralelamente a lo mencionado, existen factores determinantes de la recaudación tributaria, el cual Martín (2009) señala que existen dos asuntos que componen los elementos primordiales de la economía del ingreso tributario. En primer lugar se encuentra el conocimiento de todos los componentes que de manera indirecta o directa, interceden en la proporción de los datos de las recaudaciones tributarias.

Los factores directos que interceden en la disposición de los datos de la recaudación son los siguientes: La legislación tributaria, cuyas normativas también se encargan de un sinnúmero de asuntos relativos al sistema de determinación de

los tributos, como son: Los criterios de evaluación de pasivos y activos, sistemas de contabilización, regímenes de tratamientos y amortización a conceder a los diferentes tipos de operaciones y contribuyentes. El valor de la materia gravada: Es el volumen, medido en valores monetarios, de las conceptualizaciones económicas gravadas por la legislación tributaria. Conceptos como: El consumo, los bienes e ingresos de las personas, ventas minoristas, los activos y las utilidades societarios que componen la materia gravada por el impuesto. Las normativas de ingreso y liquidación de los tributos: Son las medidas comprendidas tanto en las leyes del proceso tributario, que se emplean a la mayoría de los impuestos, como en disposiciones reglamentarias dictadas por la administración tributaria, que instituyen de manera detallada las prácticas que tienen que seguirse para los ingresos de los gravámenes (Martín, 2009).

Martínez y Coelho (2019) refiere que los incumplimientos de los pagos de las obligaciones fiscales: A este factor se le define como las omisiones de los ingresos de las obligaciones tributarias que conciernen ser abonadas en un plazo de tiempo. Los incumplimientos pueden tomarse de dos maneras distintas: La mora, que comprende a ciertas obligaciones tributarias que son aceptadas por el contribuyente mediante, la presentación ante la entidad recaudadora de las declaraciones juradas pertinentes, pero no son abonadas en los tiempos determinados por la legislación. Según Ma et al. (2021) sostiene que la evasión, se refiere al ocultamiento parcial o total de los valores por las concepciones económicas gravadas. Los contribuyentes evasores pueden estar inscritos en la administración tributaria, mostrar su declaración formal y pagar el impuesto que, engañosamente, ha sido fijado en ella o ni siquiera puede estar inscripto en ese ente. Asimismo, Martín (2009) señala que los factores diversos: En último lugar, para disponer de la totalidad de los componentes que intervienen en la formación de los valores de la recaudación de los tributos, debe añadirse un conjunto de variables, generalmente de índole administrativo, las cuales resaltan las transferencias que la entidad recaudadora efectúa entre las cuentas bancarias de los impuestos, los ingresos por propósitos de facilidades de pago y los retrasos en la acreditaciones de pagos, que pueden producir que su registro se genere en un plazo.

Los factores que hasta ahora se ha comentado, a los que se denominan directos, están fijados por otros, atribuyéndoles un segundo grado; los cuales resaltan: El objetivo de la política fiscal y económica forma parte de la gran mayoría de los determinantes directos; por ejemplo, la política fiscal, abarca propósitos de la obtención de resultados fiscales, favoreciendo a los recursos de los tributos alcanzando ciertos niveles. Así mismo, las políticas económicas acostumbran, también a manejar a los tributos como instrumento para la obtención de metas no fiscales, en acciones como el estímulo a las inversiones privadas, del repartimiento de los ingresos y el progreso de acciones específicas (Martín, 2009).

Además, The word bank (2018) refiere que los sistemas tributarios demasiado complicados están asociados con altos niveles de evasión fiscal, grandes sectores informales, más corrupción y menos inversión. Los sistemas tributarios modernos deben buscar optimizar la recaudación de impuestos y minimizar la carga de los contribuyentes para cumplir con las leyes tributarias; por ello, Samadi y Nasirabadi (2019) indica que una mayor porción de los gastos del gobierno deben destinarse a monitorear la recaudación tributaria, aunque esto reduce la evasión tributaria, pero tiene un efecto negativo en el crecimiento económico. Bajo el enfoque del Servicio de Administración Tributaria de Lima (2018) manifiesta que el impuesto predial es aquel impuesto donde su administración, recaudación y fiscalización le corresponde al municipio distrital donde se sitúa el predio; por ello, estos tributos gravan los valores de los predios rústicos y urbanos en relación a su autovalúo; y este se obtiene ejecutando los aranceles y precios unitarios de construcción admitidos por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento todos los años. Asimismo, Graham (2017) señala que los impuestos a la propiedad se han utilizado para financiar funciones gubernamentales durante milenios. Estas funciones gubernamentales pueden incluir servicios locales y comunitarios, escuelas, infraestructura y otros proyectos. El precio de los impuestos a la propiedad puede variar de un lugar a otro, pero generalmente se basa en el valor de la propiedad.

Además, es de suma importancia señalar que la base imponible para los impuestos prediales está compuesta por el valor total de los predios de los contribuyentes situados en cada distrito judicial. En el artículo 8º del Texto Único

Ordenado de la Ley de Tributación Municipal aprobado por el Decreto Supremo N° 156-2004-EF, expone que este tipo de impuesto grava el valor de los predios rústicos y urbanos. Dicho artículo, también señaló son considerados como predios a todos los terrenos, conteniendo los terrenos ganados a los ríos, al mar y a otros espejos de agua, además, las instalaciones y edificaciones permanentes y fijas, que formen partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, destruir o deteriorar las edificaciones (Municipalidad de la Molina, 2019).

Ziraldó (2020) indica que los gobiernos locales cobran impuestos sobre la propiedad a los dueños de propiedades dentro de su localidad. Los gobiernos utilizan los impuestos para proporcionar a los contribuyentes diversos servicios, incluidas escuelas, policía, bomberos y recolección de basura. Los impuestos a la propiedad se calculan aplicando un índice de tasación al valor justo de mercado de la propiedad. Cada propietario paga impuestos según el valor de su vivienda y las tasas de impuestos sobre la propiedad del condado o la ciudad. La mayoría de las áreas cobran impuestos sobre la propiedad semestralmente y usted los paga a la fecha vencida. Por otro lado, Peña (2016) sostiene que la equidad en el sistema de impuestos a la propiedad es un tema relevante que se analiza en este artículo. Existe una diferencia entre equidad vertical y horizontal. La equidad vertical apunta hacia aspectos de tributación progresiva; es decir, las propiedades con un valor más alto deben pagar una tarifa más alta que las propiedades con un valor más bajo. La equidad horizontal apunta hacia una cuestión de valoración; lo que significa que las propiedades que son comparables deben pagar la misma tasa de impuestos (Homburg, 2014).

Para ir concluyendo, ahora se presenta las dimensiones, en primer lugar se tiene al cumplimiento de meta de recaudación; donde Acosta y Neira (2020) señalan que son los impuestos que los gobiernos locales alcanzan las metas determinadas en relación con la alcanzada. Como segunda dimensión se tiene al crecimiento del impuesto predial, el cual, tiene que ir a la par con el crecimiento de los hogares, asimismo, tiene que denotar un incremento en los impuestos prediales en relación al anterior año. Y por último la morosidad, con dicho aspecto se evalúa si es eficiente las acciones del municipio en la fiscalización del impuesto y la gestión del cobro.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

En el presente informe se abordó desde la perspectiva de la investigación básica, porque esta tipología de estudio presenta como principal finalidad buscar los conocimientos de la realidad analizada, con el objetivo de aportar nuevos enfoques acerca del tema abordado (Hernández y Mendoza, 2018).

De igual manera, fue de enfoque cuantitativo porque, ayudó a tener un mejor panorama de la problemática a estudiar, apoyándose en métricas numéricas que proyectan porcentajes de lo que se quiere investigar. Por otro lado, fue de nivel descriptiva, porque según Hernández y Mendoza (2018) indican que estas investigaciones buscan describir todos los fenómenos que se pueden observar en el estudio tal y como suceden; además, evalúan y recopilan los datos en relación a los diversos elementos y dimensiones de lo que se está investigando.

Sumado a ello, el diseño, el cual fue no experimental, porque estos estudios no manipulan variables y es de corte transversal, porque el cuestionario fue desarrollado en un único momento. De igual manera, fue descriptivo-propositiva, porque según Muñoz (2015) estos tipos de estudio, tienen como finalidad proponer planes de mejora se planteó una propuesta sobre estrategias de cobranza, con la finalidad de mejorar la recaudación del impuesto predial.

Figura 1 Esquema del diseño de investigación



Dónde:

M: Muestra.

O: Observación

P: Propuesta

### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable propositiva: Estrategias de cobranza

Definición conceptual: una estrategia de cobranza está referida hacia las mejoras de las tácticas y acciones que permiten la recuperación de un portfolio moroso; asimismo, señala que una estrategia de cobranza es eficiente, cuando se tiene en cuenta el nivel comunicacional, el entorno de la institución y el contacto. Henríquez (citado por Burga, 2020).

Definición operacional: se constituye como un procedimiento estratégico que involucra analizar con detalle y de forma continua el comportamiento de los contribuyentes para precisar una planificación de cobro; donde la única dimensión son las formas de cobranza cuyos indicadores son la notificación por escrito, las llamadas telefónicas, visitas personales y el recurso legal; por lo tanto la escala de medición que se utilizará será la ordinal.

Variable diagnóstica: recaudación del impuesto predial

Definición conceptual: la recaudación tributaria es la etapa siguiente al proceso de correspondencia de las deudas tributarias, asumiendo como intención una segura percepción (Gamero y Pinto, 2015).

Definición operacional: Es necesaria para garantizar que se recauden ingresos para financiar los servicios gubernamentales. Por ello, como primera dimensión se tiene a la meta de recaudación cuyo indicador es la diferencia de la meta y el monto recaudado del impuesto predial; como segunda dimensión se tiene a la morosidad del impuesto predial, cuyo indicador se tiene a los montos del impuesto predial en soles y como última dimensión se tiene al crecimiento de la recaudación del impuesto predial cuyos indicadores son la variación del impuesto predial y el porcentaje de recaudación,

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población lo conformaron todos los trabajadores que laboran en el SAT (Servicio de Administración Tributaria) de la Municipalidad de Chiclayo, siendo un total de 136 trabajadores que se encargan de la recaudación; por ello, en la

siguiente tabla se describió con más claridad la distribución de los trabajadores de esta entidad:

Áreas de los trabajadores del SAT	N° total de trabajadores
Órgano de control institucional	5
Registro y fiscalización	16
Ejecución coactiva	25
Reclamos	12
Servicio al administrado	5
Cobranza	30
Recaudación y control de deuda	5
Tesorería	17
Contabilidad y finanzas	8
Gerencia general	3
Planeamiento presupuestal	3
Gerencia general	3
Asesoría jurídica	4
<b>Total</b>	<b>136</b>

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Ante lo mencionado, como criterios de inclusión, lo conformaron los trabajadores que laboran en el SAT de la Municipalidad de Chiclayo y todos los trabajadores que autoricen su participación; dicho esto, los criterios de exclusión, lo constituyeron los trabajadores que se encuentran realizando trabajo remoto, trabajadores de mantenimiento y personal con licencias.

Muestra: Aplicando la fórmula para poblaciones finitas la muestra corresponde a 100 trabajadores, quienes fueron los sujetos informantes de este estudio.

Muestreo: Se utilizó un muestreo probabilístico de aleatorio simple, ya que toda la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado

Unidad de muestreo: Personal que la labora en el SATCH.

### **3.4 Técnicas, instrumentos**

Técnica: Se empleó una encuesta para medir la variable diagnóstica; que consiste en una serie de preguntas que ayudaron a resolver la problemática de esta investigación; dicho esto, se realizó un conjunto de interrogantes orientadas a la recaudación del impuesto predial.

Instrumento: se trabajó con el cuestionario, que fue de elaboración propia, el cual tiene un total de 14 preguntas.

Validez y confiabilidad: La primera se realizó a través del juicio de expertos, donde tres profesionales revisaron y evaluaron el cuestionario y luego procedieron a dar su opinión y firma. Posteriormente se realizó la prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach; el cual ha obtenido un valor del 0.89; deduciéndose que el instrumento es confiable.

### **3.5 Procedimientos**

Con respecto a este punto se ha tenido en cuenta ciertos parámetros para el desarrollo del estudio, por el cual, se han desarrollado una serie de actividades; primero se hizo la búsqueda de información de fuentes fidedignas para el sustento teórico de las variables, como segundo paso, se elaboraron los instrumentos para la recopilación de la información; luego, se procedió a la validación y confiabilidad de los cuestionarios; para que esta manera, se procedió a enviar la solicitud del permiso correspondiente a la municipalidad en estudio para la ejecución del proyecto mediante la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; posteriormente, se recopiló la información para ser procesada en el software de Excel y finalmente los resultados obtenidos fueron mostrados en el capítulo de resultados para su respectivo análisis.

### **3.6 Métodos de análisis**

En relación al análisis de la información, los métodos de análisis consisten en detallar toda la información y como han sido analizados los datos obtenidos de las encuestas, para la respectiva elaboración de la matriz de base de datos, para luego seguir con la elaboración de figuras y tablas de frecuencia con sus interpretaciones. Al mismo tiempo, se usó la estadística descriptiva, para la variable

diagnosticada (recaudación del impuesto predial) a través de la hoja de Excel y el programa estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Versión. 22.

### **3.7 Aspectos éticos**

Según Piscoya (2018) señala que los criterios éticos están establecidos para salvaguardar y proteger a los sujetos informantes que participan en una investigación; por ello, el presente estudio se llevó a cabo teniendo en cuenta los principales aspectos éticos como la justicia, donde todos los servidores públicos tienen la misma oportunidad de ser evaluados, asimismo, se contó con el principio de transparencia debido a que toda la información obtenida fue analizada tal y como los participantes han dado sus respuestas, asimismo, contó con el principio de respeto, debido a que el investigador trató con amabilidad y cortesía a los participantes del estudio, finalmente, presentó el principio de confidencialidad porque toda la data que los sujetos informantes brindan al estudio fue solo con fines investigativos del presente estudio; ante ello, en esta investigación se aplicó los aspectos éticos necesarios para realizar una buena investigación.

#### IV. RESULTADOS

En relación al presente estudio, en las siguientes tablas presentan la evaluación de la recaudación del impuesto predial; por ello, se detalló lo siguiente:

**Tabla 1**

*Recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2016-2021*

AÑO	N° CONTRIBUYENTES	EMISIÓN ( por recaudar)	RECAUDADO			DEUDA POR COBRAR				
			ORDINARIO	COACTIVA	TOTAL	ORDINARIO	%	COACTIVA	%	TOTAL
2016	63985	20,887,377.54	14,866,325.23	2,713,600.98	17,579,926.21	3,613,058.39	24.30	1,236,283.50	45.56	4,849,341.89
2017	62841	22,144,445.47	16,488,869.40	2,223,988.96	18,712,858.36	4,505,360.67	27.32	1,051,244.51	47.27	5,556,605.18
2018	68648	25,141,556.73	18,608,621.74	462,805.18	19,071,426.92	5,965,594.42	32.06	906,109.48	195.79	6,871,703.90
2019	70756	26,976,311.69	19,085,054.39	445,225.25	19,530,279.64	7,588,186.87	39.76	667,346.41	149.89	8,255,533.28
2020	71999	28,694,207.46	15,634,292.80	2,457,828.45	18,092,121.25	9,382,548.08	60.01	1,407,026.38	57.25	10,789,574.46
2021	73190	29,018,639.38	12,266,988.53	615,781.63	12,882,770.16	17,249,376.75	140.62	272,912.03	44.32	17,522,288.78

Fuente: Departamento de Informática del SATCH

En la tabla 1, se observa que lo más resaltante es la deuda ordinaria por cobrar del impuesto predial en el intervalo de los años del 2016 al 2020, la cual se duplicó de 24.60 % a 60.01% y esto se debe a los problemas socio coyunturales, falta de obras en la ciudad, corrupción en las esferas de la política.

**Tabla 2***Recaudación del impuesto predial según percepción del trabajador*

Categoría	n	%
Bajo	37	37,0
Regular	32	32,0
Alto	31	31,0
Total	100	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del SATCH

Los resultados obtenidos en la tabla 2, reflejan que el nivel de recaudación de la Municipalidad Provincial de Chiclayo es bajo siendo del 37%, seguido del 32% de nivel regular y solo un 31% considera que es alto. Dicho esto, se puede deducir que los trabajadores que laboran en el SATCH de la municipalidad en estudio no llegan a las metas de recaudación, existe un alto nivel de morosidad en este tipo de impuesto por parte de los contribuyentes y sobre todo, al no llegar con la meta planteada para la recaudación, ello implica que no se tenga un nivel de crecimiento en los impuestos prediales.

Por otro lado, en la siguiente tabla se muestra la recaudación del impuesto predial según sus dimensiones de dicha variable; por ello, se tiene lo siguiente:

**Tabla 3**

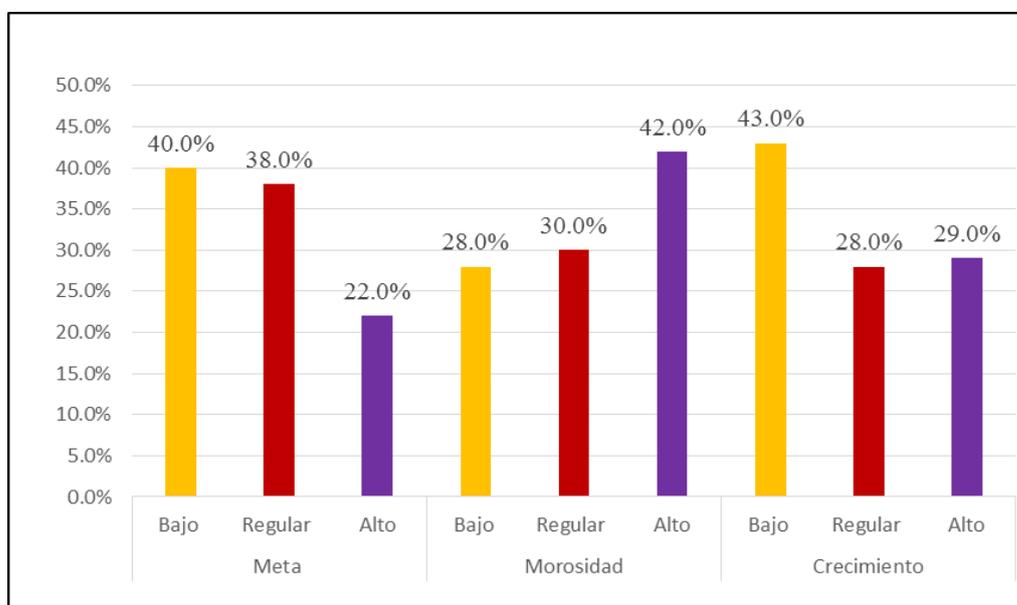
*Recaudación del impuesto predial según dimensiones*

Categorías	Meta		Morosidad		Crecimiento	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	40	40,0%	28	28,0%	43	43,0%
Regular	38	38,0%	30	30,0%	28	28,0%
Alto	22	22,0%	42	42,0%	29	29,0%
Total	100	100.0%	100	100.0%	100	48.4%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del SATCH

**Figura 2**

*Recaudación del impuesto predial según dimensiones*



De las dimensiones evaluadas acerca de la recaudación del impuesto predial en los trabajadores del SATCH de la Municipalidad de Chiclayo, se muestra en la tabla 4, a cada una de las dimensiones de nivel de recaudación, evidenciándose que en la meta de recaudación se tiene un nivel bajo, siendo del 40%; de igual manera, en ocurre en la dimensión crecimiento debido a que predominó el nivel bajo con el 43% y en la dimensión morosidad se tiene un nivel alto en relación a los montos de la recaudación.

Por otro lado, en cuanto al segundo objetivo específico se tiene a la elaboración de estrategias de recaudación; por ello, se han planteado las siguientes:



## Validación de la propuesta

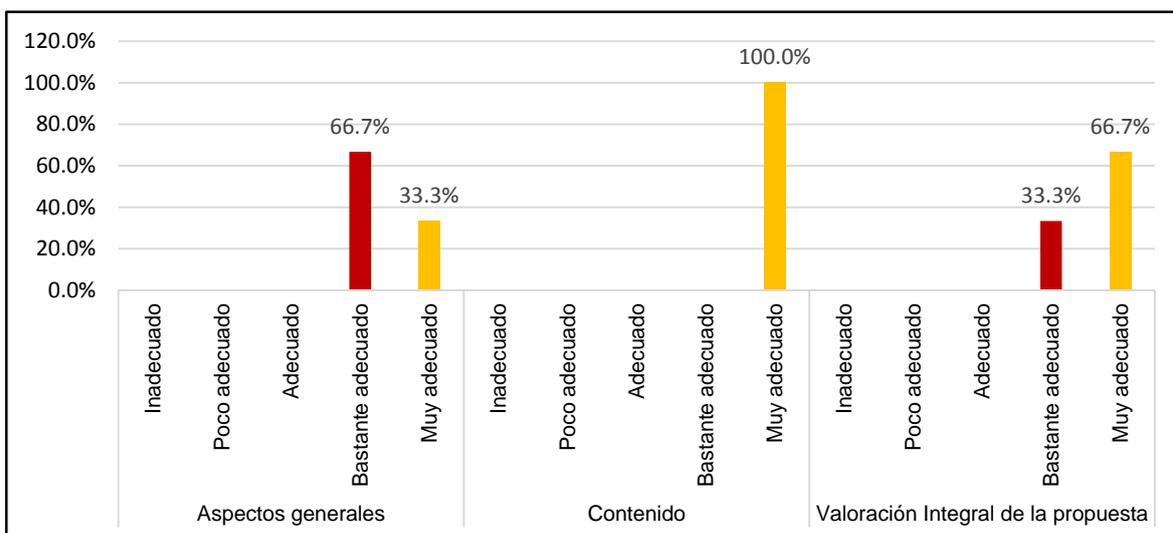
**Tabla 4**

*Tabla estadística de la valoración de la validación de propuesta*

	Aspectos Generales	Contenido	Valoración Integral de la propuesta
Muy adecuado	66.7%	100.0%	33.3%
Bastante Adecuado	33.3%	0.0%	66.6%
Adecuado	0.0%	0.0%	0.0%
Poco adecuado	0.0%	0.0%	0.0%
Inadecuado	0.0%	0.0%	0.0%

**Figura 3**

*Tabla estadística de la valoración de la validación de propuesta*



Con respecto a este punto, se ha empleado una ficha de validación, administrada por la universidad, para que a través del juicio de experto (expertos en gestión pública acreditados por Sunedu) sea sometida la propuesta, bajo los componentes de la idoneidad, originalidad y puesta en marcha en aras de la mejora continua; por ende, después de haber realizado este proceso los expertos han mencionado que la propuesta es viable debido a que tiene pertinencia y coherencia para una futura aplicación con la finalidad de conseguir una buena calidad de vida en la ciudadanía.

## V. DISCUSIÓN

La recaudación de impuestos y tasas es una forma fundamental para que los países generen ingresos públicos que permitan financiar inversiones en capital humano, infraestructura y prestación de servicios a ciudadanos y empresas; por ello, los impuestos tienen un papel clave que desempeñar para hacer que el crecimiento sea sostenible y equitativo, especialmente en el contexto de la crisis del COVID-19, y mediante esfuerzos tales como "ecologizar" los sistemas fiscales y luchar contra la evasión y elusión fiscal. Por ello, es de vital importancia que los municipios de los diversos departamentos del país desarrollen óptimas estrategias de cobranza que ayuden a mejorar la recaudación del impuesto predial, debido a que, existen altos índices de morosidad y sobre todo un bajo crecimiento en la recaudación de los impuestos.

Dicho esto, la discusión del presente estudio comienza analizando el primer objetivo específico, relacionado al nivel de recaudación del impuesto predial que realizan los trabajadores del SATCH en la Municipalidad de Chiclayo, el cual, en la tabla 1, se observa que existe un nivel bajo de recaudación con un valor del 37%, seguido de ello, el 32% consideran que el nivel de recaudación es regular y solo el 31% de los sujetos informados han señalado que la recaudación que realizan es baja. Por lo tanto estos resultados concuerdan con, Jashari (2020) quien realizó su estudio en Europa, el cual, encontró que la tasa de recaudación del impuesto a la propiedad sigue siendo baja (40,46%), el cual los problemas relacionados con la recaudación con este tipo de impuesto son de naturaleza sistémica, incluyendo leyes mal diseñadas, falta de capacidades institucionales, interferencia de la política e inapropiadas estrategias de cobranza.

Bajo ese mismo enfoque, Ruiz (2020) en su estudio desarrollado en Chota ha indicado que la Gerencia de Administración Tributaria de dicha municipalidad aportan bajos niveles de recaudación, y esto se debe a que existe actitudes negativas de pago de parte de los contribuyentes, es decir no son eficaces. Adicionalmente, Rimarachin (2018) señala que que el organismo maneja un software para el registro del contribuyente, los trabajadores no reciben capacitación relacionado con la tributación municipal, el catastro se encuentra desactualizado y las estrategias de recaudación desarrolladas son débiles. Por ello, la gestión de

cobranza es inapropiada, no promueve los controles necesarios para la morosidad tributaria, resultando evidente las necesidades de contener estrategias de gestión de cobranza para incrementar y controlar la recaudación de los impuestos prediales.

Por ello, estos resultados obtenidos del nivel de recaudación en la Municipalidad de Chiclayo, coinciden con el enfoque teórico de Delgado y Oliver (2008) señala que la recaudación tributaria compone una de las fracciones más significativas de los derechos financieros, porque no serviría de nada instituir tributos, si posteriormente no se puede recaudar. La recaudación tiene como propósito los ingresos de las deudas liquidas autoliquidadas o de la administración por el sujeto pasivo, en las caducidades previstas en las reglas tributarias.

Sumado a ello, Menéndez (2016) señala que la función recaudadora es una función administrativa orientada a la ejecución de los tributos que esta ordenada en el marco de unos procedimientos de la administración posteriores a la determinación o cuantificación de las deudas tributarias; es por ello, que la recaudación tributaria tiene como objetivo o finalidad hacer efectivo el cobro de deudas por parte de los contribuyentes.

Por lo tanto, se puede deducir, que en el SATCH de la Municipalidad de Chiclayo, no existe una adecuada política de cobranza; debido a que, los resultados encontrados demuestran que los índices de recaudación de este tipo de impuesto (predial) son muy bajos, el cual afecta la meta de la recaudación ya sea asignada mensual o anualmente y sobe todo que va aumentando la cartera de contribuyentes morosos; por ello, es indispensable que el organismo público, busque mecanismos u estrategias que contribuyan a mejor los niveles de recaudación y más que todo a generar cultura de pago en la población.

Siguiendo con la discusión de este objetivo, en la tabla 2, se muestran los hallazgos encontrados en cuanto a las dimensiones de la recaudación de los impuestos; el cual, un 40% de los sujetos participantes del estudio han señala que la dimensión meta es baja; de igual manera, sucede con la dimensión crecimiento donde los trabajadores del SATCH han determinado que también se encuentra en un nivel bajo con el 43%; sin embargo, para la dimensión morosidad se tiene que

predominó el nivel alto con el 42%, es decir, que los índices de contribuyentes morosos es elevado.

Ante lo mencionado, los hallazgos concuerdan con, Fernández y Panca (2020) quien realizó un estudio en Arequipa quien señala que un 90% de los participantes del estudio indican que no existen convenios ni programas para la rápida recuperación de las deudas pendientes de cobro de los impuestos prediales y un 33% señala que tienen catastros actualizados, por lo cual las estrategias más viables para mejorar la recaudación es el “Programa de Incentivos” siendo una herramienta del Gobierno Central que premia a los municipios cuando aumentan su recaudación.

Por lo expuesto, los hallazgos coinciden bajo el enfoque teórico de Celikay (2020) refiere que los impuestos se encuentran entre los componentes más importantes de la política fiscal. Medidas como aumentar la tasa impositiva o imponer nuevos impuestos, especialmente para eliminar la presión inflacionista, pueden provocar un aumento de la carga tributaria. Paralelamente a lo mencionado, existen factores determinantes de la recaudación tributaria, el cual Martín (2009) señala que existen dos asuntos que componen los elementos primordiales de la economía del ingreso tributario. En primer lugar se encuentra el conocimiento de todos los componentes que de manera indirecta o directa, interceden en la proporción de los datos de las recaudaciones tributarias.

Paralelamente a ello, se puede mencionar que el trabajo realizado por el SATCH de la Municipalidad de Chiclayo, es deficiente bajo todas sus dimensiones analizadas, y esto se puede deber, a trabajadores con bajo compromiso laboral, escases de la cultura tributaria y lo más importante una baja recuperación y cobro de impuestos prediales; originando que los contribuyentes sigan incumpliendo con sus respectivos pagos.

Continuando con la discusión de los resultados, ahora se pasa a detallar y describir al segundo objetivo específico, el cual, se basa en el diseño de las estrategias de cobranza; por ello, recaerán en la propagación de la cultura tributaria, la modernización y la actualización del catastro municipal, aumentar los canales de información y pago acerca del impuesto predial, realizar programas de incentivos

para el contribuyente de la provincia y finalmente se ha basado en comunicar a la población el desarrollo de los recursos derivados de la recaudación del impuesto predial; dicho esto, los resultados coinciden con el enfoque de Palacios (2019) quien realizó su tesis en Ecuador y donde demostró que en el municipio se deben tomar medidas correctivas que ayuden a mejorar los procedimientos de dicho proceso, tales como la implementación de estrategias de cobranza.

De igual manera sucede con, Fernández y Panca (2020) quien señaló que las estrategias más viables para mejorar la recaudación es el “Programa de Incentivos” siendo una herramienta del Gobierno Central que premia a los municipios cuando aumentan su recaudación. Este estudio es útil porque da a conocer un programa para la recuperación de los cobros mediante un instrumento que brinda el gobierno central a todos los municipios. Del mismo modo, comparten este mismo punto con Acosta y Neira (2020) quien ha referido que las estrategias de cobranza están basados en los registros de los contribuyentes con las facilidades de pago del impuesto a través de los pagos en línea; además, se tiene que implementar medios tecnológicos e informáticos.

Adicionalmente, Delgado (2018) en su estudio efectuado en la municipalidad de Utcubamba, concluyó que los sujetos informantes indican que las estrategias tributarias para aumentar el recaudo de los impuestos prediales es la fiscalización y control de predios, comunicación estratégica, la cobranza afectiva y la concertación. Además, Rimarachin (2018) en su tesis realizado en la municipalidad de José Leonardo Ortiz, ha encontrado que como principal resultado se tiene que el organismo maneja un software para el registro del contribuyente, los trabajadores no reciben capacitación relacionado con la tributación municipal, el catastro se encuentra desactualizado y las estrategias de recaudación desarrolladas son débiles. Por ello, la gestión de cobranza es inapropiada, no promueve los controles necesarios para la morosidad tributaria, resultando evidente las necesidades de contener estrategias de gestión de cobranza para incrementar y controlar la recaudación de los impuestos prediales.

Estos realizados coinciden con el aporte teórico de Morales y Morales (2014) indica que las fases de la cobranza se dan a través de prevención, que son las gestiones realizadas para lograr el cumplimiento de pago de un cliente, disminuye

el riesgo en las cuentas pendiente de pago. Se toma acciones legales para la recuperación de los cobros de los clientes morosos. Otra fase es la cobranza, el cual, se refiere a una serie de acciones que se realizan para recuperar cobros en tempranas instancias de mora, donde las organizaciones buscan amparar relaciones comerciales con los clientes.

Dicho esto, las estrategias planteadas en los resultados, van a permitir una mejor recaudación en este tipo de impuestos, ya que están basadas en una interacción constante entre el contribuyente y el municipio, donde se busquen favorecen e incidir en la cultura de pago; por ende, la municipalidad de Chiclayo, puede evaluar y en un futuro implementar esta propuesta, donde involucre el apoyo de los trabajadores del SATCH.

Finalmente, esta discusión culminó con la validación de la propuesta, por el cual, los validadores han manifestado que estas estrategias son oportunas y pueden llegar a mejorar la recaudación del impuesto y sobre todo ser aplicada en un futuro.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se ha planteado una propuesta denominada “ECRIP-MPCH” basada en estrategias de cobranza donde se busca mejorar la recaudación del impuesto predial. Dicha propuesta permitirá incrementar los niveles de recaudación tributaria.
2. En relación al nivel de recaudación del impuesto predial, se tiene que predominó el nivel bajo (37%); esto quiere decir, que los trabajadores que laboran en el SATCH de la municipalidad no llegan a las metas de recaudación, existe un alto nivel de morosidad y sobre todo, al no llegar con la meta planteada para la recaudación, ello implica que no se tenga un nivel de crecimiento en los impuestos prediales.
3. Se ha diseñado una propuesta, con el propósito de mejorar la recaudación del impuesto predial, el cual contiene 4 estrategias principales que son: Cultura tributaria, actualización y modernización del catastro municipal, ampliar los canales e información sobre este tipo de impuesto, realizar programas de incentivos para los contribuyentes y comunicarles la ejecución de los recursos derivados de la recaudación.
4. Se validó la propuesta denominada “ECRIP-MPCH” a través de juicios de expertos, quienes determinaron que es pertinente y que puede ser aplicada a un corto o mediano plazo, en el SATCH.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al alcalde de Chiclayo, implementar esta propuesta acerca de las estrategias de cobranza, que buscan mejorar la recaudación del impuesto predial y a su vez mejorar la cultura tributaria en los contribuyentes de esta ciudad.
2. Al gerente general del SATCH, implementar acciones de inducción y orientación al contribuyente para generarles una cultura tributaria y concientizarlos puesto que solo una parte de los contribuyentes conoce sus obligaciones en relación a los impuestos prediales, esto ayudará a que la Municipalidad de Chiclayo incremente sus niveles de recaudación y disminuya sus índices de morosidad.
3. Al gerente general del SATCH, desarrolle las estrategias propuestas, basada en un mejor manejo de sistemas simplificados y sensibilizar en las formas de pago del impuesto predial a los contribuyentes, asimismo se debe evitar las medidas presión fiscal, pero sin descuidar la evasión fiscal para de esta manera se mejore la recaudación tributaria en los contribuyentes.
4. Al gerente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, aplicar en un futuro esta propuesta, desarrollar actividades de fiscalización empleando métodos avanzados que analicen las diversas formas de control tributario, como el uso de operaciones en líneas usadas para eludir el pago de impuestos que facilitará la detección de pagos atrasados y la evasión de impuestos.

## VIII. PROPUESTA

**Título:** ECRIP-MPCH (Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo)

### 1. Justificación

La justificación de la presente propuesta radica en que aún se debe mejorar los niveles de recaudación de los impuestos prediales en los ciudadanos chiclayanos, debido a que no se ejerce una alta presión fiscal, además son más vulnerables a la evasión de impuestos porque no realizan el pago a sus predios.

### 2. Fundamentación

Se basa en dos agrupaciones de estrategias empleadas por el sistema de recaudación, propuesta por Prieto (2018) como son las medidas de cumplimiento y las medidas represoras, sin embargo, por razones del estudio sólo se va a enfocar en las medidas de cumplimiento:

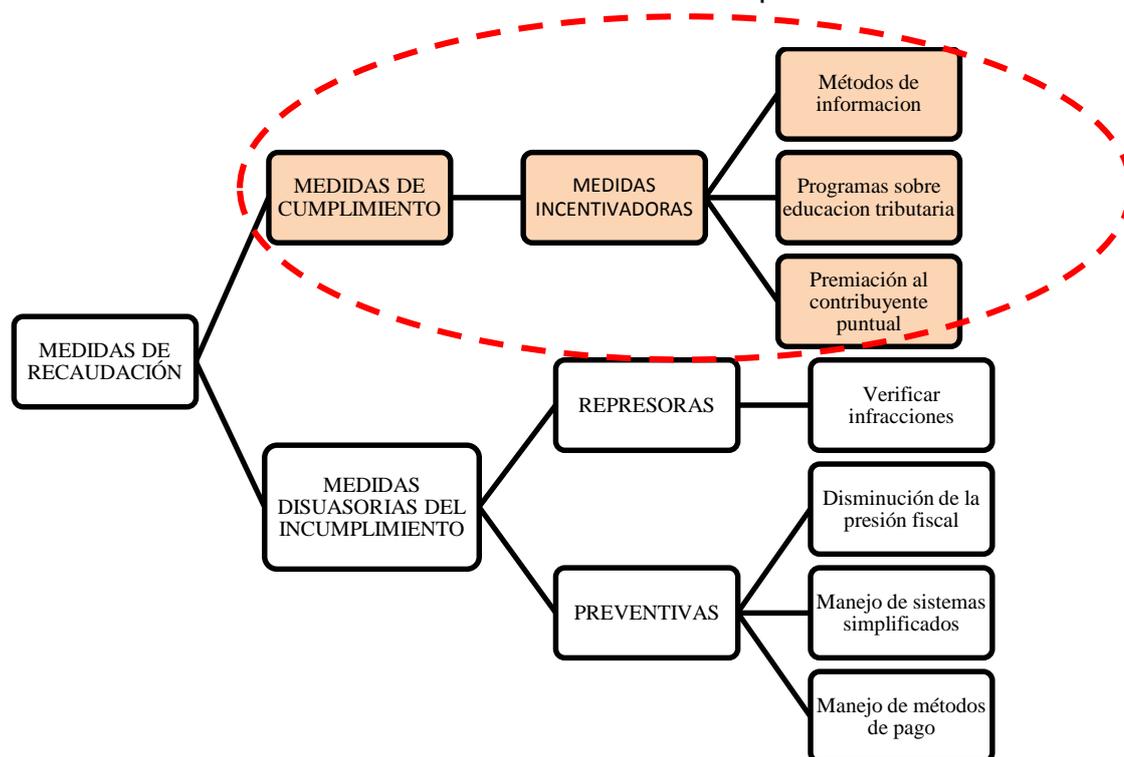


Figura 2: Estrategias de cobranza según Prieto (2007)



## REFERENCIAS

- Acosta, S., y Neira, N. (2020). Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cajabamba. *Universidad César Vallejo*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47360>
- Arroyo, A., y Rodríguez, W. (2018). *Las políticas de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la Sociedad Beneficencia Pública de Trujillo, La Libertad, año 2017* (Tesis de posgrado, Universidad Privada Antenor Orrego).  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4329/1/RE\\_CONT\\_FREDDY.ARROYO\\_WILDER.RODRIGUEZ\\_POL%C3%8DTICAS.DE.GESTI%C3%93N\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4329/1/RE_CONT_FREDDY.ARROYO_WILDER.RODRIGUEZ_POL%C3%8DTICAS.DE.GESTI%C3%93N_DATOS.PDF)
- Aytkhozhina, G., Miller, A., Aytkhozhina, G., y Miller, A. (2018). State tax control strategies: Theoretical aspects. *Contaduría y Administración*, 63(2), 0-0.  
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1672>
- Benites, A., Tello, E., y Javez, S. (2020). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo -SATT. *Journal of Business and entrepreneurial*, 5(2), 32-47.
- Brachfield, P. (2008). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. Rústica.  
<http://www.marcialpons.es/libros/como-vender-a-credito-y-cobrar-sin-contratiempos/9788480889612/>
- Burga, L. (2020). Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Súcota—Año 2018. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7565>
- Celikay, F. (2020). Dimensions of tax burden: A review on OECD countries. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 27-44.  
<https://doi.org/10.1108/jefas-12-2018-0138>
- Chicago Metropolitan Agency. (2020). *Impact of the pandemic con municipal revenues* (pp. 23-25). CMAP.  
<https://www.cmap.illinois.gov/documents/10180/1129846/PU20-0009+COVID+REVENUE.pdf/dfe86e1c-b5b2-e2a6-331c-9b15545abb25>

- Coronel, L. (2016). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015. *Universidad Señor de Sipán*.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3030?show=full>
- Delgado, A., y Oliver, R. (2008). *Los procedimientos en el ámbito tributario*. UOC.  
[https://www.editorialuoc.cat/los-procedimientos-en-el-ambito-tributario\\_1](https://www.editorialuoc.cat/los-procedimientos-en-el-ambito-tributario_1)
- Delgado, C. (2018). Estrategias tributarias para incrementar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2017. *Universidad César Vallejo*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27672>
- Ettinger, L., y Goliet, M. (2000). *La cobranza y sus estrategias*. Ediciones Gestión.
- Fernandez, E., y Panca, S. (2020). *Estrategias en la Recaudación del Impuesto Predial de los Gobiernos Locales Tipo B para el sostenimiento de sus servicios, Arequipa, 2017-2018* (Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica del Perú).  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4013/Erika%20Fernandez\\_Sandra%20Panca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2020\\_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4013/Erika%20Fernandez_Sandra%20Panca_Tesis_Titulo%20Profesional_2020_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ferreira, M. (2015). *Revista de Administración tributaria* (pp. 15-26). Centro Interamericano de Administraciones Tributarias.  
[https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista\\_35/Espanol/e\\_book\\_revista\\_35\\_esp.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_35/Espanol/e_book_revista_35_esp.pdf)
- Gamero, F., y Pinto, K. (2015). La recaudación tributaria en los comerciantes del centro comercial Don Máximo, del Distrito del Cercado, Provincia, Departamento y Región Arequipa; año 2013. *Universidad Católica de Santa María*.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_0d988438d27479d2e2cbb32a2f4a74a5](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_0d988438d27479d2e2cbb32a2f4a74a5)
- Gonzáles, R. (2018). *Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cacatachi, San Martín, año 2017* (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30746/gonzales\\_tr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30746/gonzales_tr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Graham, K. (2017). *Property Tax: Defined And Explained*.  
<https://www.quickenloans.com/learn/property-tax>

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Homburg, S. (2014). Property taxes and dynamic efficiency: A correction. *Economics Letters*, 123(3), 327-328. <https://doi.org/10.1016/j.econlet.2014.03.013>
- InSight. (2010). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza*. Acción International Headquartes. [https://sptf.info/images/REC\\_ESP\\_Best\\_Practices\\_in\\_Collecti ons\\_Strategies\\_May2021.pdf](https://sptf.info/images/REC_ESP_Best_Practices_in_Collecti ons_Strategies_May2021.pdf)
- Jashari, A. (2020). *The Challenges of Collecting the Immovable Property Tax: The Case of the Republic of Kosovo* [Graduate thesis, Rochester Institute of Technology]. <https://scholarworks.rit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=11640&context=theses>
- Kawesa, J. (2019). *The challenge of property tax collection from commercial properties: A case study of Nansana Town Council* (Graduate thesis). <http://makir.mak.ac.ug/handle/10570/7690>
- Liu, Z. (2018). *Revenue Statistics 2018*. OECD. [https://doi.org/10.1787/rev\\_stats-2018-en](https://doi.org/10.1787/rev_stats-2018-en)
- López, A., Berrocal, V., y Olascoaga, I. (2020). *Comportamiento de recaudo del impuesto predial unificado: Caso estudio-Cra 8 y 9 Urbanización Vallejo en el Municipio de Montería* (Universidad Cooperativa de Colombia). [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16432/4/2020\\_Comp ortamiento\\_recaudo\\_impuesto%20.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16432/4/2020_Comp ortamiento_recaudo_impuesto%20.pdf)
- Ma, Y., Jiang, H., y Xiao, W. (2021). Tax evasion, audits with memory, and portfolio choice. *International Review of Economics & Finance*, 71, 896-909. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2020.10.010>
- Martín, F. (2009). *La economía de los ingresos tributarios. Un manual de estimaciones tributarias*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5501-la-economia-ingresos-tributarios-un-manual-estimaciones-tributarias>
- Martinez, A., y Coelho, M. (2019). Tax morals and the Brazilian citizen: An empirical study. *Cadernos EBAPE.BR*, 17(3), 607-622. <https://doi.org/10.1590/1679-395175430x>

- Mendoza, W. (2021, abril 27). Si no sube la presión tributaria, el gasto público no podrá hacer grandes mejoras. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/waldomendoza-si-no-sube-la-presion-tributaria-el-gasto-publico-no-podra-hacer-grandes-mejoras-noticia/>
- Menéndez, A. (2016). Los impuestos y las tasas: Algunas conclusiones e interrogantes respecto de su regulación actual. *Quincena fiscal*, 14, 11-22.
- Mondal, C., y Giri, B. (2020). Pricing and used product collection strategies in a two-period closed-loop supply chain under greening level and effort dependent demand. *Journal of Cleaner Production*, 265, 121335. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121335>
- Morales, J., y Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria. <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Municipalidad de la Molina. (2019). Impuesto predial. SAT. [https://www.munimolina.gob.pe/descargas/pdf/rentas/impuesto\\_predial\\_caracteristicas.pdf](https://www.munimolina.gob.pe/descargas/pdf/rentas/impuesto_predial_caracteristicas.pdf)
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación* (Oxford). <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Nyabakora, W., Okoth, D., y Ngomaitara, H. (2021). Assessment on Effective Implementation of Property Tax Systems in Tanzania (The Case of Dodoma Municipal Council). *Journal of Asian and African studies*, 60, 2020. <https://doi.org/10.7176/JAAS/61-05>
- Palacios, M. (2019). *Proceso de recaudación del impuesto predial del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Esmeraldas en el periodo 2016-2017* (Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1936/1/PALACIOS%20ALCIVAR%20%20MARCOS%20JAVIER.pdf>
- Peña, S. (2016). Property tax in Ciudad Juarez from an equity perspective. *Economía, Sociedad y Territorio*, 16(51), 519-542.
- Piscoya, J. (2018). *Principios éticos en la investigación biomédica*. 31(4), 159-164.
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2021). *Municipio cumple la meta N°2 del impuesto predial y estima recaudar más de 6 millones a fin de año*. <https://www.gob.pe/institucion/munisullana/noticias/315793-municipio->

cumple-la-meta-n-2-del-impuesto-predial-y-estima-recaudar-mas-de-6-  
millones-a-fin-de-ano

- Putaturo, C., y Cunha, L. (2020, abril 30). *Increase tax collection fairly: How poor countries can tackle the coronavirus crisis*. [www.euractiv.com](http://www.euractiv.com).  
<https://www.euractiv.com/section/economy-jobs/opinion/increase-tax-collection-fairly-how-poor-countries-can-tackle-the-coronavirus-crisis/>
- Rimarachin, E. (2018). Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2017. *Universidad Señor de Sipán*.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2817046>
- Rios, H., Alvarado, G., y Saldaña, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 635-654. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.105](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105)
- Rivera, G., Mendieta, D., y Pardo, J. (2020). *¿Qué ha pasado con el pago del impuesto predial unificado y comercio en Bogotá durante la pandemia?* Veeduría Distrital.  
<https://www.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/2020/Que%20ha%20pasado%20con%20el%20recaudo%20del%20Impuesto%20Predial%20e%20ICA%20durante%20la%20pande....pdf>
- Ruiz, R. (2020). Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chota 2018. *Universidad Señor de Sipán*. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7584>
- Sales, A., Smith, J., Curran, G., y Kochevar, L. (2012). Models, Strategies, and Tools: Theory in Implementing Evidence-Based Findings into Health Care Practice. *Journal of General Internal Medicine*, 21(Suppl 2), S43-S49. <https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2006.00362.x>
- Samadi, A., y Nasirabadi, S. (2019). Monitoring Expenditures on Tax Collection and Tax Evasion: The Case of Iran. *Iranian Economic Review*, 23(1), 149-161. <https://doi.org/10.22059/ier.2018.69103>
- Servicio de Administración Tributaria de Lima. (2018). *Información de Impuesto Predial y Arbitrios*. <https://www.sat.gob.pe/websitev9/tributosmultas/predialyarbitrios/informacion>

- The World Bank. (2018). *Taxes & Government Revenue* [Text/HTML]. World Bank.  
<https://www.worldbank.org/en/topic/taxes-and-government-revenue>
- Unda, M. (2018). The limits of property tax collection in the urban municipalities of Mexico: A case study. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 33(3), 601-637.  
<https://doi.org/10.24201/edu.v33i3.1741>
- Vigo, R. (2018). *Modelo de gestión de cobranza para reducir los indicadores de morosidad en la empresa negocios agrícolas del Sur EIRL para el año 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola.  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9325/1/2018\\_Vigo-Del-Aguila.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9325/1/2018_Vigo-Del-Aguila.pdf)
- Ziraldó, K. (2020). *Property Tax: What It Is & How To Calculate*.  
<https://www.rocketmortgage.com/learn/property-tax>
- Zvinys, K. (2020, agosto 6). Real Property Taxes in Europe. *Tax Foundation*.  
<https://taxfoundation.org/real-property-taxes-in-europe-2020/>

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<p><b>Variable propositiva:</b> <b>Estrategias de cobranza</b></p>	<p>Henríquez (citado por Burga, 2020) afirma que una estrategia de cobranza está referida hacia las mejoras de las tácticas y acciones que permiten la recuperación de un portfolio moroso; asimismo, señala que un estrategia de cobranza es eficiente, cuando se tiene en cuenta el nivel comunicacional, el entorno de la</p>	<p>Se constituye como un procedimiento estratégico que involucra analizar con detalle y de forma continua el comportamiento de los contribuyentes para precisar una planificación de cobro.</p>	<p>Formas de cobranza</p>	<p>Notificación por escrito</p>		
				<p>Llamadas telefónicas</p>		
				<p>Visitas personales</p>		
				<p>Recurso legal</p>		

	institución y el contacto.					
<b>Variable diagnóstica:</b>  <b>Recaudación del impuesto predial</b>	Gamero y Pinto (2015) señala que la recaudación tributaria es la etapa siguiente al proceso de correspondencia de las deudas tributarias, asumiendo como intención una segura percepción.	Es necesaria para garantizar que se recauden ingresos para financiar los servicios gubernamentales. .	Meta de recaudación	Diferencia de la meta y el monto recaudado del impuesto predial	Ordinal	Cuestionario
			Morosidad del impuesto predial	Montos del impuesto predial en soles		
			Crecimiento de la recaudación del impuesto predial	Variación del impuesto predial		
				Porcentaje de recaudación del impuesto predial con respecto a la recaudación general		

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### I. DATOS GENERALES:

Edad: .....

Sexo: Masculino ( )                      Femenino ( )

Cargo: .....

Condición laboral:    Nombrado ( )    Contratado ( )

### II. INSTRUCCIONES:

Estimado(a) participante, la presente encuesta tiene como finalidad, evaluar la recaudación del impuesto predial, por tal motivo, le sugiero que conteste de manera adecuada las preguntas propuestas.

Ante ello, marque con un aspa la respuesta que crea conveniente, basándose en lo siguiente escala:

1: Nunca

2: Casi nunca.

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. ¿La municipalidad realiza la proyección de la recaudación del impuesto predial?					
2. ¿Considera que es efectiva la recaudación del impuesto predial?					
3. ¿Usted cree que la municipalidad tiene un buen desempeño en la recaudación del impuesto predial?					
4. ¿La municipalidad evalúa el presupuesto de recaudación del impuesto predial con el año anterior?					
5. ¿La municipalidad logra recaudar el mayor monto de impuesto predial en la zona urbana que en la rural?					
6. ¿La municipalidad cuenta con un registro actualizado de los valores de los predios que presentan alto nivel de morosidad?					
7. ¿Se ha incrementado el número de contribuyentes morosos en los pagos del impuesto predial?					

8. ¿Con respecto a los montos de morosidad del impuesto predial han aumentado en el último año?					
9. ¿Se utiliza diversos medios para notificar al contribuyente moroso?					
10. ¿Considera que las formas de pago de los impuestos prediales genera que el contribuyente se retrase en sus pagos?					
11. ¿La evasión del impuesto predial en los contribuyentes es alto en Chiclayo?					
12. ¿Considera que la municipalidad ha tenido un crecimiento en el impuesto predial en el 2021 con respecto al 2022?					
13. ¿Dan a conocer a la población la evolución del impuesto predial?					
14. ¿Usted considera que los impuestos prediales generan mayores porcentajes en la recaudación a comparación de otros impuestos?					

## Anexo 3. Validez y confiabilidad

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial en la  
Municipalidad Provincial de Chiclayo

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de recaudación del impuesto predial.

**3. TESISTA:**

Br. Agurto Montero, José Antonio

**4. DECISIÓN:**

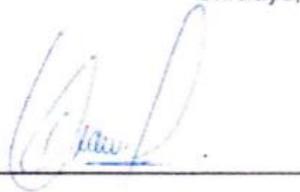
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 31 de octubre del 2021



Firma/DNI 17040596  
EXPERTO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de recaudación del impuesto predial.

### 3. TESISISTA:

Br. Agurto Montero, José Antonio

### 4. DECISIÓN:

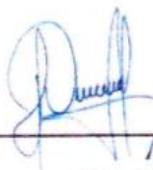
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 31 de octubre del 2021



16764050

Firma/DNI  
EXPERTO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial en la  
Municipalidad Provincial de Chiclayo

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de recaudación del impuesto predial.

### 3. TESISTA:

Br. Agurto Montero, José Antonio

### 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: SI

NO

Chiclayo, 31 de octubre del 2021

  
Firma/DNI  
EXPERTO  
DNI : 17032498

### FICHA TÉCNICA

1. **Autor** : José Antonio Agurto Montero
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 15 – 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Trabajadores que laboran en el SATCH de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 14 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Luego para medir la consistencia interna se aplicó una prueba piloto

Donde los resultados fueron:

ALFA DE CRONBACH		
$\alpha$	Alfa	= 0.931
K	N.º de ítems	= 14

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1

Además, se puede analizar pregunta por pregunta:

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
A1	37,1000	100,100	,837	,920
A2	36,9000	112,322	,786	,926
A3	37,0000	110,667	,676	,926
A4	37,1000	104,989	,690	,926
A5	37,0000	108,667	,610	,928
A6	37,4000	104,711	,814	,922
A7	36,6000	119,822	,361	,934
A8	37,0000	106,889	,693	,925
A9	37,0000	108,667	,610	,928
A10	37,3000	107,789	,669	,926
A11	36,9000	106,989	,724	,925
A12	37,2000	100,178	,764	,924
A13	37,1000	97,656	,824	,921
A14	37,1000	113,878	,467	,932

Los datos registrados en la prueba piloto fueron:

NIVEL DE CONFIABILIDAD															
E1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	SUM A
1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	50
2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	4	4	43
3	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	32
4	1	2	2	1	3	2	4	2	3	1	2	1	3	3	30
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
6	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	53
7	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	32
8	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	2	3	28
9	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	30
10	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	59
Varianza	1.56	0.40	0.69	1.36	1.09	1.05	0.21	1.09	1.09	1.04	1.00	1.81	1.96	0.76	111.49

Anexo 4. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b> ¿En qué medida las estrategias de cobranza mejoran la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	<b>Objetivo Principal:</b> Estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	Si se propone estrategias de cobranza mejorará la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	<b>V.P.:</b> Estrategias de cobranza	<b>Unidad de Análisis</b>  Personal que labora en el SAT de la Municipalidad de Chiclayo.	<b>Enfoque de investigación:</b> Cuantífico.  <b>Tipo:</b> Básico  <b>Nivel:</b> Propositivo	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Problemas específicos:</b>  1. ¿Cuál es el nivel de recaudación del impuesto predial?  2. ¿Cuáles son las estrategias de cobranza en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?  3. ¿De qué manera se validará la propuesta de estrategias de cobranza?	<b>Objetivos Específicos:</b>  1. Identificar el nivel de recaudación del impuesto predial.  2. Diseñar estrategias de cobranza  3. Validar una propuesta de estrategias de cobranza a través de juicios de expertos.			<b>V.D.:</b> Recaudación del impuesto predial		

## Anexo 5. Autorización del desarrollo de la investigación

### AUTORIZACIÓN

El Jefe de la Unidad de Recursos Humanos del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, Autoriza a:

**JOSE ANTONIO AGURTO MONTERO**

Para que realice el Proyecto de Investigación Titulado:

**"Estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo".**

Debiendo al termino remitir las conclusiones respectivas.

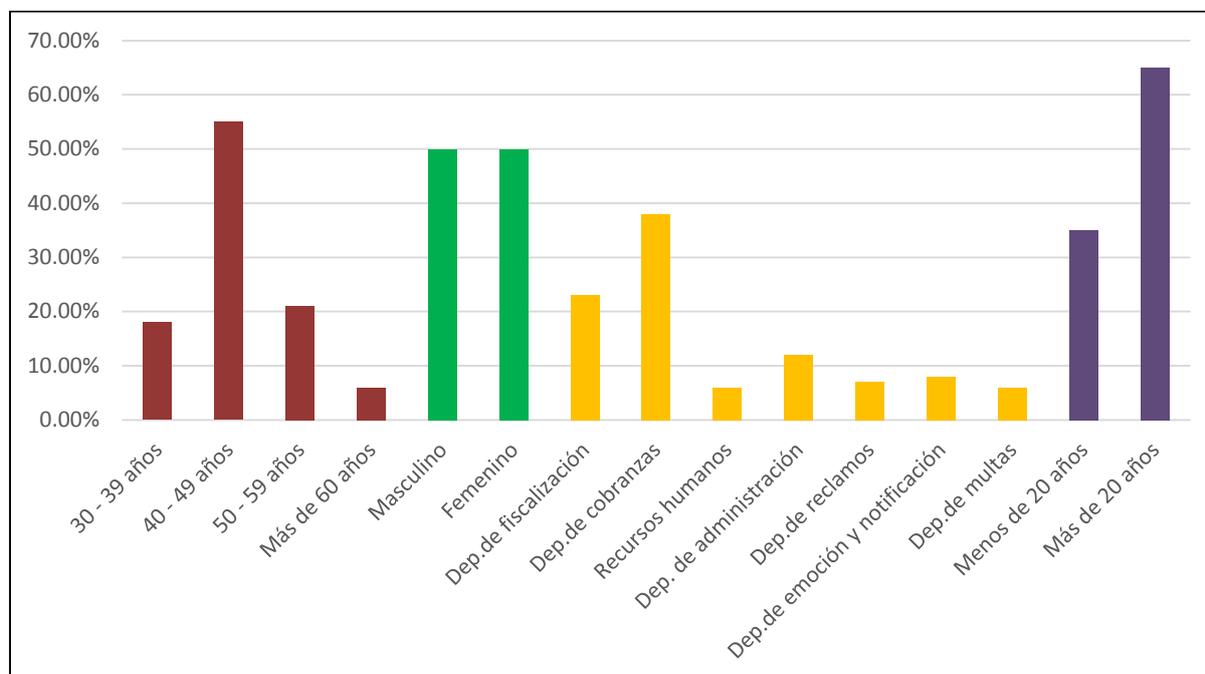
Chiclayo, 06 de enero de 2022

  
C.P.C. Graciela Guzmán Porceda  
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO  
SATCH

## Anexo 6. Resultados

**Figura 4**

*Nivel Sociodemográfico de los trabajadores*



**Tabla 5**

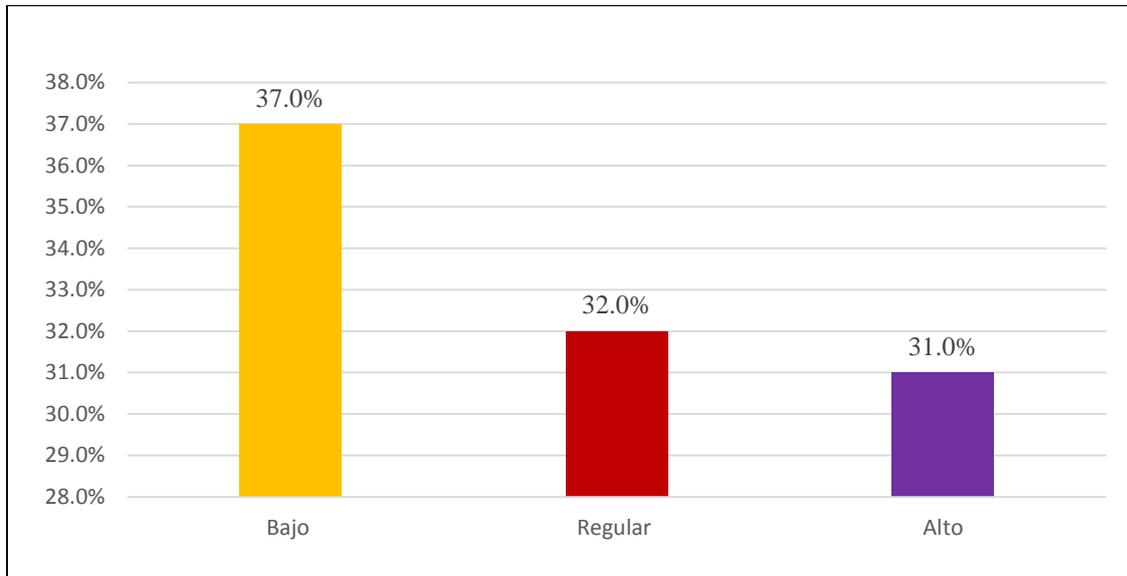
*Recaudación del impuesto predial según percepción de los trabajadores*

Categoría	n	%
Bajo	37	37,0
Regular	32	32,0
Alto	31	31,0
Total	100	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del SATCH

**Figura 5**

*Nivel de recaudación del impuesto predial*



**Tabla 6**

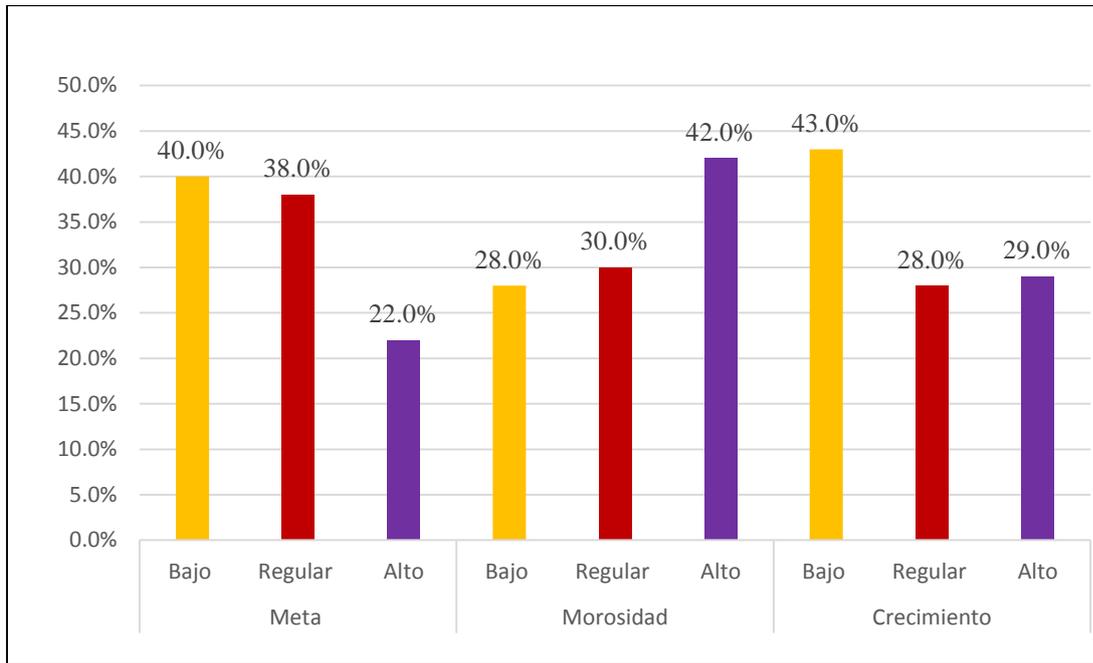
*Recaudación del impuesto predial según dimensiones*

	Meta		Morosidad		Crecimiento	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	40	40,0%	28	28,0%	43	43,0%
Regular	38	38,0%	30	30,0%	28	28,0%
Alto	22	22,0%	42	42,0%	29	29,0%
Total	100	100.0%	100	100.0%	100	48.4%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del SATCH

**Figura 6**

*Recaudación del impuesto predial según dimensiones*

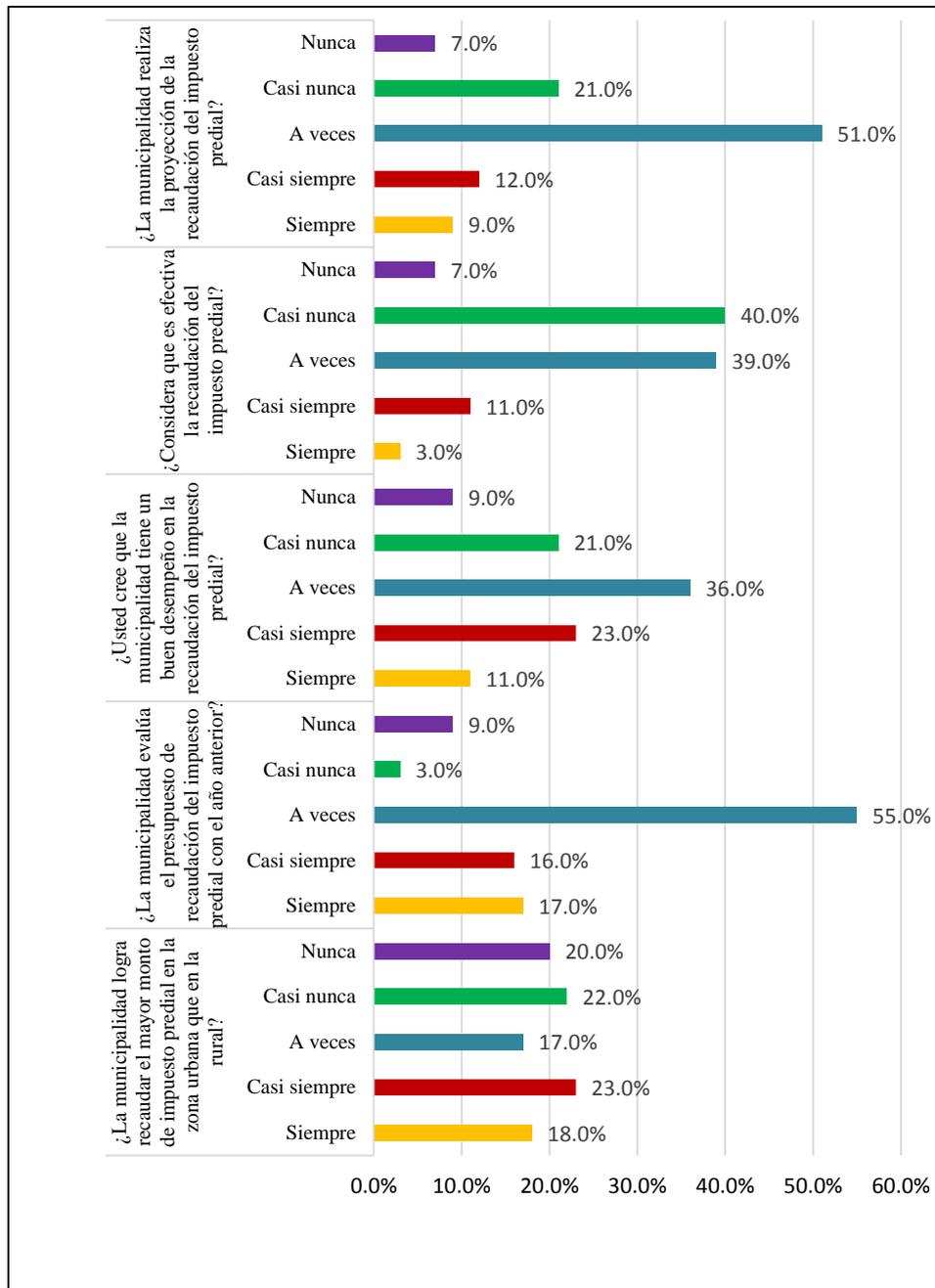


**Tabla 7***Recaudación del impuesto predial en la dimensión meta*

		<b>n</b>	<b>%</b>
¿La municipalidad realiza la proyección de la recaudación del impuesto predial?	Nunca	7	7,0%
	Casi nunca	21	21,0%
	A veces	51	51,0%
	Casi siempre	12	12,0%
	Siempre	9	9,0%
¿Considera que es efectiva la recaudación del impuesto predial?	Nunca	7	7,0%
	Casi nunca	40	40,0%
	A veces	39	39,0%
	Casi siempre	11	11,0%
¿Usted cree que la municipalidad tiene un buen desempeño en la recaudación del impuesto predial?	Nunca	9	9,0%
	Casi nunca	21	21,0%
	A veces	36	36,0%
	Casi siempre	23	23,0%
¿La municipalidad evalúa el presupuesto de recaudación del impuesto predial con el año anterior?	Nunca	9	9,0%
	Casi nunca	3	3,0%
	A veces	55	55,0%
	Casi siempre	16	16,0%
¿La municipalidad logra recaudar el mayor monto de impuesto predial en la zona urbana que en la rural?	Nunca	17	17,0%
	Casi nunca	22	22,0%
	A veces	17	17,0%
	Casi siempre	23	23,0%
	Siempre	18	18,0%

**Figura 7**

*Recaudación del impuesto predial según dimensión meta*

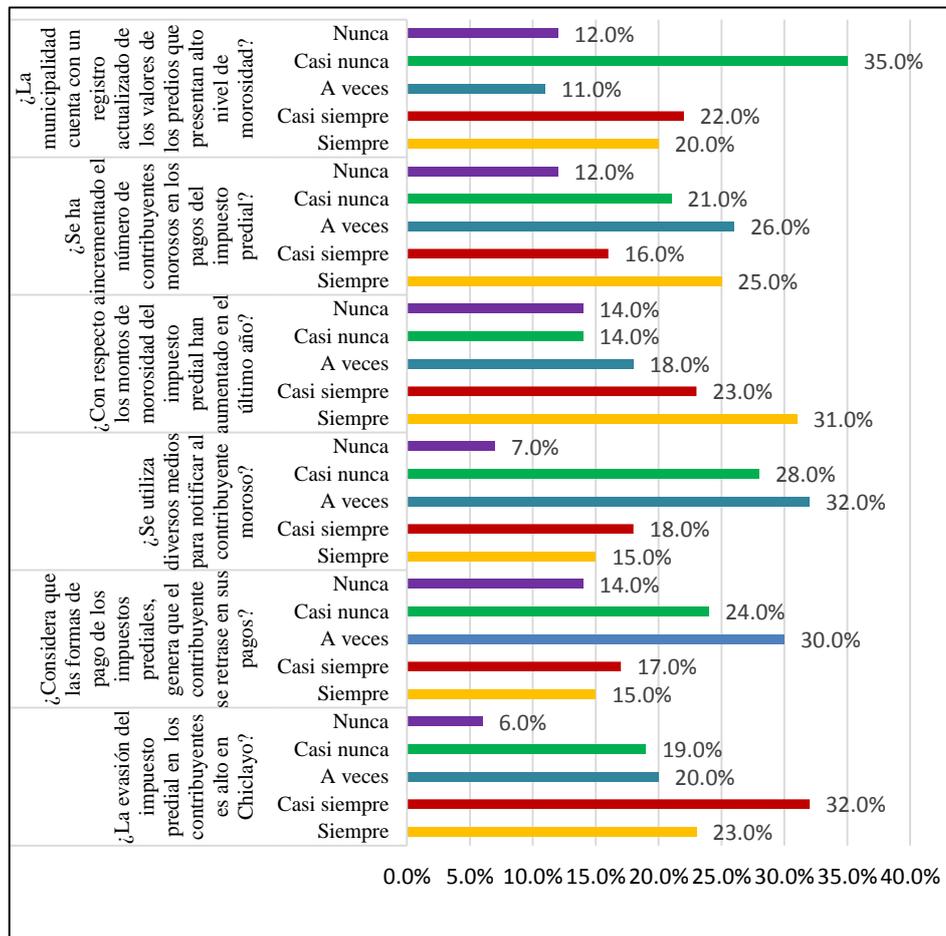


**Tabla 8***Recaudación del impuesto predial en la dimensión morosidad*

		n	%
¿La municipalidad cuenta con un registro actualizado de los valores de los predios que presentan alto nivel de morosidad?	Nunca	12	12,0%
	Casi nunca	35	35,0%
	A veces	11	11,0%
	Casi siempre	22	22,0%
	Siempre	20	20,0%
¿Se ha incrementado el número de contribuyentes morosos en los pagos del impuesto predial?	Nunca	12	12,0%
	Casi nunca	21	21,0%
	A veces	26	26,0%
	Casi siempre	16	16,0%
	Siempre	25	25,0%
¿Con respecto a los montos de morosidad del impuesto predial han aumentado en el último año?	Nunca	14	14,0%
	Casi nunca	14	14,0%
	A veces	18	18,0%
	Casi siempre	23	23,0%
	Siempre	31	31,0%
¿Se utiliza diversos medios para notificar al contribuyente moroso?	Nunca	7	7,0%
	Casi nunca	28	28,0%
	A veces	32	32,0%
	Casi siempre	18	18,0%
	Siempre	15	15,0%
¿Considera que las formas de pago de los impuestos prediales, genera que el contribuyente se retrase en sus pagos?	Nunca	14	14,0%
	Casi nunca	24	24,0%
	A veces	30	30,0%
	Casi siempre	17	17,0%
	Siempre	15	15,0%
¿La evasión del impuesto predial en los contribuyentes es alto en Chiclayo?	Nunca	6	6,0%
	Casi nunca	19	19,0%
	A veces	20	20,0%
	Casi siempre	32	32,0%
	Siempre	23	23,0%

**Figura 8**

*Recaudación del impuesto predial bajo la dimensión morosidad*

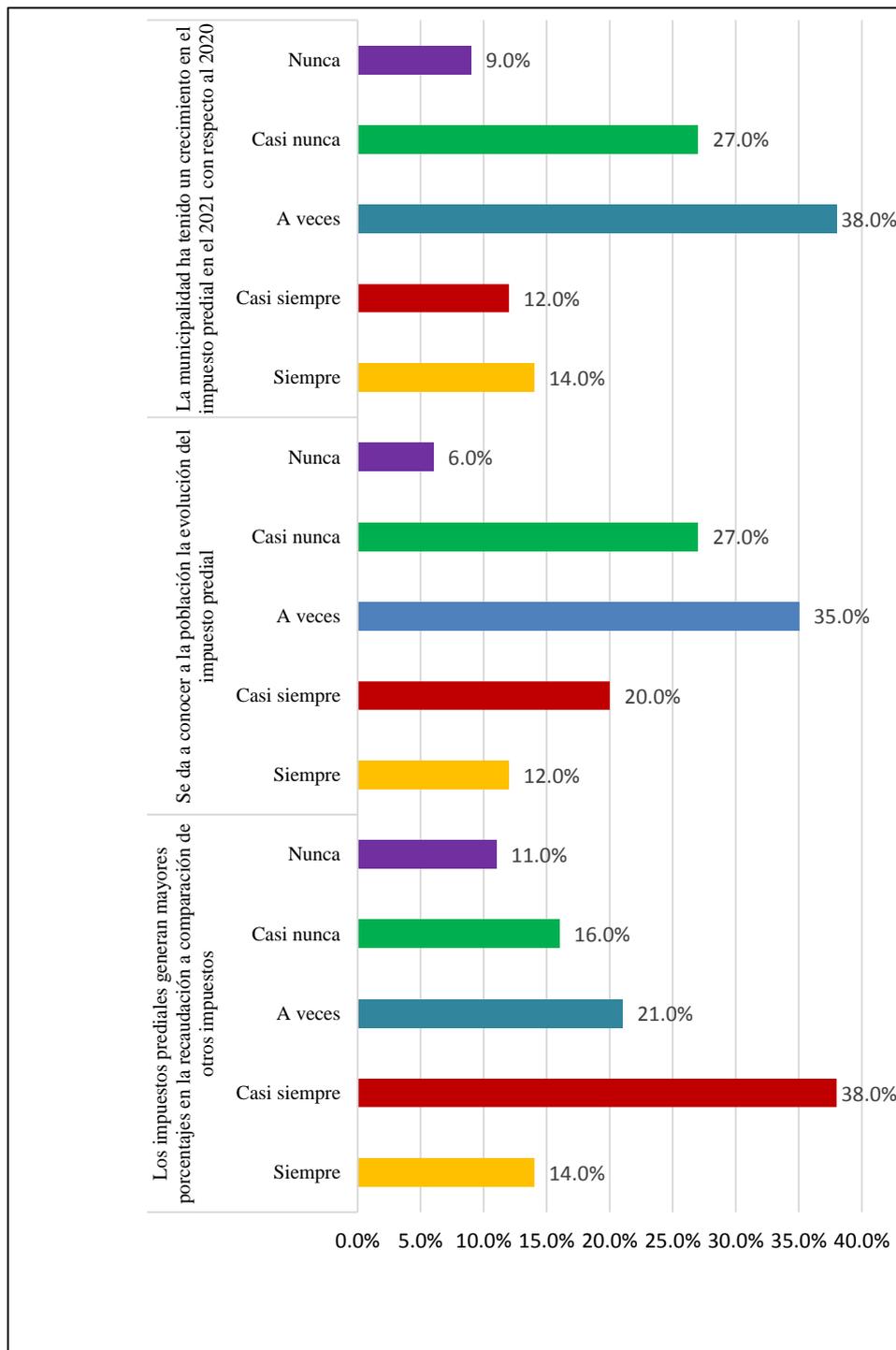


**Tabla 9***Recaudación del impuesto predial en la dimensión crecimiento*

		n	%
La municipalidad ha tenido un crecimiento en el impuesto predial en el 2021 con respecto al 2020	Nunca	9	9,0%
	Casi nunca	27	27,0%
	A veces	38	38,0%
	Casi siempre	12	12,0%
	Siempre	14	14,0%
Se da a conocer a la población la evolución del impuesto predial	Nunca	6	6,0%
	Casi nunca	27	27,0%
	A veces	35	35,0%
	Casi siempre	20	20,0%
	Siempre	12	12,0%
Los impuestos prediales generan mayores porcentajes en la recaudación a comparación de otros impuestos	Nunca	11	11,0%
	Casi nunca	16	16,0%
	A veces	21	21,0%
	Casi siempre	38	38,0%
	Siempre	14	14,0%

**Figura 9**

*Recaudación del impuesto predial bajo la dimensión crecimiento*



## Anexo 7. Desarrollo de la propuesta

**Título:** ECRIP-MPCH (Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo)

### 1. Justificación

La justificación de la presente propuesta radica en que aún se debe mejorar los niveles de recaudación de los impuestos prediales en los ciudadanos chiclayanos, debido a que no se ejerce una alta presión fiscal, además son más vulnerables a la evasión de impuestos porque no realizan el pago a sus predios.

### 2. Fundamentación

Se basa en dos agrupaciones de estrategias empleadas por el sistema de recaudación, propuesta por Prieto (2018) como son las medidas de cumplimiento y las medidas represoras, sin embargo por razones del estudio sólo se va a enfocar en las medidas de cumplimiento:

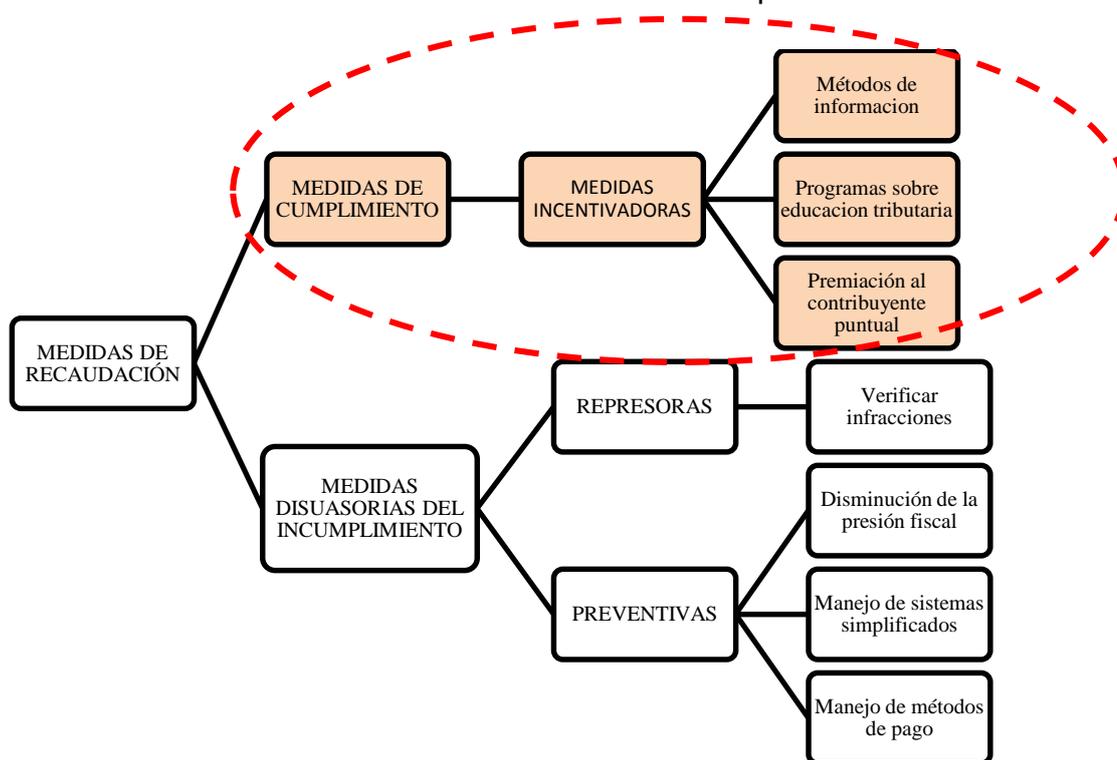


Figura 2: Estrategias de recaudación según Prieto (2007)

Donde se busca que el estado utilice medios modernos para mejorar el cumplimiento voluntario con el fisco.

### **3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

Proponer estrategias para mejorar la recaudación de los impuestos prediales en la Municipalidad de Chiclayo.

#### **Objetivos específicos**

Promover la cultura tributaria en los contribuyentes de la Provincia de Chiclayo, con respecto al pago de sus predios.

### **4. Características de la propuesta**

- ✓ Es integradora, porque intervienen distintos elementos relacionados a la gestión pública que contribuyen a la mejora continua.
- ✓ Es de gestión por procesos, porque se proponen acciones claves para conseguir una buena recaudación de los impuestos prediales en un nuevo contexto donde la cultura tributaria es baja y existe alto índices de morosidad.
- ✓ Es de mejora continua porque, la presente propuesta tiene como principal atributo incrementar el nivel de recaudación en este tipo de impuesto con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los contribuyentes del municipio de esta ciudad.
- ✓ Es tecnológica, porque esta basada en estrategias donde se hace uso de las tecnologías de la información para simplificar los procesos en el ámbito público.
- ✓ Es de calidad, porque las estrategias planteadas brindan un mejor manejo en la recaudación del impuesto a través de eficientes estrategias de cobranza.

### **5. Principios de la propuesta**

Los principios de la presente propuesta, se utilizarán los siguientes:

**Confianza:** la Municipalidad de Chiclayo posee un talento humano con las capacidades y aptitudes competentes e idóneas para ejecutar sus actividades con ética y moral mediante la transparencia, solidez y calidad humana, generando de esta manera confianza y credibilidad con la población.

Honestidad; la Municipalidad de Chiclayo es una institución encaminada a someter nuestras acciones administrativas y financieras a un escrutinio permanente con la sociedad y con los organismos de supervisión del estado, con el propósito de generar credibilidad hacia la organización.

Sentido social: se trata de escuchar y cumplir con las diferentes necesidades del pueblo, ya que es una prioridad.

Compromiso: se tiene que estar comprometidos con el pueblo en cumplir todas sus expectativas y sobre lograr las metas que se han propuesto en el plan de trabajo durante el periodo de gestión.

## 6. Estrategias



## 7. Plan de acción

**Tabla 10**

*Plan de acción*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
Fomentar la cultura tributaria	1. Elaborar plan promocional. 2. Identificar casa televisora. 3. Comparar ingresos antes y después de la campaña 4. Crear campañas de cultura tributaria y virilizarla en redes sociales (Facebook e instagran) 6. Talleres dirigidos a estudiantes de educación básica (primaria y secundaria)	Dpto. de Imagen Institucional-SATCH

	<p>7. Charlas tributarias dirigidas a la población</p> <p>8. Implementación de ventanillas de orientación en los diferentes puestos del SATCH.</p>	
<p>Actualización y modernización del catastro municipal</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de un sistema de gestión catastral para el almacenamiento de la base de datos.</li> <li>2. Capacitación del personal a cargo de la Dirección de Desarrollo Urbano de la municipalidad.</li> <li>3. Adquisición de equipamiento de técnicos para la realización de actividades de fiscalización de los predios ubicados en la provincia</li> </ol>	<p>Dpto. de Informática y Dpto. de Registro y Fiscalización- SATCH</p>
<p>Ampliar los canales de pago e información sobre el impuesto predial</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ampliar los canales de pago del impuesto predial en diversas instituciones financieras.</li> <li>2. Diseño de un aplicativo móvil APP Listar empresas</li> <li>3. Efectuar notificaciones recordatorias por medios electrónicos (correo electrónico y/o celular) sobre fechas de vencimiento y deudas vencidas</li> </ol>	<p>Dpto. de Informática y Dpto. de Cobranza- SATCH</p>

<p>Implementar programas de incentivos para los contribuyentes de la provincia</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Premio al pronto pago otorgando una mejora de la vivienda o propiedad del ganador del concurso.</li> <li>2. Construcción de un bien público en la zona donde resulte el ganador del concurso de pagadores puntuales.</li> <li>3. Premio al pronto pago otorgando una tarjeta de descuento para compra de bienes de primera necesidad.</li> <li>4. Premio al pronto pago otorgando vales de consumo en establecimientos de la provincia (restaurantes, recreación infantil)</li> </ol>	<p>Dpto. de Recursos Humanos Dpto. de Imagen Institucional Dpto. de Informática y Dpto. de Registro y Fiscalización-SATCH</p>
<p>Comunicar al contribuyente la ejecución de los recursos provenientes de la recaudación del impuesto predial</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Envío periódico de comunicaciones al contribuyente sobre las inversiones efectuadas con los tributos a través de avisos impresos al hogar.</li> </ol>	<p>Municipalidad de Chiclayo</p>

## 8. Desarrolló de estrategias

### Fomentar la cultura tributaria

El contribuyente de la Municipalidad de Chiclayo, desconoce la naturaleza del impuesto predial y el destino que se le da a los recursos provenientes de este, existe una incertidumbre en el contribuyente que le genera desconfianza y falta de compromiso para el cumplimiento de sus obligaciones, sumado a ello, los sesgos que durante muchos años se han internalizado en sus formas de pensar y actuar, hacen que se incumpla con el pago del impuesto o se realice un pago parcial del mismo, afectando su

recaudación e incrementando año a año el índice de morosidad, por otro lado, la autoridad administrativa poco o nada ha hecho para cambiar esta situación. La propuesta está orientada a que la autoridad municipal diseñe un programa de cultura tributaria en la provincia que, no siendo una medida a corto o mediano plazo, si tiene un impacto positivo en el contribuyente a futuro. El reto de la autoridad municipal debe desarrollar y fortalecer una mayor cultura tributaria, cimentando e incentivando en el contribuyente al cumplimiento de sus obligaciones tributarias y contrarias al no pago y que la población en su conjunto tenga un alto nivel de conocimiento, ideas y valores acerca del impuesto predial, su importancia y fines, que conlleve un cambio a largo plazo, que trascienda incluso a periodos municipales. Para ello, el programa debe incluir información detallada e interactiva sobre la utilidad, importancia, transparencia y la obligación del pago del impuesto predial, la misma que debe difundirse a través de los colegios en los niveles de primaria y secundaria, en las universidades, organizaciones empresariales y juntas vecinales de la provincia.

El objetivo es transmitir valores y actitudes tributarias, formando a niños y adolescentes críticos, con la capacidad de definir, defender, cumplir y hacer cumplir las normas y obligaciones tributarias, en este caso, el impuesto predial en su provincia, desterrando la cultura del “no pago” del “para que pagar, se lo roban”, del “mejor espero a las amnistías o las condonaciones”. Respecto a ello, la educación tributaria debe generar en los ciudadanos una “conciencia tributaria”, que viene a ser la motivación intrínseca de pagar impuestos, refiriéndose a las actitudes y creencias de las personas, es decir, a los aspectos no coercitivos que motivan la voluntad de contribuir. Un rol fundamental para el sostenimiento de la cultura tributaria es el buen uso de los recursos públicos provenientes de la recaudación del impuesto predial, que garantizaría en el tiempo la fidelidad y pago voluntario del impuesto por el contribuyente, ante ello, la necesidad de transparentar y permitir el acceso a la información por la autoridad administrativa al contribuyente.

### **Actualización y modernización del catastro municipal**

Uno de los beneficios fundamentales de contar con un catastro municipal actualizado y moderno es conocer y administrar el potencial tributario de la jurisdicción y orientar el proceso de fiscalización tributaria, se convierte en un soporte indispensable para una buena gestión tributaria de los gobiernos locales, por ser un elemento clave para la obtención de recursos fiscales, a través del cual se puede evaluar y medir eficazmente el impuesto predial. Es por ello, que la propuesta radica en el desarrollo e implementación de la actualización y modernización del catastro en la municipalidad de Chiclayo, con la finalidad de lograr mejores indicadores de recaudación del impuesto, para lo cual se deben adoptar una serie de medidas como el diseño de un sistema de gestión catastral para el almacenamiento de la base de datos, la capacitación del personal a cargo de la Dirección de Desarrollo Urbano de la municipalidad y la adquisición de equipamiento técnicos para la realización de actividades de fiscalización de los predios ubicados en la provincia. Modernizar el catastro traería consigo una serie de beneficios para la provincia, entre otros, el incremento de la recaudación tributaria, en vista que la actualización de las características de construcción y físicas de los predios de la provincia y así como, la base de datos de los contribuyentes (propietarios y/o posesionarios del predio), sinceraría la base imponible para la determinación del impuesto que anualmente los contribuyentes deberán pagar.

### **Ampliar los canales de pago e información sobre el impuesto predial**

En la presente investigación hemos acreditado que la percepción del contribuyente de la provincia de Chiclayo, es que el pago del impuesto predial solo se puede realizar en las instalaciones de la municipalidad, desconociendo si también se puede realizar en entidades bancarias o por medios virtuales, lo cual limita significativamente las posibilidades del pago del impuesto, es decir, una mayor recaudación. Sin embargo, los contribuyentes consideran necesario ampliar los canales de pago en las entidades financieras y bancarias, así como a través de un aplicativo móvil APP, lo cual facilitaría el acceso del contribuyente a distintos medios de pagos.

Sobre el particular, es necesario poner a consideración de los contribuyentes de esta provincia, varias alternativas, canales o formas de pago del impuesto predial, de las cuales 2 son aquellas que tienen un mayor nivel de aceptación; primero, que el pago se pueda realizar también en diversas entidades financieras, y segundo, la elaboración de un aplicativo móvil APP para facilitar el pago a los contribuyentes.

Ahora bien, estas dos formas de pago presentan a su vez una variedad de posibilidades de pago, si deseamos pagar a través de las entidades bancarias y financieras, podemos concurrir a aquella que este más cercana a nuestro domicilio, trabajo o actividades que podamos estar realizando, en su defecto, recurrir al aplicativo móvil APP de la entidad financiera o bancaria, a través del celular del contribuyente; la otra alternativa es que realicemos el pago a través del aplicativo móvil APP de la municipalidad, en su defecto a través del link previsto para tal fin, en su portal web.

### **Implementar programas de incentivos para los contribuyentes de la provincia**

El contribuyente de la provincia de Chiclayo desconoce mayoritariamente la existencia de algún beneficio o incentivo por el pronto pago o el pago puntual del impuesto predial. Ante ello, es necesario diseñar programas de beneficios e incentivos tributarios en la provincia, con estrategias de comunicación adecuadas que permitan cambiar las percepciones de los contribuyentes, incentivándolo al pago puntual o pronto pago de sus obligaciones tributarias. Existen experiencias nacionales e internacionales de Gobiernos locales que han diseñado programas de beneficios e incentivos tributarios, que han generado un impacto positivo y continuo en el contribuyente para el pago del impuesto predial. Los incentivos que generan mayor impacto, aumentan la moral tributaria y logran cambiar el comportamiento de los contribuyentes, son aquellas que no tienen como componente el incentivo monetario (condonaciones), buscamos aquellos que sean visibles, duraderos y relevantes para los contribuyentes, y que generen repercusión en terceras personas.

Las 4 subpropuestas de incentivos para mejorar e incrementar la recaudación del impuesto predial tienen las características antes mencionadas, ante el pronto pago, el contribuyente podrá acceder a un concurso para mejorar su vivienda o propiedad, relacionado principalmente al pintado de su fachada o rejas y arreglo de su jardín, también podrán acceder a vales de descuentos para consumo en diversos restaurantes, tiendas comerciales para la compra de bienes de primera necesidad y locales de recreación infantil de la Provincia de Chiclayo, a los que se podrá acceder previo convenio de colaboración entre la municipalidad de Chiclayo y los establecimientos antes mencionados. Estas estrategias de recaudación no requieren de mayor presupuesto para su implementación, siendo factible su ejecución con las gestiones que realicen las autoridades municipales en la provincia.

Otra de las propuestas de incentivo que representa un impacto general para los contribuyentes de la provincia, es aquella destinada a la construcción de un bien público visible y duradero (veredas, sardineles, arreglo de parques y muros de contención), en la zona donde resulte ganador el contribuyente que pague puntualmente su impuesto predial. En este caso, la municipalidad de Chiclayo deberá elaborar las bases para el concurso y destinar un presupuesto tope para la ejecución de la obra objeto del concurso. La implementación de propuestas de incentivos orientadas a incrementar los ingresos municipales, ha tomado mayor relevancia en los últimos tiempos, dado que diversos gobiernos locales en especial aquellos ubicados en la ciudad de Lima, han adoptado estrategias similares a lo planteado como propuestas en el presente documento (incentivos al pago puntual y/o pronto pago), y han tenido como consecuencia resultados favorables para su comuna.

### **Comunicar al contribuyente la ejecución de los recursos provenientes de la recaudación del impuesto predial**

Con esta información, la autoridad municipal puede diseñar estrategias y programas de difusión y distribución de folletos interactivos y amigables permanentes, que permita al contribuyente de la provincia estar informado

sobre la inversión de los recursos provenientes de la recaudación del impuesto predial, en proyectos de inversión pública, programas sociales y gastos operativos, es decir, transparentar la información. Es preciso señalar, que la ejecución de estrategias de esta naturaleza no demanda el desembolso de grandes recursos a la administración municipal, su aplicación representa mayores beneficios y un impacto positivo en el contribuyente, toda vez que, la falta de transparencia en la gestión se asocia a una aparente corrupción, que en definitiva desincentiva en el contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Sin duda, proporcionarle información al contribuyente sobre la ejecución de los recursos financiados por el pago de sus impuestos, genera confianza en las instituciones.

En la administración tributaria, la corrupción ejerce una influencia negativa sobre el monto de recaudación, sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes y, en general, sobre la confianza en la administración pública.





recursos provenientes de la recaudación del impuesto predial	con los tributos a través de avisos impresos al hogar.																					
Total																					S/. 97400.00	

## Anexo 8. Validaciones de la propuesta

### FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

#### ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

##### PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de: **ECRIP-MPCH (Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo)**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

##### Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria 2
- 1.2. Cargos que ha ocupado Jefe del Dpto. Fiscalización y Registro - SATCH
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: SATCH
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa 15 años
- 1.5. Grado académico: MAESTRO

##### Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9 X	10
---	---	---	---	---	---	---	---	-----	----

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

**PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO**

<b>Nombres y apellidos del experto</b>	WILDER GONZALEZ GONZALEZ
--	--------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **ECRIP-MPCH (Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo)**.

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

**2.1. ASPECTOS GENERALES:**

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta		X			
3	Secciones que comprende		X			
4	Nombre de estas secciones		X			
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones		X			
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones		X			
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

**2.2. CONTENIDO**

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			

7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes		X			
9	Presenta esquema síntesis	X				
10						

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación		X			
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.		X			
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha Cajayabo 24 de Diciembre 2021

Sello y firma



DNI N° 17022498

Teléf.: 969008061

## FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

### ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. **PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS**

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de: **ECRIP-MPCH (Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo)**, nos resultará de gran utilidad toda la Información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. **Datos generales del experto encuestado:**

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria 2
- 1.2. Cargos que ha ocupado Jefa Depto de Cobranzas - SATCH
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: SATCH
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa 10
- 1.5. Grado académico: MAGISTER

2. **Test de autoevaluación del experto:**

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto JAIIRA VERÓNICA DE LA ROSA GARATE

Se ha elaborado una propuesta denominada: **ECRIP-MPCH (Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo).**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta		X			
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X	X			
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

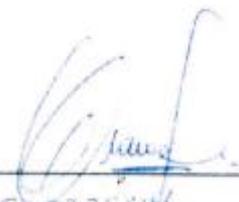
2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta		X			
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente		X			
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			

7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	x				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes		x			
9	Presenta esquema síntesis	x				
10						

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	x				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación		x			
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.		x			
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación		x			

Lugar y fecha Cuzco, 24 de Diciembre 2021 Sello y firma 

DNI N° 17640596 Teléf.: 998520346

# FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

## ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

### I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de: ECRIP-MPCH (Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo), nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

#### 1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria 2
- 1.2. Cargos que ha ocupado Jefe de la Oficina Técnico de la Información - OTI - SATCH
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: SATCH
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa 14
- 1.5. Grado académico: MAESTRO

#### 2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros		X	
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Denis Jesus Obando Tamayo
---------------------------------	---------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **ECRIP-MPCH (Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo).**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta		X			
3	Secciones que comprende		X			
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones		X			
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio		X			

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta		X			
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			

7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes		X			
9	Presenta esquema síntesis	X				
10						

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia		X			
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.		X			
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha Chilayo, 24 de Diciembre del 2021 Sello y firma   
 DNI N° 16764050 Telef.: 949009256

Ing. Denis Jesus Obando Fernandez  
 Jefe (en) de la Oficina de Tecnología de la Información  
**SATCH** SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
 TRIBUTARIA DE CHILAYO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMOS DE LA CRUZ MANUEL, 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 LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO", cuyo autor es AGURTO MONTERO JOSE ANTONIO, 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, 13 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMOS DE LA CRUZ MANUEL <b>DNI:</b> 17570208 <b>ORCID</b> 0000-0001-9568-2443	Firmado digitalmente por: RDELACRUZMA el 21- 01-2022 22:45:51

Código documento Trilce: TRI - 0269460