



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Digitalización de los Valores tributarios para el proceso de
cobranza en el servicio de administración tributaria de
Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Boyer Ramos, Juan Arturo (ORCID: 0000-0002-9977-1854)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A ti Dios mío.

Por darme la vida, la familia y las oportunidades de salir adelante.

A mis padres Juan y Nancy.

Por su amor incondicional, por su apoyo a lo largo de mi vida y por ser ejemplos de fortaleza para todos.

A mi amada esposa Mila

Por ser el apoyo perfecto para mi vida, por estar siempre conmigo, por nunca perder la fe en mí, por los ánimos durante las horas de desvelo y los días en que estuve a punto de rendirme. Gracias te amo.

A mis hijos, Dayana, Brayan y David

Por ser quienes me impulsan a ser mejor cada día, por tanto amor en mi vida.

Juan Arturo

Agradecimiento

A los docentes de la Maestría en Gestión Pública por acompañarme en el logro de los objetivos.

A mi querida Institución SATCH por haber permitido el desarrollo de la presente tesis.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índices de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
VIII. PROPUESTA.....	28
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	35

Índices de tablas

Tabla 1: Proceso de cobranza en el SATCH 2021.	15
Tabla 2: Obligación Tributaria en el SATCH 2021.	17
Tabla 3: Distribución de la cartera de contribuyentes en el SATCH 2021.....	19

Índice de figuras

Figura 1: Proceso de cobranza en el SATCH 2021.	15
Figura 2: Obligación Tributaria en el SATCH 2021.....	17
Figura 3: Distribución de Cartera de Contribuyentes en el SATCH 2021.....	19

Resumen

En el presente trabajo de investigación, se planteó como objetivo principal proponer la digitalización de los valores tributarios en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH 2021, el tipo de investigación es descriptiva propositiva y de diseño no experimental, constituida con una población y muestra de 20 trabajadores del Departamento de Cobranzas y la Sección de Recaudación Tributaria. La técnica utilizada para la evaluación de la variable fue la encuesta y el instrumento de medición que se utilizó fue el cuestionario, la misma que fue validada por tres expertos y obtuvo una confiabilidad de 0,945 con el Alfa de Cronbach, la variable proceso de cobranza se analizó mediante dos dimensiones. Los resultados obtenidos en la presente investigación, nos demuestra que el 85% de los encuestados consideran que el proceso de cobranza en el SATCH es deficiente y tan sólo el 15% considera que es eficiente.

Se concluye que, existe un problema en el proceso de cobranza en el SATCH, siendo necesario mejorarlos, es por ello que se está proponiendo la implementación de la digitalización de los valores tributarios con el propósito de fortalecer el proceso de cobranza y hacerlo más eficiente, lo que redundará en una mejor recaudación.

Palabras clave: Digitalización, proceso de cobranza, valores tributarios, recaudación.

Abstract

In the present research work, the main objective was to propose the digitization of tax values in the Tax Administration Service of Chiclayo - SATCH 2021, the type of research is proactive descriptive and non-experimental design, constituted with a population and sample of 20 workers from the Collection Department and the Tax Collection Section. The technique used for the evaluation of the variable was the survey and the measurement instrument that was used was the questionnaire, the same that was validated by three experts and obtained a reliability of 0.945 with Cronbach's Alpha, the collection process variable was analyzed using two dimensions. The results obtained in this investigation show us that 85% of the respondents consider that the collection process in SATCH is deficient and only 15% consider that it is efficient.

It is concluded that there is a problem in the collection process in the SATCH, being necessary to improve them, that is why the implementation of the digitization of tax values is being proposed in order to strengthen the collection process and make it more efficient. which will result in a better collection.

Keywords: Digitization, collection process, tax values, collection.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel de la región latinoamericana De Cesar, 2016, citado por Suarez, Palomino & Aguilar (2020) menciona que la recaudación por impuesto predial, tributo recaudado por las municipalidades es inferior al 1% del PBI, siendo México, Guatemala y Ecuador los países que menos recaudación. Algunos países están realizando trabajos de fiscalización con el propósito de actualizar su catastro y ampliar su base tributaria.

Asimismo, el Banco Central de Reservas (2019), señala que recaudación del Impuesto Predial en nuestro país (0.2%), sigue siendo muy baja si la comparamos con el promedio de recaudación alcanzado por los países de la región (0,4%). Como país necesitamos realizar grandes esfuerzos para alcanza el promedio de 1.1% del PBI.

Por otro lado Andina (2019), evidencia que en el Marco del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal el 33% de las municipalidades tipo E no reportan o reportaron una recaudación predial de 0 soles en el año 2017, asimismo, es de verse también que el 34% de estas municipalidades han registrado una recaudación predial que va entre los 1,000 soles y 100,000 soles en el mismo año, situación que limita a las municipalidades a realizar inversiones locales.

En ese sentido, Kavoya, (2018) señala que los departamentos tributarios han desarrollado e implementado soluciones digitales que apuntan incrementar la base tributaria, aumentar la recaudación de los tributos, mejorar los niveles de cumplimiento, superar los objetivos y algunas auditorías por parte de los órganos internos.

En ese orden de idea, Rios, 2020, menciona que las Municipalidades tiene la potestad de normar, crear y establecer el monto para cobrar arbitrios municipales, para ello debe tener en cuenta el costo efectivo que demanda la prestación del servicio para poder distribuirlo entre todos sus contribuyentes (la Ley de Tributación Municipal D.L. No. 776), de ahí, la importancia de realizar el proceso de cobranza de estos tributos, de lo contrario se vería afectado la atención de los servicios como limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines y la seguridad a través del serenazgo.

En la que respecta al proceso de cobranza Gómez (2017) indica que se debe tener en cuenta la generación de riesgo a través de los embargos y remates de bienes

muebles, al respecto el Gerente del Centro de Gestión Tributaria (CGT) Chiclayo, Nicolás Mondoñedo Chávez, manifestó que, durante los años 2015 y el 2017 30 mil administrados mantienen una morosidad superior a 20 millones, ante este hecho, se realizaron acciones como embargos y remates de propiedades, situación que mejoró la gestión de cobranza, logrando recaudar entre enero - septiembre del 2017 42,000,000.00 de los 66,000,000.00 que se tenía como meta anual.

En lo que respecta al contexto que vivimos, Vega (2021) indica que el SATCH tiene como función principal la de recaudar los ingresos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo – MPCH y no ha sido ajeno a la situación económica que vivimos producto de la COVID 19, ante ello, muchos contribuyentes han dejado de cancelar sus impuestos, así lo indicó el Gerente del SATCH, al mencionar que durante el 2020 se recaudó 20 millones menos que la meta establecida de 70 millones, asimismo, mencionó que en lo que va del 2021 no se está logrando la meta mensual.

En ese sentido, tenemos a Tributación y Fiscalidad (2020), que señala que la crisis que vivimos a golpeado mucho la parte económica, sanitaria y social, situación que ha conllevado a grandes pérdidas en la recaudación, es por ello que varios países están planificando reformas tributarias y procesos de modernización en forma permanente con la finalidad de ser más eficientes en la recaudación de los tributos. Es importante entonces, conocer que el proceso de cobranza desarrolla una serie de actividades entre ellas la impresión y notificación de los valores tributarios (RD, RM y OP), de tal manera que, para que surtan efectos legales, los cargos de notificación deben estar correctamente notificados y además deben mantenerse a buen recaudo, de lo contrario no se podría justificar una medida cautelar a nivel de cobranza coactiva.

Finalmente, se debe tener en cuenta lo indicado por Indecopi (s.f.), cuando establece que se encuentra prohibido los métodos de cobranzas que afecten la buena reputación de los consumidores, aquellos que atenten con la privacidad del hogar y los que afectan actividades laborales o la imagen de la persona ante la comunidad.

En lo que respecta a Cárdenas (2016), nos indica que actualmente, existen instituciones públicas en nuestro país que han implementado algún Sistema de Gestión Documental, por ejemplo, es el caso del Registro Nacional de Identidad y estado Civil (RENIEC) que ha implementado el Sistema Integrado de Trámite

Documentario (SITD), módulo tecnológica que permite que la gestión de los documentos administrativos sea automatizada, Esta actividad reduce considerablemente el uso de papel y mejora en manejo de los recursos.

Por otro lado, Transporte Confidencial de Información (2020) nos indica que al cierre del 2021 la SUNAT se tendrá implementado al 100% el proceso de fiscalización de manera virtual.

Con la finalidad de mejorar el proceso de cobranza en el SATCH se ha desarrollado el presente proyecto de investigación, que plantea el siguiente problema: ¿En qué medida la digitalización de los valores tributarios mejora el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH 2021?

El objetivo general del proyecto es proponer un modelo de digitalización de los valores tributarios para mejorar el proceso de cobranza en el SATCH 2021. Para los objetivos específicos tenemos: Identificar el proceso de cobranza en el SATCH, analizar el proceso de cobranza desde las dimensiones obligación tributaria y distribución de la cartera de contribuyentes, diseñar el modelo de digitalización de los valores tributarios para mejorar el proceso de cobranza en el SATCH.

En cuanto a la relevancia social, la presente investigación está orientada a evitar el uso de papel bond, contribuyendo un ahorro del consumo de papel, lo que redundará en la sostenibilidad ambiental, las consultas de los valores digitalizados se realizará a través de los sistemas informáticos de la institución o a través de los correos electrónicos u otros medios de comunicación, por otro lado, brinda al contribuyente la seguridad de que el proceso de cobranza no está vulnerando el derecho al debido procedimiento. La investigación tendrá implicancias prácticas, porque propone resolver el problema real del acceso a los valores tributarios mejorando la gestión del tiempo en la consulta de datos.

Referente al valor teórico de la investigación, se ha propuesto mejorar el proceso de cobranza, haciendo incidencia en la digitalización de los valores tributarios que son el sustento legal que nos permitirá realizar un eficiente proceso de cobranza, específicamente en la cobranza coactiva cuando se tenga que llevar a cabo las medidas cautelares para el recupero de la deuda.

Ante lo expuesto, y con la finalidad de dar respuesta a la posible incógnita de la investigación se plantea la siguiente hipótesis: La digitalización de los valores tributarios mejora significativamente el proceso de cobranza en el SATCH 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El presente apartado es importante porque sustentará la parte teórica que en la que se basa el trabajo de investigación, relacionado a las variables de digitalización y proceso de cobranza, teniendo en cuenta la exposición de forma ordenada de la teoría científica que dan fundamento a la investigación, los mismos que se consideran importantes para delimitar el área conceptual y serán de mucha utilidad para interpretar y discutir los resultados que se obtendrán en la investigación.

A nivel internacional tenemos a Quimi (2019), en su investigación realizada en Ecuador en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, nos habla sobre cómo optimizar y diagnosticar la gestión de cobranza, para lo cual utilizó el enfoque cualitativo y exploratorio, aplicando instrumentos como entrevistas y encuestas a 150 trabajadores. Finalmente concluyó que ante la morosidad de los clientes se debe plantear nuevas estrategias para la recuperación de la deuda en el plazo previsto, además, señala que existen beneficios para quienes hagan los pagos antes de su vencimiento y castigo para quienes incumplan los pagos.

Asimismo, tenemos a Román (2018), en su investigación realizada en Cartagena, nos señala que el archivo de la Alcaldía de Cartagena no cuenta con un inventario y no está organizado, situación que demuestra una ineficiencia al momento de dar respuesta a los requerimientos de documentos, esta situación entre otras, evidencia incumplimiento al derecho de acceso a la información, existen posibles riesgos de corrupción (al no existir transparencia en los procesos), asimismo, existen grandes volúmenes de documentos que ya no deben estar en el archivo de la institución, sino que deben pasar al archivo central, pero esto complicaría la consulta en un futuro porque no manejan un inventario de los documentos. Finalmente concluyó señalando que existe una ineficiencia en la gestión documental, por la falta de organización y la mala conservación de los documentos, por lo que hace necesario diseñar nuevas estrategias que permitan administrar, gestionar y controlar los documentos haciendo uso de la tecnología, a través de la puesta en marcha de un sistema de gestión documental en la Alcaldía de Cartagena.

A nivel nacional, tenemos los siguientes trabajos previos, como es el caso de Soto (2019), cuyo problema fue establecer la relación entre la Digitalización de documentos y la Seguridad de la información en la Secretaría General de un Centro

Superior Universitario, tipo de investigación no experimental, se tomó una muestra de 20 colaboradores a través de la encuesta, concluyendo que existe relación entre Digitalización de documentos y la Seguridad de información en Secretaría General del Centro Superior Universitario de Lima.

En ese orden, tenemos a Llerena (2018), cuyo objetivo fue dar a conocer las causas que llevan a que los administrados incumplan las obligaciones tributarias, para lo cual se analizaron los mecanismos que ejecuta el SAT de Lima, quienes dictan las políticas de recaudación tributaria alineadas a las políticas nacionales que, entre otras cosas promueve la participación tanto de gobiernos locales y regionales para fortalecer la generación de ingresos propios a través del incremento de la conciencia tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima. El tipo de investigación es cualitativa, se tomó una muestra de 34 ciudadanos a través de la entrevista semiestructurada. Finalmente, propone que se implemente un mecanismo que además de brindar información para el pago, permita al ciudadano confiar en la institución donde deposita su dinero, pero que también dé a conocer el destino que se le da a ese dinero, de esta manera considera que se impulsa la cultura tributaria.

Por otro lado, Chalco, Maldonado, Pomasoncco & Rosales (2018), consideran como objetivo de su investigación poner en marcha un proceso de cobranza previo a su vencimiento (preventivo) y durante los 30 días de vencido el plazo, para ello señala que se debe reorganizar el área, además proponen que a través de una empresa particular se tercerice la gestión de cobranza telefónica. El tipo de investigación es descriptiva. Finalmente concluye que la mejora del proceso va radicar en que la gestión de la cobranza debe ser preventiva, lo que incluye recordatorios de pago a todos los clientes antes de la fecha de vencimiento de sus pagos, recalando que de retrasarse además del pago mensual va tener que pagar los gastos asociados a la morosidad, además, propone que el proceso de cobranza debe ser activado desde el primer día de su vencimiento, para ello deben involucrarse todos los actores.

Así también, tenemos a Retamozo (2017) cuyo objetivo fue evidenciar el tiempo que se reduce si se emiten los informes con el oportuno acceso a la información. Tipo de investigación aplicada, se analizó el proceso de emisión de informes a

través de la observación y descripción del mismo, su diseño es experimental, de tipo transversal. El autor llegó a la conclusión que se deben digitalizar los expedientes, ya que el tiempo de emisión de informes se ve reducido a una tercera parte, porque no se pierde tiempo en la búsqueda del expediente físico, toda vez que se tiene el acceso virtual al mismo y de ser el caso se puede imprimir, además de ser necesario la ubicación del expediente físico el acceso a este va ser muy rápido, porque existe un inventario virtual que nos dice en qué lugar se encuentra.

Respecto del control interno y la gestión de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria – Lima, tenemos a Hinostroza (2017) quien desarrolló una investigación no experimental, como herramienta para la obtención de la información utilizó cuestionario, concluye que se ha evidenciado la relación que existe entre las variables obteniéndose una relación rho de Spearman=0,781 entre la variable Control Interno y Gestión de Cobranza, señalando que existe una relación significativa.

Asimismo, tenemos a Cavero (2019) cuyo objetivo fue diseñar una propuesta de mejora de la gestión de recaudación, propone un esquema de cobranza simplificado con la finalidad de reducir el porcentaje de morosidad que existe en el SAT Tarapoto, la investigación tiene un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo no aplicada. Finalmente concluyó que respecto del Impuesto Predial se tiene una recaudación sólo del 56% de la deuda total, esto debido a factores como, los objetivos institucionales no son claros, no existe capacidad ni herramientas para la gestión de cobranza del impuesto al patrimonio predial.

Con respecto a los SAT, tenemos a Cárdenas (2017), quien propone la implementación de un SAT para incrementar la recaudación del Impuesto Predial, particularmente se analizará el proceso de cobranza. El diseño que se usó para la presente investigación fue descriptivo, transversal - propositivo. Finalmente concluye señalando que el sistema de organización es deficiente, asimismo, señala que los servidores del área de Rentas de la Municipalidad tienen deficiencias y limitaciones en el conocimiento de los procedimientos para la determinación y gestión del Impuesto Predial y utilizan estrategias inadecuadas en el proceso de cobranza.

Que, con la finalidad de incrementar el nivel de cobranzas en la Municipalidad Provincial de Cutervo, Ríos (2017), propone desarrollar una estrategia de recaudación tributaria. El diseño usado es No Experimental, descriptivo de corte transversal, concluye que existe deficiencias a nivel de recaudación de impuestos por motivos que no se les brinda una buena orientación a los contribuyentes.

En lo que corresponde al ámbito local, Barrueto & Cueva (2018), realizaron un estudio en la Provincia de Ferreñafe la que concluyó que es necesario aplicar nuevas estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, a través de notificaciones, beneficios tributarios, llegar a los contribuyentes a través de los medios de comunicación social, llamadas telefónicas y realizar conversatorios referentes a conciencia tributaria.

Asimismo, Arenas (2020), propone un modelo de simplificación administrativa para la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, se orientó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva – propositiva no experimental, concluyó que referente a la ejecución de la cobranza coactiva, el 58.3% la considera como regular y el 41.7% indica que es buena.

En el estudio realizado por Colchado (2021), denominado tecnologías de la información administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, el cual tuvo como objetivo general determinar la influencia de las tecnologías de la información en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, el tipo de investigación utilizado fue no experimental correlacional, concluyó que la variable tecnología de la información con la variable gestión administrativa se relacionan de manera positiva.

En relación a la digitalización de los valores tributarios, Fuster (1999) planteó la teoría archivística, que se encarga de los archivos desde un aspecto teórico y práctico, para lo cual se establecen algunos principios que no se pueden alterar, además, trata sobre la gestión administrativa de los documentos y su tratamiento técnico, finalmente, está a cargo de la parte jurídica y científica para el tratamiento eficaz de los archivos, desde el punto de vista de ciencias y técnicas diversas y la relación entre las instituciones que los producen, a fin de manejar y hacer accesible la información del repositorio documental.

Por otro lado, Voutssas y Barnard (2014), señalan que, en lo que refiere a la preservación de documentos de archivos digitales, existe un proyecto, denominado Interpares - International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems, en español Investigación Internacional acerca de Documentos de Archivo Permanentes y Auténticos en Sistemas Electrónicos, el mismo que lleva más de 10 años y consiste en desarrollar teorías, prácticas, procesos y herramienta que sirven para asegurar en el tiempo documentos digitalizados que podrán ser usados por los usuarios y el público en general a través de las instituciones públicas o privadas que los resguardan.

La variable digitalización se sustenta en diversas definiciones, por ejemplo, lo señalado por la vigésima octava edición de la Leyes Tributarias de España (2017), actualizada al 1 de abril del 2017. artículo 7º, inciso 2, define a la digitalización como un proceso que busca a través de la utilización de técnicas fotoeléctricas o de escáner pasar el contenido de un documento que se encuentra en papel en una imagen que pueda ser leída por un dispositivo teniendo en cuenta los formatos y el nivel de calidad que establece la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Por otro lado, Bernardo, Carpizo, Coronado & Montengro (2007), mencionan que la digitalización como equivalencia de soporte documentales, permite que las fotocopias de los documentos digitalizados que se emiten a través de medios electrónicos, y estos cuentan con la firma electrónica, entonces se considerarán como copia fiel del original, para ello, se debe incluir un código que permita verificar la autenticidad mediante el acceso a los archivos escaneados que se encuentran en las administraciones públicas u órganos autorizados.

En lo que respecta a la Transformación Digital, la Asociación española para la calidad (2018), señala que, es un movimiento de las empresas hacia un estado de digitalización, en el que tanto sus productos como sus procesos como modelos de negocio evolucionan mejorando el desempeño de las organizaciones.

Además, la variable de digitalización se fundamenta en la Nueva Gestión Pública (NGP) ya que su enfoque tiene dentro de sus preocupaciones, la de cambiar la forma en que las administraciones públicas funcionan. (Hughes, 1998, Olías de Lima, 2001, citado por Criado, Ramilo & Salvador 2002)

Para citar las dimensiones de la digitalización, encontramos a Carrión (2013) quien menciona que la digitalización de documentos como proceso puede resumirse en; educción y preparación de documentos, escaneo y captura, identificación y codificación, optimización y usabilidad de los archivos digitalizados, en ese sentido, podemos mencionar las siguientes dimensiones:

Tecnología, es el proceso que tiene la capacidad de cambiar algo ya existente con la finalidad de crear algo nuevo o darle otra función. Con la aplicación de la tecnología en los procesos de digitalización de los valores tributarios, el trabajo se hace más rápido y más seguro. Los equipos de hardware, las licencias de software y la seguridad de los archivos forman parte de esta dimensión.

Accesibilidad, calidad que deben tener los entornos, bienes, productos y servicios, que permiten a todas a todos los usuarios su acceso, comprensión, utilización y disfrute de manera normalizada, cómoda, segura y eficiente. Para el acceso de los documentos digitalizados, estos deben contar con un código único para su fácil acceso. Para la accesibilidad de los documentos escaneados he tomado en cuenta el repositorio y la calidad de la imagen escaneada.

La variable proceso de cobranza se sustenta en las siguientes teorías, así tenemos a Llontop (2017), citado por Suarez, Palomino & Aguilar (2020), que define al procedimiento de recaudación como la ejecución de cobranza de la deuda de los tributos liquidados de cada contribuyente según su estado de cuenta, el procedimiento está a cargo de la unidad orgánica, quien tiene la responsabilidad de la cobranza mediante mecanismos efectivos, teniendo en cuenta que los bajos niveles de recaudación afectan la ejecución de la prestación de los servicios públicos, asimismo,, el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2013), señala que el proceso de cobranza, desarrolla una serie de acciones que van desde la determinación de la obligación tributaria, la segmentación de la cartera tributaria, la emisión de los valores tributarios y finalmente el seguimiento del proceso, en otras palabras, podemos mencionar que el proceso de cobranza, tramita el cobro de una cuenta por concepto de la venta de un producto o el hacer uso de un servicio.

Por otro lado, tenemos a la cobranza coactiva, defino por SUNAT (s.f.), donde se establece que es un procedimiento que tiene para exigir a los contribuyentes a pagar sus deudas tributarias, esta cobranza ocurre si la entidad te notifica

documentos de cobranzas como órdenes de pago y resoluciones de determinación, y no cancelas esa deuda dentro del plazo establecido.

Asimismo, Morales y Morales (2016), por su lado, define el proceso de cobranza como el proceso que gestiona y efectúa el cobro de los créditos a favor de la institución, además involucra la administración y control de la cartera de clientes, asimismo, Mattison (2009), coincide, al señalar que el proceso de cobranza gestiona la información de las transacciones para el cobro de los servicios entregado, además, señala que existen tres áreas que corren horizontalmente: a) Gestión de Cliente, b) Gestión de Servicio y c) Gestión de Red.

Para el proceso de cobranza que es nuestra segunda variable, puedo mencionar las siguientes dimensiones: Obligación Tributaria y distribución de la cartera de contribuyentes.

En lo que respecta a la obligación tributaria, tenemos a López (2016), quien menciona que es toda obligación que tiene las personas que se inicia a través de la necesidad de pagar tributos con la finalidad de darle sostenimiento económico al estado, para ofrecer a la población servicios de salud, seguridad, etc. Como consecuencia de la obligación tributaria, nacen relaciones entre la administración con los contribuyentes, por lo que se puede decir que hay una relación entre el obligado tributario y la administración, siendo ésta una obligación sujeta a sanciones tributarias. El estado es la entidad competente para reclamar el pago de los tributos.

En el caso de la distribución de la cartera de contribuyentes, mencionamos que es un mecanismo que permite dividir o segmentar a grupos de contribuyentes que tienen ciertas características, por ejemplo:

- Contribuyentes con sólo deuda del año en curso, deuda del año anterior y deuda de años anteriores.
- Principales contribuyentes, medianos contribuyentes y pequeños contribuyentes.
- Por la cantidad de deuda pendiente de pago y
- Por zonas, norte, sur, este y oeste.

III. METODOLOGÍA

Según QuestionPro, (2021) refiere que metodología son los procedimientos a considerar con el fin de corroborar la hipótesis, cumplir con los objetivos o dar una solución específica al problema planteado.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según el tipo de estudio la investigación se sustentó en el enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández & Baptista (2014), menciona que este tipo de enfoque es secuencial y probatorio, está conformado por etapas, las mismas que no podemos saltar u obviar, sin embargo, algunas fases se pueden redefinir, parte de lo general a lo específico con la finalidad de delimitar la investigación.

Asimismo, tenemos a Pelekais (2000) quien refiere que la investigación cuantitativa es una excelente herramienta que brinda información objetiva estadísticamente confiable.

Según su objetivo general, fue una investigación descriptiva. Daen (2011), refiere que este tipo de investigación trabaja sobre los hechos reales y su adecuada interpretación.

Con respecto al diseño de estudio, es no-experimental, descriptivo – propositivo.

El esquema es el siguiente:

M -- O – P

Dónde:

M = Muestra

O = Proceso de Cobranza

P = Propuesta de digitalización

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables de estudio usadas para el desarrollo de la tesis fueron:

Variable Digitalización

Carrión (2013) describe que el proceso de digitalización de documentos puede resumirse en; adecuación, ordenamiento de documentos, escaneo, identificación, codificación, optimización y uso de los archivos digitalizados

Variables Proceso de Cobranza

Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2013), señala que el proceso de cobranza, desarrolla una serie de acciones que van desde la determinación de la obligación tributaria, la segmentación de la cartera tributaria, la emisión de los valores tributarios y finalmente el seguimiento del proceso en su conjunto.

La Matriz de operacionalización de variables se describe en el Anexo No. 01.

3.3. Población, muestra y muestreo

Hernández, et al (2014), señala que la población es todo el grupo que se considera en la investigación quienes poseen una serie de características definidas claramente en relación a un lugar y tiempo.

Carrasco (2014), define a la población como el grupo de individuos que pertenecen a todas las unidades de análisis que corresponden al lugar donde se desarrolla la investigación.

Cienfuegos (2019) indica que la población es el punto de interés de una investigación científica, ya que es de donde parten los problemas científicos, por lo que sin ellos no existiera ni observaciones ni suposiciones.

En lo referente a la muestra tenemos a Franco (2011) quien menciona que muestra es la parte que se toma de la población con la finalidad de investigar algo.

Para el presente trabajo de investigación se ha tenido en cuenta la población que está constituida por 20 servidores públicos que intervienen en el proceso de cobranza en el SATCH.

El tipo de muestreo en el presente trabajo es no probabilístico por conveniencia, por cuanto la muestra sobre la cual se realizó el trabajo de investigación estará compuesta 20 trabajadores del SATCH, por lo tanto,

como la población es pequeña se asume a los mismos trabajadores en la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Bastis Consultores (2020) señala que la técnica es el medio que utiliza el investigador para interactuar con los integrantes de la muestra con la finalidad de obtener los datos que permitirán alcanzar el objetivo de la investigación.

En el presente trabajo se aplicó la técnica de la encuesta, la misma que tiene que ver con los procedimientos que se ejecutan con la finalidad de compilar y analizar los datos que expliquen situaciones de los sujetos a investigar (Cabezas, E. D. et al. 2018). Esta técnica se utilizó en los servidores públicos del Departamento de Cobranza del SATCH, a través del cuestionario.

Por otro lado, Arias (2006) indica que el instrumento es un medio que permite recopilar información a través de un conjunto de interrogantes.

El cuestionario es un instrumento que tiene como finalidad diagnosticar el proceso de cobranza en el SATCH, se tendrá en cuenta una serie de ítems que tienen relación con los indicadores de la variable que observaremos durante el desarrollo del proyecto y en base a lo encontrado se propondrá un modelo de digitalización como propuesta de nuestro trabajo de investigación.

Para realizar la validación de nuestro cuestionario se solicitará que sea validado un metodólogo y dos maestros en gestión pública.

3.5. Procedimientos

Yoshino (2021) Define al procedimiento como una secuencia definida que debe seguirse en un orden previamente establecido, quiere decir, paso a paso de actividades o acciones, donde existe un inicio y un fin.

El procedimiento de aplicación del cuestionario a los servidores públicos del SATCH, se realizó teniendo en cuenta los protocolos que ha establecido la Escuela de Posgrado de la universidad.

Con la autorización respectiva y teniendo en cuenta el contexto del objeto de estudio se aplicó el cuestionario

Dentro de las acciones que se han desarrollado durante la aplicación del instrumento, se tuvo en cuenta la explicación del propósito de la investigación y luego de ello se procedió a la aplicación del cuestionario sobre el proceso de cobranza.

3.6. Métodos de análisis de datos

El método de análisis que se utilizó para procesar los datos obtenidos en el cuestionario es el SPSS V25. Los resultados serán expuestos en tablas y figuras en las que la resaltarán la frecuencia y porcentajes.

3.7. Aspectos éticos

Rivera, y otros (2005) consideran como principios primordiales de la ética de la investigación a los siguientes: respeto por las personas, beneficencia y justicia.

Casa 2008, citado por Droppelmann (2018), define a la ética como un campo con pretensiones transdisciplinarias, la misma que debe hacer uso de variadas estrategias de investigación. Si bien esto suele ser muy provechoso, en algunos casos podría complicar la labor del investigador, aunque también la evaluación de los protocolos de investigación. Por lo antes mencionado, es necesario que investigadores como miembros de los comités de ética científica deber de tener en cuenta que existen diferentes puntos de vista y varias formas de interpretar la realidad estudiada, esto definitivamente puede traer ventajas como algunas ciertas limitaciones.

Finalmente, lo más destacado éticamente en un proyecto de investigación tiene que ver con la metodología de la investigación, teniendo en cuenta una investigación valiosa pero que ha sido mal diseñada o implementada, va producir resultados científicos poco confiables o inválidos. (Emanuel 1999, citado por Droppelmann 2018)

IV. RESULTADOS

Después de procesar la información obtenida a través de la aplicación del instrumento se obtuvieron los siguientes datos, tal como se muestran en las tablas y figuras siguientes, según el objetivo y dimensiones planteadas.

Con respecto al objetivo: Identificar el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo 2021 se muestran los siguientes resultados.

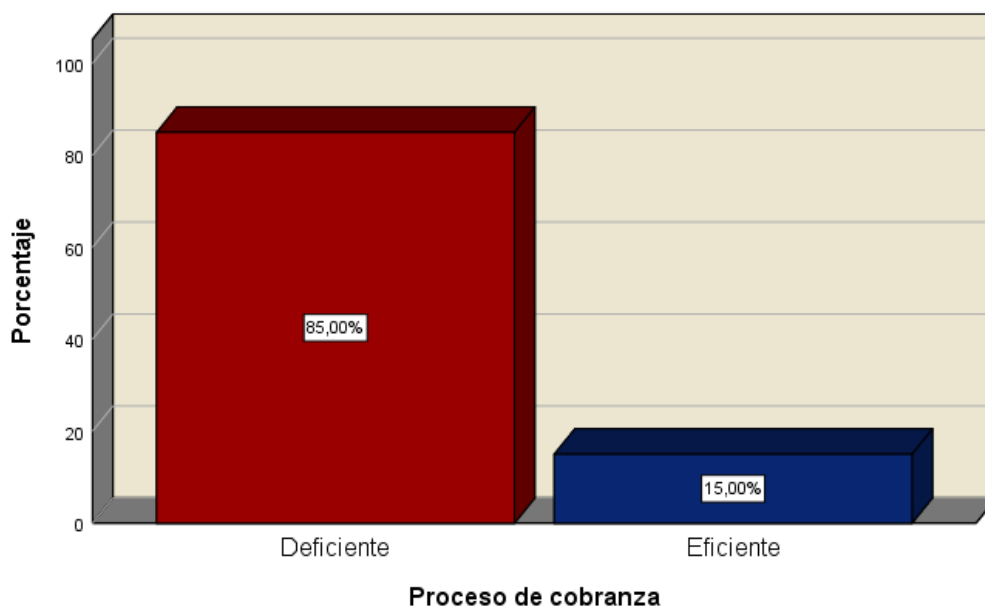
Tabla 1:

Proceso de cobranza en el SATCH 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	17	85,0
Eficiente	3	15,0
Total	20	100,0

Figura 1:

Proceso de cobranza en el SATCH 2021.



En la tabla y figura 1; se observa que; el 85% de los encuestados en esta investigación indican, el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo 2021 es deficiente, y sólo el 15% concuerda que el proceso de cobranza es eficiente.

Con respecto a la dimensión Obligación Tributaria: Identificar la Obligación Tributaria en el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo 2021 se muestran los siguientes resultados.

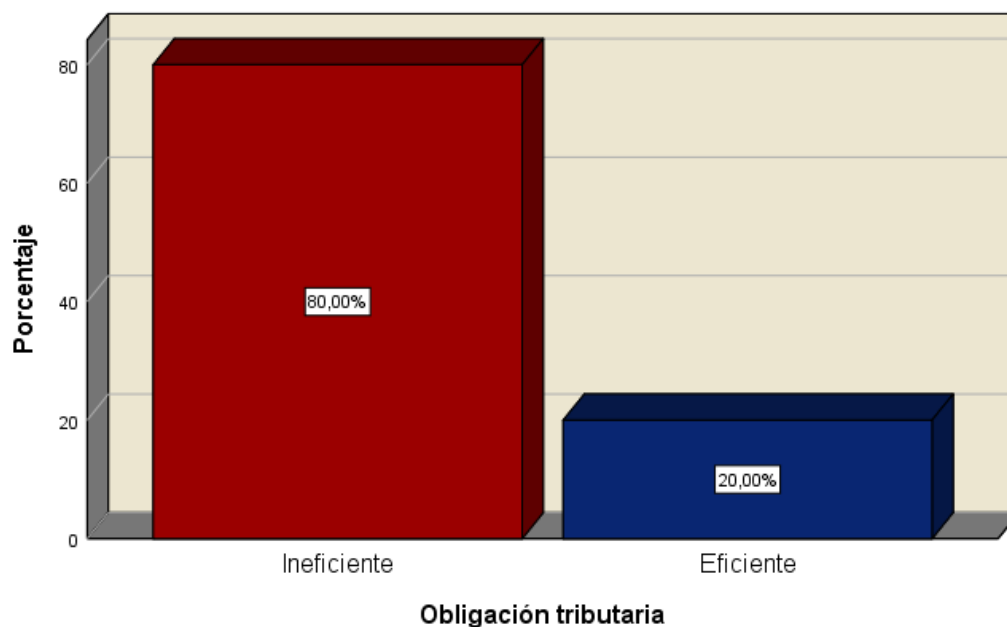
Tabla 2:

Obligación Tributaria en el SATCH 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	80,0
Eficiente	4	20,0
Total	20	100,0

Figura 2:

Obligación Tributaria en el SATCH 2021.



En la tabla y figura 2; se observa que; el 80% de la muestra indica que la obligación tributaria en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo 2021 es deficiente y sólo el 20% menciona que la obligación tributaria es eficiente

Con respecto a la dimensión a la Distribución de la cartera de contribuyentes: Identificar la distribución de la cartera de contribuyentes en el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo 2021 se muestran los siguientes resultados.

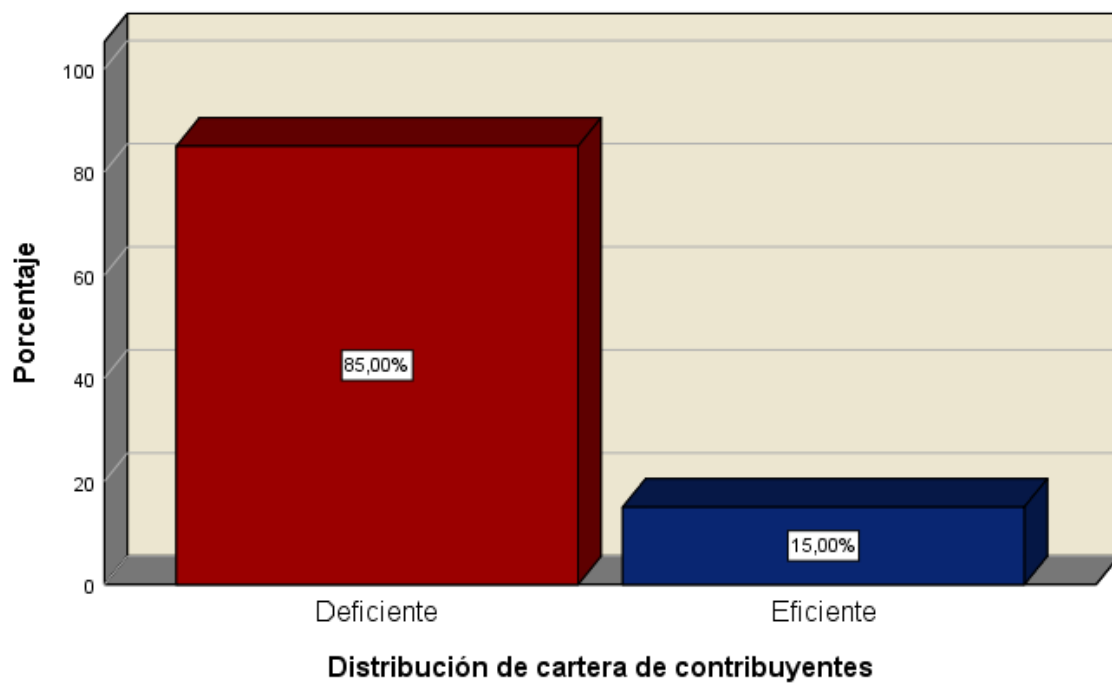
Tabla 3:

Distribución de la cartera de contribuyentes en el SATCH 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	85,0
Eficiente	3	15,0
Total	20	100,0

Figura 3:

Distribución de Cartera de Contribuyentes en el SATCH 2021.



En la tabla y figura 3; se observa que; el 85% de la muestra indica que la distribución de la cartera de contribuyentes en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo 2021 es deficiente y sólo el 15% concuerda que la distribución de la cartera de contribuyentes es eficiente.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los resultados de la investigación se tiene que el 85% de los encuestados indican que el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo 2021 es deficiente y sólo el 15% concuerda que el proceso de cobranza es eficiente, por lo que es necesario establecer acciones de mejora.

En el caso de nuestra investigación se ha determinado que el proceso de cobranza puede mejorar si se pone en práctica el proceso de digitalización de los valores tributarios.

EL Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, como Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, tiene como función principal la administración, fiscalización y recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios de dicha municipalidad, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a la población chiclayana, en ese sentido los funcionarios deben redoblar esfuerzos para incrementar los ingresos a través del proceso de cobranza y en eso precisamente se desarrolla este estudio.

La investigación se contrasta con lo señalado por De Cesar (2016), citado por Suarez, Palomino & Aguilar (2020), cuando señala que la recaudación del impuesto predial, tributo recaudado por las municipalidades es inferior al 1% del PBI en la región Latinoamérica.

En ese orden de idea el banco Central de Reservas (2019, señala que la recaudación del Impuesto Predial en nuestro país (0.2%), sigue siendo muy baja si la comparamos con el promedio de recaudación alcanzado por los países de de la región (0.4%), en ese sentido como país necesitamos realizar grandes esfuerzos para alcanzar el promedio de 1.1.% del PBI.

Esto es reforzado por lo señalado por Andina (2019), cuando evidencia que en el Marco del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal el 33% de las municipalidades tipo E no reportan o reportaron una recaudación predial de 0 soles en el año 2017, asimismo, es de verse también que el 34% de estas municipalidades han registrado una recaudación predial que va entre los 1,000 soles y 100,000 soles en el mismo año, situación que limita a las municipalidades a realizar inversiones locales.

Asimismo, los resultados obtenidos coinciden con la investigación realizada en Ecuador por Quimi (2019), cuando nos habla sobre como optimizar y diagnosticar la gestión de cobranza, quien concluye que ante la morosidad de los clientes se debe plantear nuevas estrategias para la recuperación de la deuda en el plazo previsto.

En el caso de mejorar la digitalización tenemos a Román (2018), en su investigación realizada en Cartagena, nos señala que el archivo de la Alcaldía de Cartagena no cuenta con un inventario y no está organizado, situación que demuestra una ineficiencia al momento de dar respuesta a los requerimientos de documentos, esta situación entre otras, evidencia incumplimiento al derecho de acceso a la información, existen posibles riesgos de corrupción (al no existir transparencia en los procesos), asimismo, existen grandes volúmenes de documentos que ya no deben estar en el archivo de la institución, sino que deben pasar al archivo central, pero esto complicaría la consulta en un futuro porque no manejan un inventario de los documentos. Finalmente concluyó señalando que existe una ineficiencia en la gestión documental, por la falta de organización y la mala conservación de los documentos, por lo que hace necesario diseñar nuevas estrategias que permitan administrar, gestionar y controlar los documentos haciendo uso de la tecnología, a través de la puesta en marcha de un sistema de gestión documental en la Alcaldía de Cartagena.

Ya en nuestra realidad nacional, se evidencia que nuestros resultados coinciden con los obtenidos por Llerena (2018) cuyo objetivo fue dar a conocer las causas que llevan a que los administrados incumplan las obligaciones tributarias en el SAT de Lima, proponiendo que se deben implementar mecanismos que además de brindar información para el pago, se debe trabajar en señalar cual es el destino final del dinero que recaudan el SAT de Lima.

Asimismo, Chaco, Maldonado, Pomasoncco & Rosales (2018), coinciden en su investigación que tiene como objetivo poner en marcha un proceso de cobranza previo a su vencimiento (preventivo) y durante los 30 días de vencido el plazo, concluyendo que la mejora del proceso de cobranza va radicar en que esta se debe realizar de forma preventiva lo que incluye recordatorios de pago a todos los

clientes antes de la fecha de vencimiento de los pagos, recalcando que retrasarse va a realizar pagos adicionales asociados a la morosidad.

También se coincidió con el estudio de Cavero (2019) quien investigó al Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto, en donde concluye que respecto del impuesto predial se tiene una recaudación sólo del 56% de la deuda total, esto debido a factores como, los objetivos institucionales no son claros, no existe capacidad ni herramientas para la gestión de cobranza del impuesto al patrimonio predial.

Eso también coincide con lo señalado por Cárdenas (2017), quien propone la implementación de un Servicio de Administración Tributaria para incrementar la recaudación del Impuesto Predial, particularmente se analizará el proceso de cobranza. El diseño que se usó para la presente investigación fue descriptivo, transversal - propositivo. Finalmente concluye señalando que el sistema de organización es deficiente, asimismo, señala que los servidores del área de Rentas de la Municipalidad tienen deficiencias y limitaciones en el conocimiento de los procedimientos para la determinación y gestión del Impuesto Predial y utilizan estrategias inadecuadas en el proceso de cobranza.

La información obtenida coincide con lo señalado en el estudio de Ríos (2017), quien en su investigación que realiza con la finalidad de incrementar el nivel de cobranzas en la Municipalidad Provincial de Cutervo, propone desarrollar una estrategia de recaudación tributaria. El diseño usado es No Experimental, descriptivo de corte transversal, concluye que existe deficiencias a nivel de recaudación de impuestos por motivos que no se les brinda una buena orientación a los contribuyentes.

Con respecto a la influencia de la tecnologías, tenemos el estudio realizado por Colchado (2021), denominado tecnologías de la información administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, el cual tuvo como objetivo general determinar la influencia de las tecnologías de la información en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, el tipo de investigación utilizado fue no experimental correlacional, concluyó que la variable

tecnología de la información con la variable gestión administrativa se relacionan de manera positiva

Esto también se refleja, con lo reportado por las municipalidades tipo E en nuestro país, al evidenciar que el 33% de ellas no reportan o reportan recaudación 0 soles en el año 2017 y también evidencia que el 34% sólo han registrado una recaudación que va entre 1,000 soles y 100,000 soles en el mismo año (Andina, 2019).

En el caso de nuestro ámbito local la investigación de Barrueto & Cueva (2018) tiene algunas coincidencias, al señalar que es necesario aplicar nuevas estrategias de cobranza en el Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe a través de notificaciones de los valores tributarios y otras más.

También la investigación concuerda con lo señalado por Arenas (2020), quien propone un modelo de simplificación administrativa para la ejecución de la cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria de Chiclayo, se orientó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva – propositiva no experimental, concluyó que referente a la ejecución de la cobranza coactiva, el 58.3% la considera como regular y el 41.7% indica que es buena.

Con respecto a la teoría de proceso de cobranza tenemos lo mencionado por Llontop (2017), citado por Suarez, Palomino & Aguilar, cuando define al procedimiento de recaudación como la ejecución de cobranza de la deuda de los tributos liquidados de cada contribuyente según su estado de cuenta y coincide con nuestra investigación al señalar que el existe una unidad orgánica que tiene la responsabilidad de la cobranza mediante mecanismos efectivos teniendo en cuenta los bajos niveles de recaudación afectan la ejecución de la prestación de los servicios públicos.

En lo que respecta a lo señalado por el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2013), coincide con nuestro trabajo de investigación cuando menciona que el proceso de cobranza desarrolla una serie de acciones desde la determinación de la obligación tributaria, la segmentación de la cartera tributaria, la emisión de los valores tributarios y finalmente el seguimiento del proceso.

Estas evidencias hacen que los departamentos tributarios desarrollen o implementen soluciones digitales que apunten a incrementar la base tributaria y aumentar la recaudación de los tributos.

Esta tendencia se estaba ya evidenciando, cuando el Gerente del Centro de Gestión Tributaria (CGT) Chiclayo, Nicolás Mondoñedo Chávez, manifestó que, durante los años 2015 y 2017 30 mil administrados mantienen una morosidad superior a 20 millones, en ese sentido nuestro trabajo de investigación propone la digitalización de los valores tributarios para el proceso de cobranza con la finalidad de elevar los índices de recaudación.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha identificado que el proceso de cobranza en general es deficiente, por lo que amerita nuevas propuestas para mejorar la recaudación de los tributos en el SATCH.
- 2.1. Se logró analizar el proceso de cobranza desde la dimensión obligación tributaria y se estableció que los valores tributarios son difíciles de ubicar, o no se ubican para iniciar el proceso de cobranza, lo que quiere decir que es deficiente.
- 2.2. Se logró analizar el proceso de cobranza desde la dimensión distribución de la cartera de contribuyentes, y se evidenció que no se establecen criterios de distribución y no se hace participar a los trabajadores, concluyendo que es deficiente.
3. Se propone un modelo de digitalización de los valores tributarios para mejorar el proceso de cobranza en el SATCH, el cual busca evitar el uso excesivo de papel, disminuir tiempo de búsqueda, mantener ordenados los documentos digitalmente y que el acceso a la información esté disponible para todas las áreas del SATCH y de los contribuyentes.

VII. RECOMENDACIONES

Importante recomendar a la Gerencia del SATCH.

1. Implementar la digitalización de los valores tributarios en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, para mantener en orden y ubicados de forma digital los valores tributarios que conforman el insumo principal para que el proceso de cobranza sea eficiente.
2. Capacitar a los funcionarios que participan en el proceso de cobranza, con el fin de mejorar la recaudación y cumplir con los plazos establecidos en la normativa.
3. Proponer reuniones de coordinación para alcanzar datos como morosidad, distribución de la cartera de cobranzas, recaudación y estrategias de recaudación del mes, trimestre o semestre.
4. Evaluar constantemente al personal del Departamento de Cobranzas del SATCH, con el fin de asegurar que tengan los objetivos claros, y cumplan con los plazos señalados por ley para la emisión, notificación, registro y pase de los valores a las áreas que correspondan para mejorar el proceso de cobranza.

VIII. PROPUESTA

Objetivo

La presente propuesta tiene por objetivo principal digitalizar los valores tributarios que notifica el SATCH a los contribuyentes con la finalidad de mejorar el proceso de cobranza, teniendo en cuenta que dichos valores son el sustento legal que permitirá efectuar las medidas cautelares que conllevan al incremento de la recaudación a través del cobro directo y el cobro indirecto (creación de riesgo).

Alcance

La propuesta de digitalización de los valores tributarios en el SATCH, además de estar al servicio del Departamento de Cobranzas, también se pondrá a disposición de otras áreas como Reclamos, Registros y Caja con la finalidad de brindar un mejor servicio a los contribuyentes.

Fundamento

La digitación de los valores tributarios es un procedimiento que mejora los procesos internos de la institución, lo que va permitir reducir espacio y tiempo, además que contribuye al medio ambiente porque se evitará el uso de papel al estar los valores digitalizados y al alcance de todos los trabajadores a través de los sistemas informáticos que maneja la institución.

Metodología

La digitalización de los valores tributarios es un proceso, que integra, el escaneo de los documentos y la consulta a través de los sistemas informáticos, el mismo se inicia con la digitalización de los documentos y su almacenamiento en formato específico en un servidor único donde se almacena la información, con la finalidad de etiquetarlo con un código único, el sistema deberá conjugar los siguientes datos: código de contribuyente, criterio del valor, correlativo del valor, número del recaudos, tipo de tributo, año y periodos afectados.

El instrumento para la digitalización es un software desarrollado por la institución el que estará enlazado con equipos lectores de códigos de barra y escáner, el mismo que utilizará un repositorio para almacenar toda la información en digital.

Una vez escaneado, el sistema a través de un módulo de vista de valores mostrará en el monitor el valor digitalizado, el cual podrá ser impreso o enviado por correo u otro medio digital que este instalado en la computadora,

Proceso de la Digitalización



La propuesta se sustenta en lo siguiente:

1. Bajos niveles de recaudación.
2. Los valores tributarios deben de salvaguardarse para poder exigir el pago de los tributos (Arbitrios municipales e Impuestos), respetando el debido procedimiento, así lo establece el TUO del Código Tributario – D.S. 135-99-MEF:

Artículo 3.- EXIGIBILIDAD DE LA OBLIGACION TRIBUTARIA

Inc. 2. Cuando deba ser determinada por la Administración Tributaria, desde el día siguiente al vencimiento del plazo para el pago que figure en la resolución que contenga la determinación de la deuda tributaria. A falta de este plazo, a partir del décimo sexto día siguiente al de su notificación.

Arbitrios Municipales

Artículo 76.- RESOLUCIÓN DE DETERMINACIÓN.

La Resolución de Determinación es el acto por el cual la Administración Tributaria pone en conocimiento del deudor tributario el resultado de su labor destinada a controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, y establece la existencia del crédito o de la deuda tributaria.

Impuesto Predial, Vehicular y Alcabala.

Artículo 78.- ORDEN DE PAGO.

La Orden de Pago es el acto en virtud del cual la Administración exige al deudor tributario la cancelación de la deuda tributaria, sin necesidad de emitirse previamente la Resolución de Determinación.

Artículo 45.- INTERRUPCION DE LA PRESCRIPCION

La prescripción se interrumpe:

- a) Por la notificación de la Resolución de Determinación o de Multa.
- b) Por la notificación de la Orden de Pago, hasta por el monto de la misma

REFERENCIAS

- Andina. (10 de 8 de 2019). Perú busca mejorar la recaudación de tributos en las municipalidades. *Gobierno plantea modificar Ley de Tributación Municipal y de regulación de habilitaciones urbanas y edificaciones*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-busca-mejorar-recaudacion-tributos-las-municipalidades-762890.aspx>
- Arenas, F. (2020). *Modelo de simplificación administrativa para la ejecución de cobranza coactiva en el centro de gestión tributaria Chiclayo*. Chiclayo.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Episteme. La Investigación científica.
- Asociación española para la calidad. (2018). *Digitalización de procesos*. Recuperado el 2021, de https://www.aec.es/wp-media/uploads/digitalizacion_procesos_arquitecturav03-2.pdf
- Banco Central de Reservas. (2019). Reporte de Inflación - Marzo 2019. *Evolución del Impuesto Predial*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2019/marzo/ri-marzo-2019-recuadro-3.pdf>
- Barrueto, M., & Cueva, G. (2018). ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA TASA DE MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO - FERREÑAFE. *Tesis para obtener el grado de Naestro en Gestión Pública*.
- Bastis Consultores. (2020). *Técnicas de resolectión de datos para realizar un trabajo de investigación*. Obtenido de <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- Bernardo, C., Carpizo, J., Coronado, M., & Montengro, A. (2007). *Gestión e Inspección Tributaria. Guía Gestión e Inspección Tributaria*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=JYpnVlzhzDMC&pg=PA399&lpg=PA399&dq=bernardo+Las+copias+realizadas+en+soporte+de+papel+de+documento+p%C3%BAblico+administrativos&source=bl&ots=UdY0Tx7pJq&sig=ACfU3U3mzpqSjL9RR8t4QQMvP34QpcQhSw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjQtC>
- Cárdenas Concha, L. (2016). *Sistema de gestión documental digital, para reducir el tiempo y costo en el proceso de distribución de documentos en la universidad de San Pedro*. Trujillo: . Recuperado el 19 de 11 de 2021, de <https://1library.co/document/q7lj9nvy-sistema-gestion-documental-digital-reducir-distribucion-documentos-universidad.html>
- Cárdenas, V. (2017). PROPUESTA DE SAT PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO-2016. *Para obtener el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*.
- Carrión, H. (Junio). Modelo de estándares para la digitalización de bibliotecas. *Centro de Investigación para la Sociedad de la Información*.
- Cavero, J. (2019). Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la Morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017. *Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*.

- Chalco, V., Maldonado, D., Pomasoncco, A., & Rosales, V. (2018). Proyecto de Mejora de la Gestión en la Empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura. *TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS*.
- Cienfuegos, M. (2019). *Reflections on The scientific method and its stages*. RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas. Obtenido de <https://doi.org/10.23913/ricsh.v8i15.161>
- Colchado Santa Cruz, S. (2021). *Tecnologías de la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Chiclayo.
- Copyright 1Library.Co. (2021). *Copyright Library Web site*. Obtenido de <https://1library.co/subject/distribucion-digital>
- Criado, J., Ramilo, M., & Salvador, M. (2002). La necesidad de teorías sobre Gobierno Electrónico. Una propuesta integradora. *XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública*, 20.
- Daen, S. (2011). *Tipos de Investigación Científica*. Revista de Actualización Clínica Investiga Boliviana. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf
- Droppelmann, G. (2018). La instrumentalización metodológica en la ética de la investigación. *Fundación de Ciencia de la Salud*.
- Finanzas, M. d. (2015). Manual para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial. *Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal*, 25.
- Franco, Y. (2011). *Tesis de Investigación. Población y Muestra*. Tamayo y Tamayo. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Fuster Ruiz, F. (1999). *ARCHIVÍSTICA, ARCHIVO, DOCUMENTO DE ARCHIVO...NECESIDAD DE CLARIFICAR LOS CONCEPTOS*. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2631/2611>
- Gómez, E. (13 de Octubre de 2017). <https://larepublica.pe/sociedad/1109965-treinta-mil-contribuyentes-adeudan-mas-de-20-millones-de-soles-al-cgt/>. Recuperado el 09 de 09 de 2021, de <https://www.larepublica.pe>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw-Hill.
- Hinostroza, Z. (2017). *Control interno y la gestión de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria - Lima 2016*.
- Indecopi. (s.f.). www.Indecopi.gob.pe. Recuperado el 2021, de <https://indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/metodos-de-cobranza>
- Kavoya, J. (2018). Las Tecnologías Digitales en la Industria Tributaria: El Caso del IVA. *Revista de Administración Tributaria*, 58.
- Leyes Tributarias de España. (2017). Recopilación Normativa. *Vigésima octava edición de leyes Tributarias*.

- Llerena, P. (2018). Influencia de los mecanismos ejecutados por el SAT para fomentar el pago oportuno del Impuesto Vehicular en la ciudad de Lima. *TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN*.
- Lopez, D. (2016). Obligación Tributaria. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/obligacion-tributaria.html>
- Mattison, R. (2009). *Los Estándares de Aseguramiento de Ingresos*. Illinois: XiT Press. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=J0zQAgAAQBAJ&pg=PA147&lpg=PA147&dq=Matison+proceso+de+cobranza+gestiona&source=bl&ots=FBZCAtw-ls&sig=ACfU3U0aOrRx4q7eqyYOfVDtpiZuq4QzdQ&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi89-_64bjzAhUPqZUChRkZC00Q6AF6BAG-EAM#v=onepage&q=Matison%20
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Naser, A., & Concha, G. (2014). Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y El Caribe. *CEPAL*, 8.
- OECD. (2020). Revenue Statistics in Latin America and the Caribbean 2020. *OECD Publishing*. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/68739b9b-en-es>.
- Pelekais, C. (2000). *Método cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias*. Revista TELOS. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/997/943>
- QuestionPro. (2021). *¿Qué es la metodología de la investigación?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion/>
- Quimi, G. (2019). OPTIMIZACION EN LA GESTION DE COBRANZAS DE LA COMPAÑÍA DELCORP. *TESIS FINAL PREVIA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14030/1/T-UCSG-POS-MFEE-172.pdf>
- Retamozo, A. (2017). "REDUCCIÓN DEL TIEMPO EN LA EMISIÓN DE INFORMES CON EL OPORTUNO ACCESO A LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MICROFORMAS USADAS POR LOS AUDITORES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. *PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS*.
- Rios, E. (28 de Mayo de 2020). La falta de recaudación y su impacto en las necesidades de las Municipalidades. *La Ley*. Obtenido de <https://laley.pe/art/9763/la-falta-de-recaudacion-fiscal-y-su-impacto-en-las-necesidades-de-las-municipalidades>
- Ríos, M. (2017). *Estrategias de recaudación tributaria para incrementar el nivel de cobranzas en la Municipalidad Provincial de Cutervo*.
- Rivera, R., Borasky, D., Carayon, F., Rice, R., Kirkendale, S., Wilson, W., & Woodsong, C. (2005). *Family Health International (FHI)*. Obtenido de <https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETC-CR/sp/RH/Training/trainmat/ethicscurr/RETCCRSp/ss/index.htm>
- Román, N. (2018). Diseño de un Sistema de Gestión Documentaria en la Alcaldía de Cartagenas de Indias. *Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Documental y Administración de Archivos*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/55

- Soto, M. (2019). Digitalización de Documentos y Seguridad de la Información en la Secretaría General de un Centro Superior Universitario, Lima Norte 2019. *PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS*.
- Suarez, M., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina - Revista Multidisciplinar*.
- SUNAT. (s.f.). *www.gob.pe*. Recuperado el 2021, de <https://www.gob.pe/7814-cobranza-coactiva-de-una-deuda-con-la-sunat>
- Transporte confidencial de información. (2020). *SUNAT: Digitalización busca facilitar pagos de las obligaciones*. Recuperado el 2021, de <https://www.tci.net.pe/sunat-digitalizacion-busca-facilitar-pagos-las-obligaciones/>
- Tributación y fiscalidad. (2020). *Digitalización de las Administraciones Tributarias: Fiscalización y Derechos de los Contribuyentes*. Obtenido de <http://contadores-aic.org/digitalizacion-de-las-administraciones-tributaria-fiscalizacion-y-derechos-de-los-contribuyentes/>
- Vega, Y. (21 de 01 de 2021). <https://larepublica.pe/sociedad/2021/01/09/chiclayo-satch-recaudos-50-millones-en-2020-lrnd/>. Recuperado el 09 de 09 de 2021, de <https://www.larepublica.pe>
- Voutssas, J., & Barnard, A. (2014). *Glosario de Preservación Archivística Digital Versión 4.4*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/glosario_preservacion_archivistica_digital_v4.0.pdf
- Yoshino, T. (2021). *¿Qué es el procedimiento y para que sirve?* Obtenido de <https://aleph.org.mx/que-es-un-procedimiento-y-para-que-sirve>

ANEXOS

Anexo N° 01 - Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítem	Técnicas/ Instrumentos
Digitalización	Carrión (2013) describe que el proceso de digitalización de documentos puede resumirse en; adecuación, ordenamiento de documentos, escaneo, identificación, codificación, optimización y uso de los archivos digitalizados.	La digitalización de documentos forma parte esencial de la preservación digital encargándose de la conservación de la información de los documentos.	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de Hardware Licencias de Software Seguridad de los archivos 		
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Repositorio Imagen digitalizada Normas legales 		
Proceso de cobranza	Ministerio de Economía y Finanzas - MEF (2013) señala que el proceso de cobranza, desarrolla una serie de actividades que van desde la determinación de la obligación tributaria, la segmentación de la cartera tributaria, la emisión de los valores tributarios y finalmente el seguimiento del proceso en su conjunto.	Es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de venta de un producto o servicio	Obligación Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> Plazos Normas legales 	1, 2 3,4 5 y 6	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
			Distribución de la cartera de contribuyentes	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de contribuyentes Valores tributarios Morosidad 	7, 8, 9,10, 11, 12, 13 y 14	

Anexo N° 02 - Instrumento de medición de la variable

Variable 1: Cuestionario de proceso de cobranza

CUESTIONARIO DE PROCESO DE COBRANZA
--

Instrucciones: El presente cuestionario sobre proceso de cobranza en el SATCH, tiene carácter anónimo, por lo tanto, se le pide que responda con suma responsabilidad (marcando con una X) en la respuesta que crea es correcta, se consideran las siguientes escalas:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

PROCESO DE COBRANZA		Escala de calificación				
Obligación Tributaria		1	2	3	4	5
1	¿Se respetan los plazos para la emisión y notificación de los valores tributarios?					
2	¿Los valores tributarios son derivados oportunamente al Departamento de cobranza coactiva?					
3	¿Los formatos de los valores tributarios, respetan las consideraciones legales de forma y de fondo?					
4	¿La determinación de la deuda se genera adecuadamente?					
5	¿Se les ha capacitado en los últimos 06 meses sobre la normativa respecto del proceso de Cobranza?					
6	¿Los beneficios tributarios mejoran el proceso de Cobranza?					
Distribución de la cartera de contribuyentes						
7	¿Se comunica mensualmente la cantidad de contribuyentes que se van a gestionar para el pago de sus tributos?					
8	¿Ha participado en el proceso de segmentación de la cartera de cobranza?					
9	¿Los sistemas informáticos facilitan el seguimiento de los valores tributarios para agilizar el proceso de cobranza?					
10	¿La falta o pérdida de un valor tributario perjudica al proceso de cobranza?					
11	¿La estrategia de cobranza está ligada a la correcta notificación de los valores tributarios?					
12	¿Se ubican con facilidad los valores tributarios después de ser notificados y almacenados en el archivo?					
13	¿Se le comunica el porcentaje de morosidad que existe en el SATCH con el propósito de ser eficiente?					
14	¿Las estrategias de cobranza toman en cuenta la morosidad existente?					

Anexo N° - 03 Informe de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Digitalización de los valores tributarios para el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Juan Arturo Boyer Ramos

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, 04 de noviembre de 2021

Mg. Ricardo Lorenzo Sosa Calderón

16678379



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Digitalización de los valores tributarios para el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Juan Arturo Boyer Ramos

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, 04 de noviembre de 2021

Mg. Donly Jesús Obando Fernández
16404050



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Digitalización de los valores tributarios para el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Juan Arturo Boyer Ramos

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, 04 de noviembre de 2021

Mg. Laura Verónica de la Rosa Garate
17640596

Anexo N° 04 - Prueba de Confiabilidad

Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
v	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	14

Anexo N° 05 - Matriz de consistencia

Digitalización de los valores tributarios para el proceso de cobranza en el SATCH, 2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/ NIVEL (ALCANCE)/ DISEÑO	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	La digitalización de los valores tributarios mejora significativamente el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, 2021.	V1 Digitalización	unidad de Análisis Los funcionarios del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo. Población 20 funcionarios que pertenecen al Departamento de Cobranza. Muestra Los mismos 20 funcionarios que pertenecen al Departamento de Cobranza. M – O -- P	Tipo de investigación: El tipo de investigación es cuantitativo. Diseño de investigación: Es de tipo no experimental propositiva	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Hipotético/ Analítico/ Deductivo
¿En qué medida la digitalización de los valores tributarios mejora el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, 2021?	Proponer un modelo de digitalización de los valores tributarios para mejorar el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo 2021.					
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:					
1. ¿Cómo se realiza el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo? 2. ¿Cómo se viene realizando el seguimiento de los valores tributarios?	Identificar el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo 2021. Analizar el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo. Proponer un modelo de digitalización de los valores tributarios para mejorar el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.		V2 Proceso de cobranza			

Anexo N° 06 - Autorización del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo



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

Datos Generales

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

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación Digitalización de los valores tributarios para el proceso de cobranza en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Juan Arturo Boyer Ramos	DNI: 16733976

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

Chiclayo, 19 de Octubre de 2021


 Abg. Ricardo Vargas Zapata
 Gerente General
SATCH SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO

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

Anexo N° 07 - Propuesta del proceso de digitalización

1. Determinación de la estructura documental.

Se define los campos claves (metadatos) que se utilizarán al momento de ubicar los valores tributarios digitalizados.

Existen dos tipos de metadatos:

- Los metadatos generales del expediente.
- Los metadatos específicos por tipo de documento.

2. Diseño para prueba.

Se realiza una prueba con el software que permitirá acceder a los valores tributarios (sistema creado por la Oficina de Tecnología de Información del SATCH), con la finalidad de confirmar la calidad de la digitación y la consulta de los valores tributarios.

3. Limpieza de los valores tributarios

Se hace una limpieza de los cargos de notificación que contienen los valores tributarios para separar hojas que se van a escanear y evitar se atasquen en los rodillos.

Además, se quintan las grapas, clip, ligas u otros.

4. Clasificación de los valores tributarios

Se hace la separación de los valores tributarios que se encuentran con los cargos de notificación, con la finalidad de hacer más fácil la labor de digitalización.

5. Escaneo de los valores tributarios

Proceso de alimentar el escáner con los valores tributarios con la finalidad de digitalizarlos.

6. Indexado

Proceso por el cual se comienzan a capturar los valores tributarios y se les da un nombre o un código para relacionarlo más adelante.

Este proceso puede ser manual o semi automático, mucho dependerá del hardware o software que se tenga. Se propone que el SATCH a través de la Oficina de Tecnología de la Información – OTI diseñe el software que enlace la captura, indexado y visualización de los valores digitalizados, con el uso de pistolas lectoras de código de barras y escáner.

7. Exportación al sistema de gestión

Se realiza las siguientes actividades

- a. Generación de un código de carga para el sistema.
- b. Carga de los valores tributarios escaneados.
- c. Verificación de carga correcta de los valores tributarios.

8. Consulta de los valores tributarios en el sistema.

Pone en marcha la verificación de la calidad y operabilidad de los valores tributarios.