

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



Incidencia de las estrategias de cobro en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en el servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, periodos 2021 y 2022

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Lilian Gonzales Barturen

ASESOR

Flor de Maria Beltran Portilla

<https://orcid.org/0000-0002-7161-4208>

Chiclayo, 2023

Incidencia de las estrategias de cobro en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en el servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, periodos 2021 y 2022

PRESENTADA POR

Lilian Gonzales Barturen

A la facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

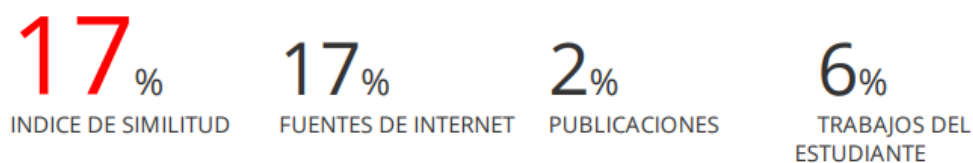
Rosita Catherine Campos Diaz
PRESIDENTE

Pedro Jesús Cuyate Reque
SECRETARIO

Flor de Maria Beltran Portilla
VOCAL

INCIDENCIA DE LAS ESTRATEGIAS DE COBRO EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO, PERIODOS 2021 Y 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	idoc.pub Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	doku.pub Fuente de Internet	1%
5	www.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
7	satch.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Revisión de Literatura	9
Materiales y métodos	17
Resultados y discusión	21
Conclusiones	34
Recomendaciones.....	34
Referencias	36
Anexos.....	39

Resumen

En la investigación se estableció como objetivo principal determinar la incidencia que representan las estrategias de cobro implementadas y proponer estrategias complementarias para mejorar la eficiencia en el área de recaudación enfocada en el impuesto predial y arbitrios dispuestos por el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, periodos 2021 y 2022 y de esta manera evaluar la efectividad de dichas estrategias sobre el proceso de recaudación tanto del impuesto predial como de los arbitrios; esto busca contribuir con la realización de una gestión eficiente en la cobranza que realiza el departamento de recaudación y control de deuda. Como resultados se obtuvo que en la entidad existe deficiencias en su gestión de recaudación, mismas que quedan evidenciadas al no lograr el 100% de efectividad en torno a sus metas de recaudación. Asimismo, se concluye que con la aplicación de nuevas estrategias para realizar el proceso de cobro hará más efectiva la recaudación. De esta forma se muestra que la implementación y ejecución de estrategias para realizar la gestión de cobranzas influye directamente en los ingresos recaudados, por lo que, la entidad debe cumplir con cada uno de los procedimientos o acciones establecidas para recaudar y poder lograr la eficiencia en sus gestiones.

Palabras clave:

Estrategias, Recaudación, Contribuyentes, Impuesto Predial, Arbitrios

Abstract

The main objective of the research was to determine the incidence represented by the collection strategies implemented and to propose complementary strategies to improve efficiency in the area of collection focused on the property tax and excise duties arranged by the Chiclayo Tax Administration Service, periods 2021 and 2022 and in this way evaluate the effectiveness of said strategies on the collection process of both property tax and excise taxes; This seeks to contribute to efficient collection management carried out by the debt collection and control department. As results, it was obtained that in the entity there are deficiencies in its collection management, which are evidenced by not achieving 100% effectiveness around its collection goals. Likewise, it is concluded that with the application of new strategies to carry out the collection process, the collection will become more effective. In this way, it is shown that the implementation and execution of strategies to carry out collection management directly influences the income collected, therefore, the entity must comply with each of the procedures or actions established to collect and be able to achieve efficiency in his efforts.

Keywords:

Strategies, Collection, Taxpayers, Property Tax, Excise

Introducción

La problemática general en la recaudación es la falta de cumplimiento de pago de los administrados y para enfrentar esta situación, los municipios requieren de estrategias de cobro integrales para fortalecer la eficiencia en la obtención de ingresos que son una fuente vital para las administraciones públicas locales.

Investigar este problema es fundamental para maximizar los ingresos fiscales, buscando la efectividad en los procesos de recaudación a través de una planificación y gestión administrativa óptima que permita analizar los resultados de la estrategias implementadas y realizar ajustes para mejorar la eficiencia en la recaudación.

A nivel internacional, en Venezuela, se realizó un experimento en el municipio de Sucre, Caracas, para verificar el mecanismo más efectivo para el recaudo de tributos entre el uso de la intimidación legal y la acción de notificación a los administrados para que paguen sus tributos. Los resultados obtenidos fue que ambas herramientas tienen un impacto significativo, sin embargo, la intimidación legal fue el más relevante debido a que los contribuyentes incurren en gastos administrativos, operacionales y de reputación (B.D de América Latina, 2016).

En Guatemala, el Centro de Investigación y Educación Económica, analizó los aspectos relevantes en el recaudo del impuesto predial, teniendo como muestra 2,267 municipalidades. El análisis dio como resultado que los factores que garantizan el éxito recaudatorio son las características socioeconómicas del municipio y mantener actualizado el sistema catastral (Espinosa, Martinez y Martell 2017).

En Perú, la Dirección General de Presupuesto Público, MEF, Proyecto USAID/Perú ProDescentralización (2011) describe las estrategias que los municipios pueden ejecutar para que los gobiernos locales incrementen sus ingresos del impuesto predial, enfatizando que la Ley faculta al municipio tomar medidas de ejecución de cobranza si el contribuyente se niega a pagar los tributos que le corresponden.

En la ciudad de Chiclayo, de acuerdo al Informe Legal N° 270-2018-MPCH/A de fecha 23/05/2018 emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica de la MPCH y el Dictamen de la Comisión de Rentas, consideró necesario iniciar acciones inmediatas destinadas a reforzar la gestión y mejora de recaudación teniendo como base el estado de deudas y el comportamiento de pagos de contribuyentes que registran alto grado de morosidad lo que dificultan la capacidad del retorno de las acreencias a favor del Municipio. Dentro de este contexto, se presenta una deficiente emisión y notificación de valores y/o comunicaciones y en el seguimiento del proceso de cobro del ente recaudador. Por todo ello, se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la incidencia de las estrategias de cobro en la recaudación impuesto predial y arbitrios

en el SATCH, periodos 2021 y 2022?. Para la solución de esta investigación, se planteó como objetivo general principal determinar la incidencia de las estrategias de cobro implementadas y proponer estrategias complementarias para mejorar la eficiencia del área de recaudación del impuesto predial y arbitrios en el SATCH; para ello, primero se va a describir el proceso de cobranza, luego se describen las estrategias de cobro y su efectividad, después se detallan los ingresos de recaudación del impuesto predial y arbitrios y finalmente se proponen estrategias de cobro complementarias para mejorar la eficiencia del área de recaudación.

Las investigaciones previas sobre la problemática mencionan que en Ecuador, Plaza (2021) analizó las estrategias y procedimientos de control para la gestión de que se utilizan en el área coactiva del municipio Cantón Esmeraldas. Los resultados obtenidos fueron favorables en cuanto a la recuperación de cartera vencida y reducción de los índices de morosidad. Por otra parte, Cierto (2019) realizó una investigación sobre las estrategias tributarias que influyen en el recaudo de tributos municipales, obteniendo como resultado que las estrategias influyen de manera positiva en el recaudo debido a la selección, capacitación y buena gestión de los trabajadores de la institución.

Teóricamente se justificó por el estudio de las estrategias de cobro contribuyendo así en la determinación de su incidencia en la recaudación. Para ello, se aplicó entrevistas que permitieron conocer cuáles son las estrategias de cobro implementadas para el procesos de recaudación, considerando como variables: impuesto predial, arbitrios y estrategias de cobro. Como aporte práctico se realizó un análisis de la realidad en cómo el área de recaudación y control de deuda ejecuta las estrategias de cobro, para determinar su efectividad y proponer estrategias de cobro complementarias.

Finalmente, los resultados obtenidos refieren que la incidencia de las estrategias de cobro es positiva porque influyen en los ingresos de recaudación mismas que pueden mejorar el cumplimiento de los pagos y reducir la morosidad.

Revisión de Literatura

Antecedentes

Morales (2021), en su investigación planteó el objetivo de analizar los factores que influyen en el recaudo de impuestos, el método de investigación utilizado fue mixto, concluyendo que las transferencias, las tasas, población y el plan de incentivos contribuyen significativamente en la recaudación, considerando que el recaudo del impuesto predial de las municipalidades de Lima Metropolitana obtuvieron un promedio de S/ 17,682,953 y S/ 47,708.00 respectivamente durante los periodos 2021-2018. El promedio de transferencias fueron S/ 20,330,664.00, mientras que mediante el plan de incentivos recaudaron un promedio de S/ 2,556,983.00.

Por otro lado, García, Rivera, Lavado y Silva (2021), en su estudio analiza las estrategias adoptadas por la entidad municipal provincial de Chanchamayo para determinar si existe vinculación entre las estrategias tributarias y el recaudo del impuesto predial. Realizó un estudio correlacional descriptivo, no experimental, obteniendo un resultado afirmativo en su hipótesis planteada, evidenciando un incremento porcentual en sus cobranzas, pasando del 3% en el periodo 2015 a un 6.42% en el 2016 y 22.68% para el periodo 2017.

De acuerdo con Serrano, Huaylla, Juanito y Melgarejo (2019), investigaron y presentaron una propuesta para mejorar el recaudo de impuestos en la ciudad de Lima y hacer un diagnóstico económico y financiero. Fue una investigación cualitativa de tipo descriptivo, se obtuvo como resultados que el municipio necesita una actualización del sistema de información catastral y el registro predial. Concluyeron que la entidad municipal no maneja estrategias óptimas para aumentar los ingresos del impuesto predial, sumado a ello la existencia de un sistema catastral desactualizado y la percepción negativa de los contribuyentes sobre el buen uso de los recursos por parte del municipio. Asimismo, los resultados obtenidos de su propuesta de mejora son favorables debido a que se generó un crecimiento del 5% en la recaudación anual del impuesto predial.

Chujutalli (2020), por su lado propuso estrategias que faciliten al municipio del Rímac maximizar sus procedimientos recaudatorios. Realizó una investigación cualitativa, cuyos resultados obtenidos fueron que los factores que determinan el comportamiento de pago de impuestos por parte de los administrados son puntos que se relacionan con la transparencia en la ejecución presupuestal, la construcción de bienes públicos de calidad y la implementación de una APP para gestionar pagos rápidos y eficientes. Adicionalmente consideraron que era fortalecer la gestión municipal, actualizar el catastro y profesionalización de los profesionales del área de rentas.

Asimismo, Pérez (2020) realizó el análisis del impacto en el impuesto predial sobre los ingresos directos en los municipios del ámbito distrital de Morales y la Banda de Shilcayo, 2019. Realizó una investigación aplicada, explicativa, no experimental, transversal. Los resultados obtenidos concluyeron que en la institución municipal ambas variables se relacionan directamente, considerando ingresos anuales entre el 80,7% y 82,1%.

Finalmente, Venegas y Cabello (2019) en su estudio, plantean como objetivo analizar las estrategias administrativas y políticas institucionales que utiliza actualmente la municipalidad de Chimichagua Cesar, Valledobar, Colombia, para recaudar, a fin de saber el desempeño tributario y fiscal. Explica que es una encuesta con un enfoque mixto, como método de investigación. Fue una investigación de enfoque mixto. Los resultados obtenidos muestran las municipalidades tienen pésimas políticas de cobranzas, además, se comprobó que existe carencia de información por parte de la entidad municipal hacia los contribuyentes motivo por el cuál estos últimos saben poco o nada acerca de los impuestos que deben pagar.

Bases Teóricas

A continuación se procede a explicar las distintas bases teóricas relacionadas con las variables del objeto de estudio:

Estrategias

Actualmente hablamos de estrategias en todas las áreas: en economía, política, militar, cultural, etc. Al mismo tiempo surgen una variedad de conceptos relacionados con este término, por ejemplo: planeación estratégica o administración estratégica.

Según Carneiro Caneda (2010), menciona que una estrategia es una orientación en una acción futura donde se establece un fin en un plazo específico. Por otro lado, David (2003), expresa que las estrategias y su administración es un procedimiento que comienza con establecer metas que se esperan alcanzar, seguidamente la definición de estrategias, políticas y el detalle de planes para garantizar lograr los resultados esperados. Además, permite tomar decisiones sobre las tareas a realizar, en qué tiempo, cómo se realizarán, quiénes y qué se hará con los resultados.

Estrategias de cobro

Rojas y Barbarán (2021), mencionan que las estrategias de cobro están compuestas por trabajos orientados a asegurar que la institución recaude los fondos necesarios para dar cumplimiento a sus compromisos u obligaciones, además de realizar prestar servicios a los ciudadanos de su jurisdicción. Hacer uso de las estrategias de cobro facilita mejorar las gestiones de cuentas por cobrar ayudando con el cumplimiento de resultados. (Chávez, 2003).

Finalidad

El MEF mediante la Dirección General de Presupuesto Público (2011), expresa que la ejecución de actividades destinadas al recaudo de tributos u otros es una oportunidad para contribuir con la generación de recursos que ayudan y transforman el entorno local, facilitando el desarrollo de una ciudad.

Gestión

Según Manriquez (2016), señala que la gestión implica ejecutar y evaluar las acciones que se vienen realizando y permite a una entidad implementar políticas para el logro de sus objetivos.

Cobranza

El CIAT (2016), afirma que los procedimientos de cobranza se generan en casos donde el administrado no cumpla con sus obligaciones de manera voluntaria. El inicio de este procedimiento dependerá de la legislación vigente y de las políticas que los gobernantes decidan implantar, siendo estos la cobranza persuasiva o amistosa y la cobranza coactiva o judicial.

Asimismo, enfatiza que la recuperación administrativa se caracteriza por persuadir a los contribuyentes para que paguen voluntariamente sus deudas vencidas, lo cual, al principio es una tarea amistosa y requiere que la Administración Tributaria se ponga en contacto con los contribuyentes, siendo un gran soporte el contar con datos actualizados que permitan localizar al contribuyente de forma rápida, además, de contar con herramientas óptimas como los archivos electrónicos, firmas electrónicas, notificaciones electrónicas, llamadas telefónicas, métodos de pago, entre otros.

Cobranza Ordinaria

El Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (2010), señala que mediante la cobranza ordinaria el objetivo de la Administración Tributaria es acercar a los contribuyentes con el fin de promover el pago de manera voluntaria y oportuna de sus tributos y de esta forma la administración sea cada vez más eficiente, creciente y sostenible en el tiempo.

Cobranza Coactiva

La Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva (N° 26979), señala que este proceso empieza con la emisión y notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva (REC) al administrado, hecho que genera y da inicio a una acción coercitiva. Esta resolución contiene una orden de cumplimiento de la obligación exigible de manera coactiva en un plazo de siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, bajo advertencia de generar algún tipo de medida cautelar.

Sistema Tributario Municipal

El Instituto Alemán de Desarrollo – DIE (2009), menciona que en Perú el sistema tributario es altamente centralizado, caracterizándose por una fuerte dependencia del alta en los ingresos tributarios, sumado a ello la falta de transparencia y la desconfianza en los organismos estatales.

El Decreto Legislativo N° 776, Art. 6, describe los siguientes impuestos municipales: Impuesto Predial, impuesto de Alcabala, impuesto al Patrimonio Vehicular, impuesto a las Apuestas, impuesto a los juegos e impuesto a los espectáculos Públicos no deportivos.

Además, el Art. 60 de la norma legal antes descrita y de acuerdo a lo estipulado en el numeral 4 del Art. 195 y por el Art. 74 de la Constitución Política del Perú, señalan que las entidades municipales se encuentran facultadas a crear, modificar y suprimir contribuciones o tasas, mismas que deben aprobarse por Ordenanza Municipal, dentro de los términos establecidos en la Ley Orgánica de Municipalidades.

Finalmente, el Art. 68 indica que las entidades municipales pueden establecer tasas por concepto de arbitrios municipales.

Figura 1: Composición del Sistema Tributario Municipal



Fuente: Código tributario

Impuesto Predial

Texto único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (D.S.N°156-2004-EF) indica: este impuesto es de periodicidad anual que grava el valor de las propiedades del sector urbano y rústico, cuya recaudación, administración y control es de responsabilidad del municipio en que se encuentra el predio.

El SAT Lima (2020), menciona que es vital el pago de este impuesto porque permite a las municipalidades ejecutar obras, además de brindar servicios en beneficio de la ciudad.

Marco Normativo

Regulado por el Texto único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (Arts.8-20).

Hecho gravado

Grava la propiedad de un predio urbano o rústico. Excepcionalmente grava la titularidad de una concesión (Decreto Supremo N°059-06- PCM, Ley que regula la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos).

Predio urbano

La Ley de Tributación Municipal define como predio urbano a las propiedades ubicadas en zonas urbanas, edificaciones y obras complementarias cuyas características son:

Terrenos Urbanos: Deben encontrarse ubicados en centro poblado, deben ser de uso comercial, vivienda, industrial. De no contar con edificación, deberá tener servicios básicos.

Edificaciones: Tienen que ser construcciones o fábricas.

Obras Complementarias: Es una parte integral de la propiedad y otras que a juicio de un tasador pueden considerarse como tal. Entre ellas se encuentran piscinas, ascensores, cisternas y aire acondicionado.

Predio Rústico

La Ley de Tributación Municipal considera como predio rústico a las propiedades o tierras destinadas a la producción agrícola, forestal, ganadera y de protección.

Sujetos del impuesto predial

Acreedor: entidades municipales donde se encuentran ubicadas las propiedades.

Deudor: Son los administrados con personería natural o jurídica, dueños de propiedades que son considerados contribuyentes, sumándose a ellos las personas que tienen la titularidad de concesiones de obras y servicios públicos. Sin embargo, de no poder identificar a los propietarios del bien los responsables vienen a ser las personas que tengan cualquier título sin perjuicio del derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes.

Cálculo del Impuesto predial

Base imponible

Es el resultado de la suma del valor del terreno más las construcciones menos la depreciación.

Tabla 1:

Base imponible para determinación del impuesto predial

Construcciones	120,000
Depreciación (10%)	-12,000
Terreno	30,000
Valor del predio	138,000

Fuente: SATCH

Además, sobre el valor del predio se aplican las siguientes alícuotas:

Tabla 2:

Tramos para determinación del impuesto predial

Tramo de Autovalúo	Alícuota
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 60 UIT	1.0%

$$\text{Total Autovalúo} = \text{Valor de Construcción} + \text{Valor de Otras Instalaciones} + \text{Valor del Terreno}$$

Fuente: MEF

El Ministerio de Vivienda es el organismo que determina el valor de los terrenos y construcciones, mientras que los municipios son responsables de la administrar y recaudar el impuesto predial. Es así que, el Ministerio de Vivienda elabora y aprueba la Tabla de Valores Arancelarios - Terrenos, tabla de Valores Unitarios de Edificación y tablas de depreciación, mientras que los municipios ejecutan la administración, determinación, fiscalización y recaudación.

Declaración jurada del Impuesto Predial

El (DL N° 776) Ley de Tributación Municipal, menciona que la DJ del impuesto predial consiste en la información veraz y fundamentada de datos requeridos por la entidad municipal para registrar, actualizar o transferir las propiedades o inmuebles, dentro de la forma y plazos establecidos en la Ley, mismos que serán utilizados para determinar la base imponible del

tributo. Este documento establece una relación tributaria entre el administrado y la entidad municipal.

Fechas y formas de pago

Este impuesto se podrá pagar en una sola cuota anual considerando como fecha máxima hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año o de manera fraccionada en 4 cuotas (trimestral), considerando que como fecha de vencimiento el último día hábil de febrero, mayo, agosto y noviembre.

Inafectaciones al pago del impuesto predial

En el Art. 20 de la LTM, menciona que no están afectos a este impuesto las propiedades consideradas Patrimonio Cultural de la Nación, sedes de organizaciones sin fines lucrativos que se encuentren formalmente registradas, o las propiedades que son declaradas inhabitables por el municipio de la jurisdicción. Por ejemplo: propiedades del gobierno Central, regional y local (RTF N° 5421-2-2004), propiedades de organizaciones religiosas (RTF N.º 01558-3-2002), propiedades de entidades públicas donde se brinden servicios médicos (RTF N.º 08399-2-2007), predios del cuerpo general de Bomberos (RTF N.º 01641-7- 2009), predios de universidades, centros de educación, etc.

Ley 26702 (Ley de Banca y Seguros - Art. 114) empresas financieras en liquidación.

Ley 27046: propiedades inscritas a nombre del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI).

Deducciones del impuesto predial

En el (DL N° 776) se plasma la deducción de la base imponible de impuesto predial para los pensionistas, considerando las primeras 50 UIT de la base imponible vigente al 01 de enero de cada periodo gravable bajo estas condiciones:

Deben ser dueños de un solo predio, incluyendo una cochera.

La propiedad deberá estar registrada a título del pensionista o su cónyuge.

La propiedad debe utilizarse como casa, habitación. (RTF N° 1068-5-97) permitiendo el uso periódico de procesos de producción, comercio o de profesión.

El ingreso bruto del pensionista no debe exceder una UIT mensual.

Predios rústicos, que son de uso agrario se deducirá un 50% de la base imponible.

Predios urbanos, donde se encuentran instalados Sistemas de Ayuda de Aeronavegación, se deducirá un 50% de la base imponible.

Arbitrios municipales

Según la Enciclopedia Jurídica Española, indica que los arbitrios son tributos creados por las entidades municipales y que deben ser pagados por los administrados bajo las normas establecidas.

Asimismo, el MEF señala que los arbitrios son tasas aprobadas a través de ordenanza municipal, donde los contribuyentes de la entidad municipal deben generar el pago por la prestación o mantenimiento de los servicios de limpieza pública, parques y serenazgo.

En limpieza pública está considerado el barrido de las calles, pistas y veredas, donde la municipalidad realiza el cobro a cada contribuyente en base al área del predio que da a la calle y para la recolección la basura o residuos considerando el número de personas que viven el inmueble. También se toma en cuenta el uso del predio, donde el uso comercial pagará más que uno de uso como vivienda.

Parques y jardines: el objetivo del servicio es el acondicionamiento, mejora, rehabilitación, ejecución y conservación de áreas verdes que son de uso y dominio público a fin de proporcionar un medio ambiente saludable teniendo como ente planificador y supervisor a la gerencia de Gestión ambiental.

Serenazgo: tiene como finalidad brindar servicios de seguridad a la población garantizando la protección de personas y bienes, además, mantener el orden, tranquilidad, seguridad, convivencia pacífica de los ciudadanos y tienen el compromiso de prestar auxilio. Este servicio se puede realizar mediante patrullaje vehicular, cámaras de vigilancia, etc.

Sujetos al pago de arbitrios

Se considera contribuyentes de arbitrios municipales a los dueños de propiedades que están bajo la jurisdicción del municipio del distrito al que pertenecen, ya sea que vivan o realicen alguna actividad hagan en la propiedad, incluso si se encuentra deshabitada, así como también los terceros que usen la propiedad de cualquier manera. Si no se pudiera identificar al propietario, el poseedor del inmueble actuará como contribuyente. Además, están sujetos los bienes que son de propiedad del Estado Peruano que son utilizados por diferentes personas naturales o jurídicas.

Cálculo de arbitrios municipales

Según el Diario El Comercio (2021) en el 2005, el TC publicó cuatro criterios por los que cada municipio debe realizar el cobro de arbitrios, los cuales se basan en criterios de barrido de calles, recolección de basura, mantenimiento de parques y jardines y seguridad, donde el costo anual de estos servicios finalmente se distribuye entre todos los contribuyentes basándose en la extensión y uso del predio, el valor de autovalúo, la ubicación, entre otros.

Fechas y formas de pago

Las tasas de arbitrios son de periodicidad mensual cuyo pago puede efectuarse de manera mensual (último día hábil de cada mes), por cuotas trimestrales o en una sola cuota anual.

Materiales y métodos

La investigación es de tipo aplicada, que consiste en realizar un estudio respecto a características, así como, las causas a estudiar para solucionar un problema práctico tal como refieren Baptista, Fernández y Hernández (2014).

La investigación presenta un diseño no experimental, porque no realiza manipulación de variables, y solo consiste en la observación del fenómeno en su contexto natural para su respectivo análisis, tal como indican Baptista, Fernández y Hernández (2014). Asimismo, es longitudinal porque se trata de datos obtenidos en más de un periodo (2021 y 2022) que permiten establecer aspectos determinantes, consecuencias y cambios.

Asimismo, es de enfoque mixto porque en el desarrollo se va a recopilar y analizar datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio Tashakkori y Teddlie, (2003) considerando data/documentación del SATCH con el objetivo de determinar la incidencia de las estrategias de cobro en la recaudación impuesto predial y arbitrios en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, periodos 2021 y 2022.

Por otro lado, para llevar a cabo la aplicación del instrumento se tuvo en cuenta como población al Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo y el área de recaudación y control de deuda, la cual está conformada por los departamentos de cobranza y ejecutoría coactiva que se encuentran directamente relacionados con la recaudación del impuesto predial y arbitrios.

La información se recolectó mediante análisis documental, considerando como elementos el Plan Estratégico institucional del SATCH, reportes de ingresos del impuestos predial y arbitrios y mediante entrevistas a los jefes de las departamentos de cobranza y ejecutoría coactiva.

Operacionalización de variables

Tabla 3:

Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Impuesto Predial	Marco Normativo	Ley de Tributación Municipal	Análisis documental Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Describir el proceso de cobranzas del impuesto predial y arbitrios municipales.
	Hecho gravado	Predio urbano		
		Predio Rústico		
	Sujetos del impuesto	Acreeedor		
		Deudor		
	Cálculo	Base imponible – Tasas		
Tramo de autovalúo/Alicuota				
Arbitrios	Marco Normativo	Ordenanza Municipal		
	Limpieza Pública	Tasas		
	Parques y jardines			
	Serenazgo			
	Sujetos del impuesto	Acreeedor		
Deudor				
Estrategias de cobro	Estrategias	Estrategias de cobro		<ul style="list-style-type: none"> • Describir las estrategias de cobro implementadas por el SATCH y su efectividad en los periodos 2021 y 2022. • Detallar los ingresos de recaudación del impuesto predial y arbitrios, periodos 2021 y 2022. • Proponer estrategias de cobro complementarias para mejorar la eficiencia del área de recaudación y control de deuda.
		Gestión		
	Cobranza	Cobranza ordinaria		
		Cobranza coactiva		

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, en la investigación se realizó la aplicación de una entrevista respecto a los procedimientos de cobranza y estrategias de cobro implementadas para la recaudación del impuesto predial y arbitrios municipales. En los ítems de la entrevista han sido consideradas las variables de estudio con sus dimensiones utilizando un lenguaje claro y conciso para facilitar la comprensión del entrevistado.

El recojo de información se realizó con la técnica de entrevista, escala, cuyo contenido fue validado por cuatro expertos en tributación, bajo el método de V AIKEN, en dónde se obtuvo una puntuación de 0.87; por lo consiguiente, se verifica que el instrumento esta apto para ser aplicada a los jefes de los departamentos de cobranza y ejecutoría coactiva del SATCH para conocer la incidencia de las estrategias de cobro.

Precisar que, para el estudio de las variables de investigación se realizaron los siguientes pasos: para realizar el primer objetivo específico se realizó un análisis documental, entrevista a los jefes de los departamento de cobranzas y ejecutoría coactiva del SATCH, y recopilando información de la página web del MEF. El segundo objetivo específico se desarrolló mediante análisis documental del SATCH y entrevista a los jefes de los departamentos de cobranza y ejecutoría coactiva con la finalidad de conocer cuáles son las estrategias de cobro empleadas para la recaudación. Para el tercer objetivo específico se realizó un análisis de los reportes de recaudación del impuesto predial y arbitrios municipales proporcionados por el SATCH lo que permitió evaluar si las estrategias de cobro ejecutadas lograron alcanzar los resultados esperados. Finalmente, en el cuarto objetivo específico a través de un análisis documental se proponen estrategias complementarias para mejorar la eficiencia en la recaudación.

Luego de la ejecución del procedimiento de recopilación de información, análisis documental, entrevista, reportes de recaudación mensual y anual (periodos 2021 y 2022) la información se procesó mediante Microsoft Excel, lo que permitió analizar la incidencia de las estrategias de cobro en la recaudación del impuesto predial y arbitrios del SATCH.

Matriz de consistencia

Tabla 4:
Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Variables		
¿Cuál es la incidencia de las estrategias de cobro en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, periodos 2021 y 2022?	Determinar la incidencia de las estrategias de cobro implementadas y proponer estrategias complementarias para mejorar la eficiencia del área de recaudación del impuesto predial y arbitrios en el SATCH, periodos 2021 y 2022.	Variable 1: Impuesto predial Variable 2: Arbitrios Variable 3: Estrategias de cobro		
	Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir el proceso de cobranza del impuesto predial y arbitrios municipales. 2. Describir las estrategias de cobro implementadas por el SATCH y su efectividad en los periodos 2021 y 2022. 3. Detallar los ingresos de recaudación del impuesto predial y arbitrios, periodos 2021 y 2022. 4. Proponer estrategias de cobro complementarias para mejorar la eficiencia del área de recaudación y control de deuda. 	Variable 1: Impuesto predial		
		Marco Normativo	Ley de Tributación Municipal	
		Hecho gravado	Predio urbano	
			Predio Rústico	
		Sujetos del impuesto	Acreedor	
			Deudor	
		Cálculo	Base imponible - Tasas	
			Tramo de autovalúo/Alicuota	
		Variable 2: Arbitrios		
		Marco Normativo	Ordenanza Municipal	
		Limpieza Pública	Tasas	
		Parques y jardines		
Serenazgo				
Sujetos del impuesto	Acreedor			
	Deudor			
Cálculo	Uso del predio			
	Valor del autovalúo			
Variable 3: Estrategias de cobro				
Estrategias	Estrategias de cobro			
	Gestión			
Cobranza	Cobranza ordinaria			
	Cobranza coactiva			
Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación	Población, muestra, muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos		
Enfoque: mixto Tipo: aplicada Nivel: descriptivo Diseño: no experimental, longitudinal	Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo y su área de recaudación y control de deuda.	La información se recolectó mediante análisis documental, considerando como elementos el Plan estratégico Institucional del SATCH, reportes de ingresos del impuesto predial y arbitrios y entrevista personales a los jefes de los departamentos de cobranza y ejecutoría coactiva.		

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, como responsable de llevar a cabo el estudio me comprometo en respetar la confidencialidad, originalidad y veracidad de la información presentada, lo cual permite que el análisis de la información se desarrolle de manera imparcial; además, se realizó la cita de las distintas fuentes bibliográficas utilizadas para la ejecución de la investigación, finalmente tener la certeza de que la información que se presenta es verídica, permitiendo el cumplimiento académico. Por otro lado, se ha mantenido la confidencialidad de las fuentes primarias y secundarias, a fin de que no exista un conflicto de intereses.

Resultados y discusión

4.1 Resultados

4.1.1 Descripción del proceso de cobranzas del impuesto predial y arbitrios municipales del SATCH.

Descripción general

El Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH, es un Organismo Público Descentralizado, creado mediante Edicto Municipal 001-A-GPCH-2003, el 13/05/2003 por el Gobierno Provincial de Chiclayo. Además, presenta como función administrar, fiscalizar y recaudar todo lo referente a ingresos de manera tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo con la finalidad de brindar los recursos requeridos y promover una óptima prestación de servicios públicos a los ciudadanos.

Por otro lado, la entidad presenta como misión el llevar a cabo una gestión para el proceso de la recaudación referente a los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, esto con el objetivo de optimizar el cumplimiento de manera oportuna de las obligaciones de los administrados.

Asimismo, presenta como visión ser una entidad que lidere a nivel nacional por una eficiente gestión en lo relacionado a la recaudación en gobiernos locales, enfocándose en ofrecer un servicio de calidad.

Organigrama institucional

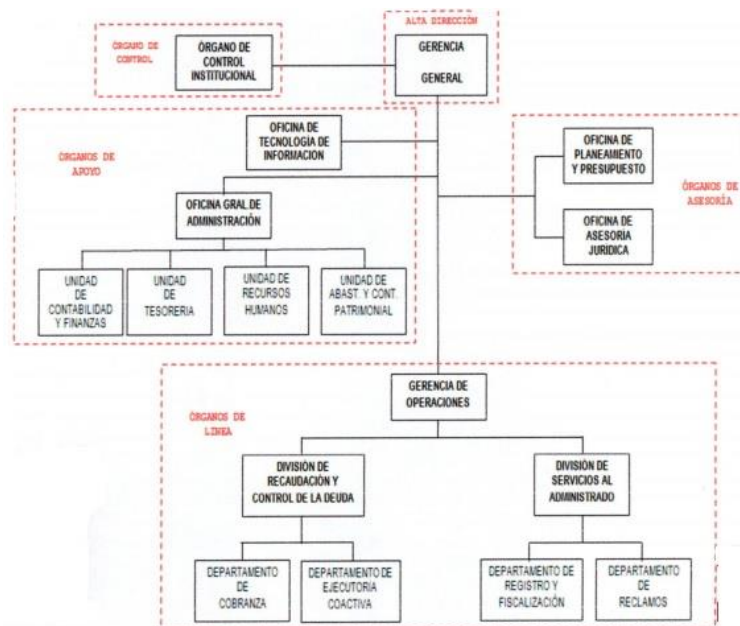


Figura 2: Organigrama SATCH

La investigación se realizó en el área de División de Recaudación y Control de la Deuda, donde se entrevistó a los jefes de los departamentos de cobranza y ejecutoría coactiva, además se solicitó documentación para realizar el análisis correspondiente al tema.

Proceso de cobranzas del impuesto predial y arbitrios municipales.

La gestión de cobranza de los tributos municipales se basa en tres normas generales que son: el Código Tributario, la Ley de Tributación Municipal y la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva y de manera complementaria abarca la Ley del procedimiento administrativo general.

Todos los inicios de año el SATCH emite a los contribuyente una Declaración Jurada Mecanizada (Hoja Resumen y Predio Urbano) en base a las características y valor del inmueble, mismas que son notificadas durante los meses de enero y febrero. En esta Declaración Jurada Mecanizada la administración notifica al contribuyente el valor de la obligación tributaria que debe pagar por su propiedad, teniendo el contribuyente como plazo hasta el último día hábil del mes de febrero para impugnar u objetar esa declaración si en caso no está de acuerdo o considere que existe errores de cálculo.

En el SATCH la determinación del impuesto predial y arbitrios municipales es anual, existiendo un cronograma de pagos que establece la Ley. Estas formas y fechas de pago son las siguientes:

Impuesto predial: se podrá pagar en una sola cuota anual considerando como fecha máxima hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año o de manera fraccionada en 4 cuotas trimestrales, considerando que como fecha de vencimiento el último día hábil de los meses febrero, mayo, agosto y noviembre.

Arbitrios municipales: Las tasas de arbitrios son de periodicidad mensual cuyo pago puede efectuarse de manera mensual considerando el último día hábil de cada mes o en una sola cuota anual.

La gestión de cobranza tiene como objetivo acercarse y asesorar a los contribuyentes para que liquiden puntualmente sus deudas tributarias. Por ende, la administración informa sobre las fechas de vencimiento de pago, el detalle de sus obligaciones, lugar y medios de pagos.

Si el contribuyente cancela dentro del cronograma de pagos establecidos no se le cargará intereses moratorios y tampoco va a tener inconvenientes con las acciones de cobranza que la administración realiza.

Procedimiento de cobranza

Si el contribuyente, no optó por cancelar de forma anual, su primera cuota va a vencer el último día hábil del mes de febrero lo cual le va a generar una morosidad por la primera cuota no pagada, considerando una tasa de interés del 0.5 % mensual. La administración procede a emitir y notificar los valores de cobro al contribuyente mediante la notificación de una Orden de Pago para que tenga conocimiento del proceso e indicándole que de no cancelar la municipalidad empezará a gestionar las medidas de cobranza correspondientes, considerando que la Ley faculta al contribuyente a impugnar esa orden de pago dentro de los 20 días hábiles de realizada la notificación, teniendo como requisito haber cancelado esa Orden de Pago para que se declare admisible a trámite.

Para ello, se realiza una segmentación de cartera que es un proceso donde se divide el total de administrados en grupos pequeños donde los miembros compartan algunas condiciones o características como: principales contribuyentes (Pricos), grandes contribuyentes (Gracos),

actividad económica del administrado (giro de negocio en el caso de personería jurídica) y por zonas.

Después de notificar la Orden de Pago, la administración realiza un seguimiento del proceso de cobranza que permite a los funcionarios de la entidad revisar y realizar un seguimiento para conocer qué porcentaje de los valores emitidos han sido pagados. Como paso siguiente, la administración tributaria emite una constancia de firmeza o constancia de exigibilidad misma que es derivada al ejecutor coactivo.

Cobranza Coactiva

Cuando la Orden de Pago es derivada al ejecutor coactivo, éste evalúa que se haya notificado correctamente la O.P de acuerdo con los requisitos que establece el Art. 104 del Código Tributario.

El proceso de cobranza coactiva empieza con la emisión y notificación de la REC al administrado, misma que contiene una disposición de cumplimiento de la obligación exigible coactivamente en el plazo de siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de notificación, bajo apercibimiento de dictar alguna medida cautelar.

Dentro de las medidas cautelares que considera el SATC, tenemos las siguientes:

Embargo en forma de intervención: se aplica para el caso de contribuyentes con personería jurídica donde la administración puede realizar: Intervención en forma de información en la cual se busca obtener información acerca de ingresos y patrimonio que puedan sustentar futuras medidas, intervención en forma de recaudación, el interventor realiza la función de “cajero”, mediante la recepción de ingresos o intervención en forma de administración, el interventor pasa a desempeñar las labores de administración del negocio.

Embargo en forma de inscripción: aplicable sobre los bienes muebles y/o inmuebles o vehículos inscritos en SUNARP y pertenecientes al administrado. Estos embargos pueden ser: Embargo en forma de depósito, que es aplicable a bienes muebles del contribuyente o embargo en forma de retención, donde la administración notifica a los deudores del administrado para que realicen la retención de los importes adeudados, buscando la administración cobrar mediante las acreencias mismos que pueden llegar a ejecutarse en entidades bancarias.

Una vez realizada la gestión de cobranza ordinaria y cobranza coactiva y de no efectuar el pago el contribuyente deudor la Administración tributaria procede a ejecutar medidas cautelares, además de reportar a las centrales de riesgo EQUIFAX (INFOCORP), SENTINEL, EXPERIAN, considerando deudas mayores a S/ 100.00).

Suspensión del procedimiento de ejecución coactiva

El procedimiento coactivo será suspendido cuando la deuda tributaria haya sido pagada, cuando haya prescrito, cuando exista una resolución de fraccionamiento o cuando lo disponga el Tribunal Fiscal.

Flujograma del procedimiento de cobranza

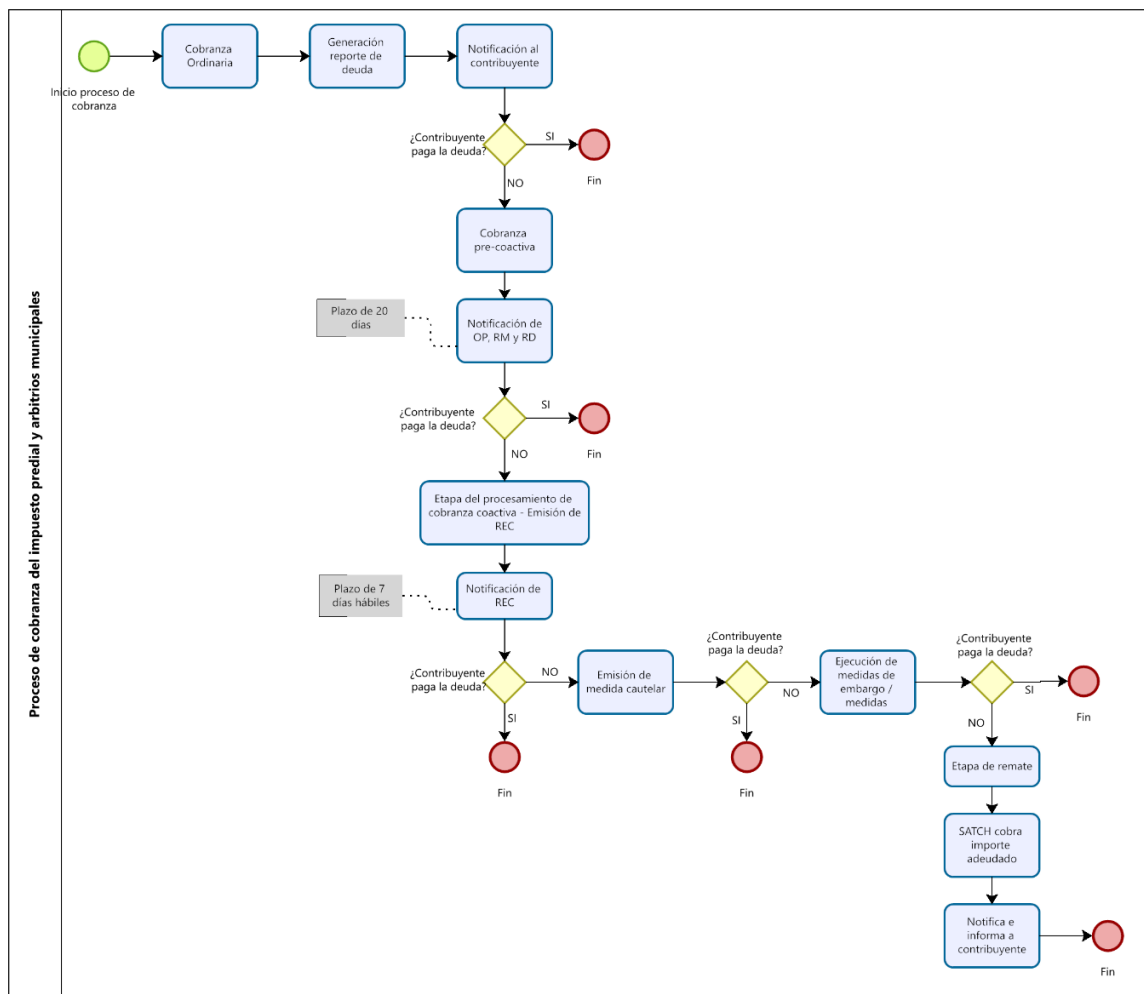


Figura 3: Flujograma del procedimiento de cobranza

Con respecto al flujograma de proceso se ha observado que existen algunas deficiencias como: retrasos en la notificación a domicilio de las “Declaraciones Juradas Mecanizadas” mismas que contienen el HR (Hoja Resumen) y el PU (Predio Urbano); también existe falta de control y registro de la gestión de cobranza ordinaria es decir no tienen un registro de las comunicaciones que realizan a los contribuyentes tales como las llamadas telefónicas y las visitas a domicilio, además, en ocasiones las notificaciones de las órdenes de pago se realizan fuera del plazo establecido hecho que dificulta informar y recordar al contribuyente sus obligaciones tributarias.

Asimismo, a continuación se describen las estrategias implementadas por el SATCH.

4.1.2 Descripción de las estrategias de cobro implementadas por el SATCH su efectividad en la recaudación, periodos 2021 y 2022.

El plan estratégico anual implementado por el SATCH para los periodos 2021 y 2022 estuvo basado en las siguientes estrategias de cobro:

Enviar mensajes masivos a contribuyentes: El SATCH contrata a una empresa particular para que envíe a los contribuyentes mensajes recordatorios de pago. Mensualmente se envían 5,000 mensajes de texto.

Realizar campañas publicitarias para concientizar a los contribuyentes: se realizan campañas de publicidad a través de la radio, perifoneo, banners, redes sociales, volantes y página web del SATCH. Además, premian la puntualidad de los contribuyentes realizando sorteos de tarjetas Gift Card por S/500.00 y S/1,000.00

Facilitar pagos en línea (pág. Web SATCH) y a través de la entidad bancaria BBVA Continental: Los administrados pueden realizar sus pagos u operaciones en línea desde la plataforma virtual del SATCH, considerando como forma de pago con Tarjeta VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS y DINERS CLUB. Asimismo, pueden realizar depósitos y/o transferencias bancarias a las cuenta recaudadora del SATCH.

Realizar cobranza domiciliaria: los gestores de cobranza realizan visitas al domicilio del administrado con la finalidad de informar el estado de su deuda, fechas de vencimientos de pagos, indicar los medios y canales de pago y generar compromisos de pagos.

Atención vía WhatsApp: los administrados se pueden comunicar a los números de WhatsApp 938709333, 941907701, 951864073, 944454222 para realizar consultas, solicitar reportes de deudas, etc.

Notificar cartas inductivas comunicando vencimientos de pago: se tratan de documentos informativos orientados a inducir al contribuyente a que liquide voluntariamente sus obligaciones tributarias. Como ejemplo tenemos el siguiente:

Además, con el fin de incrementar la recaudación en ambos periodos se dieron amnistías tributarias, es así que para el periodo 2021 el SATCH anunció que se ofrece amnistía tributaria por el pago de impuesto predial y arbitrios municipales donde considera 100% de descuento en intereses moratorios y multas administrativas, adicionalmente, entre 20% y 80% de descuento en arbitrios municipales conforme la gradualidad establecida en la OM N° 013- 2021 – MPCH, Ordenanza Municipal que establece el Programa Especial de Regularización de Deudas Tributarias y no Tributarias ante el Estado de Emergencia Nacional misma que es denominada "Reactivación Tributaria y No Tributaria, Chiclayo 2021" Diario la República (2021). En la gradualidad de descuentos se estableció:

Tabla 5:
Gradualidad de descuentos, amnistía tributaria periodo 2021

GRADUALIDAD DE DESCUENTOS POR PAGO DE LA DEUDA TOTAL DEL IMPUESTO PREDIAL Y ARBITRIOS MUNICIPALES HASTA EL AÑO 2021

AÑO	1992-2010	2011-2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CONDONACIÓN Y DESCUENTO DEL INSOLUTO EN ARBITRIOS MUNICIPALES	100%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%

GRADUALIDAD DESCUENTOS POR PAGO TOTAL DEL IMPUESTO PREDIAL O ARBITRIOS MUNICIPALES, POR EJERCICIO FISCAL.

CONCEPTO	CONDONACIÓN Y DESCUENTO
Intereses (Predial y Arbitrios)	100%
Multas Tributarias (Impuesto Predial)	100%
Descuento Insoluto Arbitrios 1992 al 2010	80%
Descuento Insoluto Arbitrios 2011 al 2015	70%
Descuento Insoluto Arbitrios 2016	60%
Descuento Insoluto Arbitrios 2017	50%
Descuento Insoluto Arbitrios 2018	40%
Descuento Insoluto Arbitrios 2019	30%
Descuento Insoluto Arbitrios 2020	20%

Nota: El descuento gradual de los arbitrios municipales se podrá aplicar por predio o unidad catastral.

Fuente: SATCH

Para el periodo 2022, como amnistía consideró 100% de condonación en intereses moratorios y multas administrativas, además entre 20% y 80% de descuento en arbitrios municipales conforme la gradualidad establecida en la OM N° 011- 2022 – MPCH/A, Ordenanza Municipal que aprueba el programa de beneficios para el cumplimiento de obligaciones tributarias y no tributarias "Cero Deudas". En la gradualidad de descuentos se estableció que:

Los contribuyentes que cancelaban la deuda total de sus obligaciones por Impuesto Predial y Arbitrios Municipales vencidos al 31 de diciembre 2021, eran acreedores de los siguientes beneficios:

Tabla 6:

Gradualidad de descuentos amnistía tributaria periodo 2022

AÑO FISCAL	DESCUENTOS EN EL INSOLUTO DEL TRIBUTO		CONDONACION DE INTERES MORATORIO	DESCUENTOS EN MULTAS TRIBUTARIAS POR OMISION A LA DECLARACION JURADA
	ARBITRIOS MUNICIPALES			
	DESCUENTO APLICABLE A CONTRIBUYENTES QUE HAN CANCELADO SOLO SU CUOTAS VENCIDAS DEL IMP. PREDIAL 2022	DESCUENTO APLICABLE A CONTRIBUYENTES QUE HAN CANCELADO LA TOTALIDAD DE LAS 4 CUOTAS DEL IMP. PREDIAL 2022		
2021	20%	25%	100%	100%
2018 AL 2020	30%	40%	100%	100%
2015 AL 2017	50%	60%	100%	100%
2012 AL 2014	75%	80%	100%	100%
AÑOS ANTERIORES HASTA EL 2011	100% (CONDONACION)		100%	100%

Fuente: SATCH

Asimismo, los contribuyentes que cumplieron con la cancelación total de sus obligaciones por Impuesto Predial o Arbitrios Municipales vencidos al 31 de diciembre 2021 bajo la modalidad de pago por ejercicio fiscal, se harán acreedores a los siguientes beneficios:

Tabla 7:

Gradualidad de descuentos amnistía tributaria periodo 2022

AÑO FISCAL	DESCUENTOS EN EL INSOLUTO DEL TRIBUTO		CONDONACION EN INTERES MORATORIO	DESCUENTOS EN MULTAS TRIBUTARIAS POR OMISION A LA DECLARACION JURADA
	ARBITRIOS MUNICIPALES			
	DESCUENTO APLICABLE A CONTRIBUYENTES QUE HAN CANCELADO SOLO SU CUOTAS VENCIDAS DEL IMP. PREDIAL 2022	DESCUENTO APLICABLE A CONTRIBUYENTES QUE HAN CANCELADO LA TOTALIDAD DE LAS 4 CUOTAS DEL IMP. PREDIAL 2022		
2021	10%	15%	100%	100%
2018 AL 2020	20%	25%	100%	100%
2015 AL 2017	40%	45%	100%	100%
AÑOS ANTERIORES HASTA EL 2014	65%	70%	100%	100%

NOTA: El descuento gradual de los arbitrios municipales se podrá aplicar por predio o unidad catastral

Fuente: SATCH

4.1.2.1 Efectividad de las estrategias de cobro

De acuerdo a la entrevista realizada, indica que las estrategias implementadas para el año 2020 no fueron las mismas que se utilizaron para los periodos de estudio, afirmando que debido a pandemia Covid-19 el cobro de estos tributos fue de un 45% lo que se reflejó en el incumplimiento de la meta establecida.

Es por ello, que debido a la baja recaudación la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, mediante un informe consideró restablecer las estrategias para los años 2021 y 2022 y así revertir los bajos índices de ingresos.

Tabla 8: *Efectividad de las estrategias de cobro*

EFECTIVIDAD DE RECAUDACIÓN - IMPUESTO PREDIAL				EFECTIVIDAD DE RECAUDACIÓN - ARBITRIOS MUNICIPALES			
PERIODO	META RECAUDACIÓN	RECAUDADO	% EFECTIVIDAD	PERIODO	META RECAUDACIÓN	RECAUDADO	% EFECTIVIDAD
2021	S/ 29,018,639.38	S/ 18,713,849.23	64%	2021	S/ 35,584,980.53	S/ 15,541,961.95	44%
2022	S/ 32,480,199.05	S/ 19,515,599.09	60%	2022	S/ 39,585,106.81	S/ 15,970,396.23	40%

Fuente: SATCH

La efectividad de las estrategias de cobro para el impuesto predial al término del año 2021 con respecto a su meta proyectada a inicios del mismo fue de 64%, mientras que para los arbitrios fue de un 44%, lo cual indica que la gestión no fue efectiva y a ello se suma los efectos de la pandemia COVID-19. Por otro lado para el año 2022 la efectividad de cobro de estos tributos disminuyeron a un 60% y 40%, existiendo una disminución de un 4% con respecto al año anterior.

Se evidenció que las estrategias no están logrando el 100% de efectividad debido a la situación política, económica y sanitaria que el país está atravesando en los últimos años, mismos que influyen en el logro de las metas de recaudación.

En ese sentido, para maximizar la capacidad recaudadora del ente municipal y este pueda alcanzar sus metas de recaudación e incluso pueda sobrepasarlo más adelante se propone estrategias de cobro complementarias.

4.1.3. Detalle de los ingresos de recaudación del impuesto predial, periodos 2021 y 2022.

4.1.3.1 Recaudación del impuesto predial

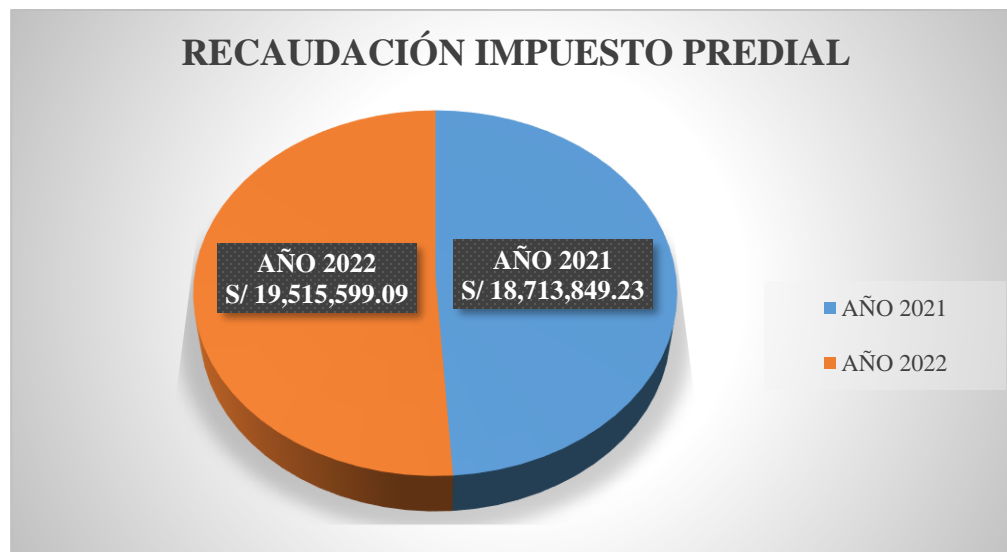
Tabla 9:

Recaudación del impuesto predial

RECAUDACIÓN IMPUESTO PREDIAL	
AÑO 2021	S/ 18,713,849.23
AÑO 2022	S/ 19,515,599.09

Fuente: SATCH

Gráfico 1: Recaudación impuesto predial, periodos 2021 y 2022



Fuente: SATCH

La recaudación del impuesto predial en el año 2021 ascendió a S/ 18,713,849.23 y en el año 2022 los ingresos fueron de S/ 19,515,599.09.

4.1.3.2 Recaudación de arbitrios

Tabla 10:

Recaudación de arbitrios

RECAUDACIÓN ARBITRIOS MUNICIPALES	
AÑO 2021	S/ 15,541,961.95
Limpieza pública	S/ 10,695,381.27
Parques y jardines	S/ 2,794,874.71
Serenazgo	S/ 2,051,705.97
AÑO 2022	S/ 15,970,396.23
Limpieza pública	S/ 11,136,743.25
Parques y jardines	S/ 2,746,018.47
Serenazgo	S/ 2,087,634.51

Fuente: SATCH

Gráfico 2: Recaudación de arbitrios



Fuente: SATCH

Como se puede apreciar, la recaudación de arbitrios, periodos 2021 y 2022 se aprecia que en el año 2021 los ingresos ascendieron a S/ 15,541,961.95, mientras que en el año 2022 se recaudó S/ 15,970,396.23.

4.1.4 Propuesta de estrategias de cobro complementarias para mejorar la eficiencia del área de recaudación y control de deuda.

Se propone estrategias de cobro complementaria para que el área de Gerencia de Operaciones del SATCH pueda implementar en su gestión.

Tabla 10:

Propuesta de estrategias complementarias

	Objetivo	Área Responsable	Funcionario responsable	
Estrategias	Gestión	Mejorar la gestión de cobranza e incrementar los ingresos por recaudación del impuesto predial y arbitrios.		
		<p>Tener un sistema catastral actualizado, que permita contar con información catastral de los predios. La gestión catastral debe hacer uso de tecnologías informáticas que faciliten sistematizar la información y tener actualizada la base de datos de los administrados con la finalidad de que al momento de enviar una notificación física o electrónica lleguen al destino y direcciones correctas, mejorando de esta forma la gestión de cobro.</p> <p>Mejorar la calidad de los servicios que brindan a los usuarios: El mejoramiento de los servicios es fundamental e imprescindible en la recaudación, por lo que es importante implementar acciones como la de un sistema de atención que mejore la calidad de atención, que ayude a evitar conglomeraciones de los administrados y reducir el tiempo de espera. Para ello, es necesario que la entidad contrate al personal idóneo con las aptitudes y actitudes que se requieren para ocupar el cargo de recaudador(a) debido a que son quienes mantienen un contacto directo con los contribuyentes.</p>	Gerencia de Operaciones	Ing. Daniel Villegas Supo
	Cobro	<p>Implementar diferentes medios de pago a través del sistema financiero: las alianzas con las entidades financieras pueden facilitar el proceso de cobro de tributos. Considerando los diferentes medios de pago con Yape, Plin, Págalo, además, facilitar que los contribuyentes puedan pagar directamente desde sus cuentas bancarias del BCP, Interbank y Scotiabank. Adicionalmente, el SATCH puede firmar acuerdos con los contribuyentes para que realicen débitos automáticos por concepto de tributos.</p> <p>Crear un registro por cada contribuyente: donde se refleje y evidencie las fechas de notificaciones realizadas, fechas de visitas realizadas y compromisos de pago.</p>		

Discusión

El proceso de cobro del impuesto predial y arbitrios en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH se encuentra regulado el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal (D.S.N°156-2004-EF) y ordenanzas municipales. En tal sentido, se muestra que si bien es cierto la entidad actúa en relación a la normativa vigente se ha observado que existe algunas deficiencias en su gestión. Ante ello, Venegas & Cabello (2019) donde analizaron la gestión de cobranza de un municipio de Valledobar, Colombia, concluyendo que la institución realiza sus gestiones de cobranza en base al marco normativo del impuesto predial unificado y sus estrategias se orientan al fortalecimiento del recaudo (Decreto Legislativo 2185 y el Artículo 317 de la Constitución Política de 1991).

Las estrategias de cobro del SATCH han sido planificadas y aprobadas con la finalidad de aumentar su nivel de ingresos y pueda satisfacer las necesidades de la ciudadanía, mejorado su estilo de vida brindándoles bienes y servicios de calidad. En esta línea, García, Rivera, Lavado y Silva (2021), analizaron las estrategias adoptadas por el municipio de Chanchamayo para determinar si hay vinculación entre las estrategias tributarias y el recaudo de tributos, obteniendo un resultado afirmativo en su hipótesis planteada, evidenciando la efectividad se respalda en la capacitación a los funcionarios, usar TIC, empleo y actualización del Catastro y fiscalización.

Finalmente, se propone estrategias de cobro complementarias que el SATCH puede implementar a fin de mejorar la eficiencia del área de recaudación y control de deuda y puedan lograr cumplir sus metas de recaudación proyectadas. Las estrategias propuestas son: Tener un sistema catastral actualizado, implementar diferentes medios de pago mediante el sistema financiero, crear un registro por cada contribuyente y mejorar la calidad de los servicios públicos que se brinda. Ante ello, Serrano, Huaylla, Juanito y Melgarejo (2019), en su investigación realizaron una propuesta para incrementar el recaudo de tributos municipales, lo que incluía la transparencia en la ejecución de bienes y servicios públicos, actualizar el catastro, capacitar continuamente a los servidores públicos e implementar una APP que permita realizar consultas y gestionar pagos; los resultados obtenidos fueron favorables debido a que se generó un aumento en la recaudación anual.

Conclusiones

Luego del análisis se concluyó que la incidencia de las estrategias de cobro es positiva porque influyen en los ingresos de recaudación mismas que pueden mejorar el cumplimiento de los pagos y reducir la morosidad.

En el proceso de cobranza del SATCH existen algunas deficiencias como: retrasos en las notificaciones a domicilio de las Declaraciones Juradas Mecanizadas (HR y PU), falta de control y registro de la gestión de cobranza, deficiente emisión y notificación de valores y comunicaciones, hechos que dificultan informar y recordar al contribuyente sus obligaciones tributarias y en consecuencia que las estrategias de cobro implementadas no hayan logrado el 100% de efectividad.

Con respecto a la recaudación del impuesto predial; en el año 2021 los ingresos representaron un 64% de efectividad, mientras que en el año 2022 representaron un 60%. Por otro lado, la recaudación de arbitrios en el año 2021 representó un 44% y en el año 2022 un 40% de efectividad en la recaudación.

Un nuevo plan de acción con la implementación de nuevas estrategias de cobro como: Tener un sistema catastral actualizado, implementar diferentes medios de pago a través del sistema financiero, crear un registro por cada contribuyente y mejorar la calidad de los servicios públicos que brindan a los usuarios, hará más efectiva la recaudación del impuesto predial y arbitrios. Además, permitiría cumplir con el gasto público en función a cubrir la necesidades de la población.

Recomendaciones

Se recomienda a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto implementar nuevas estrategias de cobro como: tener un sistema catastral actualizado, implementar diferentes medios de pago a través del sistema financiero, crear un registro por cada contribuyente y mejorar la calidad de los servicios.

Se recomienda al área de recursos humanos del SATCH capacitar periódicamente a sus funcionarios y brindarles las herramientas necesarias para que puedan realizar sus labores de cobranza y logren aumentar los ingresos de la entidad.

Se recomienda mejorar la calidad de los servicios públicos para que de esta manera los contribuyentes puedan ver que el dinero que pagan por conceptos de tributos está siendo útil para ellos y así poder influir en la percepción de los mismos para que realicen sus pagos de forma voluntaria y oportuna.

Referencias

- Alberto-García, C. J., Lavado-Puente, C. S., Huaranga-Rivera, H. V., & Silva-Acosta, G. Z. (2021). Análisis de las estrategias tributarias y su incidencia para optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 360-380.
- Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- CANGA-ARGÜELLES, José de: *Diccionario de Hacienda*. Atlas. Madrid, 1968. *Enciclopedia Jurídica Española*. Francisco Seix. Tomo primero. Barcelona, Apén-dice de 1927.
- Carrasco Tapia, K. E., Yrpanocca Turpo, Y. Y., & Rodríguez Molina, I. L. (2021). Estrategias tributarias para incrementar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad provincial de Azangaro—2020.
- Ceroni Galloso, Mario. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación?. *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 76(1), 5-6. Recuperado en 08 de julio de 2022, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001&lng=es&tlng=es.
- Chujutalli Bocanegra, J., & Ormeño Calderón, C. A. (2020). Estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital del Rímac.
- Cierto Agui, N. P. (2019). *Estrategias tributarias y la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Pillco Marca, provincia de Huánuco*, 2018.
- Cordero, Z. R. V. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación*, 33(1), 155-165.
- Diccionario de la Real Academia Española
- Espinosa, Salvador, Martínez, Jennifer, & Martell, Christine. (2018). ¿Por qué algunos municipios en México son mejores recaudadores de impuesto predial que otros?. *Gestión y política pública*, 27(2), 375-395. Recuperado en 05 de abril de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792018000200375&lng=es&tlng=es.
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(1), 242-267.

- González, R. B. (2008). Los arbitrios municipales en la Cartagena de mediados del siglo XX. *Revista Murciana de Antropología*, (15), 533-5
- González, R. B. (2008). Los arbitrios municipales en la Cartagena de mediados del siglo XX. *Revista Murciana de Antropología*, (15), 533-539.
- Huaylla Bustamante, L. R., Juanito Montes, T. R., Melgarejo Espinoza, P. R., & Serrano Yactayo, M. N. (2019). Propuesta de mejora para incrementar la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML).
- Ivanova, P. C. S. (2021). Estrategias Para La Recaudación De Cartera En El Departamento De Coactiva Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De La Ciudad De Esmeraldas (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE–Maestría en Contabilidad y Auditoría).
- Legales, N. (2014). El peruano. Decreto Supremo Legislativo, (014-2017).
- Lex, S. (2017). *Tributación Municipal*.
- Ley Orgánica Municipalidades N° 27972
- López, C. O. A., Ortega, G. F., & Ramírez, L. E. D. (2020). Análisis de los programas innovadores para el pago del predial como medio de gestión y financiamiento municipal. Caso Zapopan, Jalisco, México 2015-2018. *Cimexus*, 14(2), 87-107.
- Mejía, J. V. (1988). La tributación municipal. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, (82), 67-80.
- Morales Gonzales, A. V. Análisis de los determinantes de la recaudación del impuesto predial en el Perú.
- Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. Recuperado el, 11, 2018.
- Otzen, Tamara y Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología* , 35 (1), 227-232.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
<https://es.calameo.com/read/000628576f51732890350>
- Reátegui, M. A. (2016). Importancia de la cultura tributaria en el Perú. *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting power for business*, 1(1).
- Sierra, E. R. C. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & gestión*, (35), 152-181.

TUO, T. Ú. O. (2017). TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL. *Diario oficial del bicentenario el peruano*, 53, 25.

Vanegas Martínez, M., & Cabello Bayona, P. A. (2019). Análisis de la estrategia para el fortalecimiento del recaudo de impuestos en el municipio de Chimichagua Cesar 2015-2017.

Von Haldenwang, C., Büsing, E., Földi, K., Goldboom, T., Jenrich, F., & Pulkowski, J. (2009). Administración tributaria municipal en el contexto del proceso de descentralización en el Perú (No. 44). *Studies*.

Ylsa, Zaida (2015, julio 06). Arbitrios: ¿qué criterios se usan para determinar su costo?. El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/arbitrios-criterios-determinar-costo-194010-noticia/>

Ysla, Zaida (Lima, 6 de julio de 2015) Arbitrios: ¿qué criterios se usan para determinar su costo? El Comercio. URL: <https://elcomercio.pe/economia/peru/arbitrios-criterios-determinar-costo-194010-noticia/>

<https://satch.gob.pe>

https://satch.gob.pe/satch/files/om/2021/om_013_2021_mpch_a_publicacion.pdf

Anexos**Anexo 01: Carta de aceptación de la institución para la ejecución del proyecto.**

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 24 de junio de 2022

Srta:
LILIAN GONZALES BARTUREN
Presente. -

Asunto: Autorización de trabajo de investigación
Referencia: Expediente Administrativo Nº 2022011359

De mi mayor consideración:

Me dirijo a Usted, a través del presente, con la finalidad de saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia mediante el cual usted, dada su condición de estudiante del VIII ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, solicita permiso para realizar el trabajo de investigación en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo denominado "Incidencia de las estrategias de cobro en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, periodos 2021 y 2022".

Al respecto, se indica que en atención al Proveído Nº 146-2022 emitido por la Gerencia General, se AUTORIZA realizar el trabajo de investigación en mención.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Lic. Sandra Idrogo Diez
Jefa (e) de Unidad Recursos Humanos
SATCH | SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE CHICLAYO

Cc
Archivo
GG

Anexo 02: Instrumento preliminar

GUÍA DE ENTREVISTA

En la presente entrevista el objetivo es conocer la incidencia de las estrategias de cobro en la recaudación del impuesto predial y arbitrios municipales en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, periodos 2021 y 2022.

Para tal efecto agradezco de manera anticipada su colaboración y la veracidad de sus respuestas, de esta manera este proyecto de investigación se cumplirá con desarrollarse de manera seria y rigurosa. Este instrumento es aplicado únicamente con fines académicos.

Nombres y apellidos:

Cargo:

Para el logro del primer objetivo específico: **Describir el proceso de cobranzas del impuesto predial y arbitrios municipales**, se han considerado las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es el proceso para la determinación el impuesto predial y arbitrios municipales?
2. ¿En base a qué información se realiza la facturación de los tributos municipales y en qué periodo?
3. ¿Qué criterios consideran en la segmentación de la cartera? ¿Cuál es su clasificación?
4. ¿Cuándo inicia la gestión de cobranza del impuesto predial y arbitrios municipales?
5. ¿Se emite y se notifica oportunamente las Resoluciones de Determinación y órdenes de pago? ¿Se supervisa la recepción del documento?
6. ¿Cada cuánto tiempo se generan informes/reportes de valores emitidos y cobrados del impuesto predial y arbitrios?
7. ¿Qué acciones realizan en la etapa de cobranza preventiva (antes del vencimiento del plazo)?
8. ¿Cuáles son los medios que utilizan para las gestiones de cobranzas?
9. ¿Cómo dan inicio al procedimiento coactivo?
10. ¿Cuáles son las etapas del Procedimiento de Cobranza coactiva y cuáles son las medidas cautelares que aplican?
11. ¿Cuáles son las formas, canales y medios de pago que se le ofrece al contribuyente para cancelar sus tributos?

12. ¿Existe algún tipo de incentivo para los contribuyentes que cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones tributarias?

Para el logro del segundo objetivo específico: **Describir las estrategias de cobro del SATCH**, se han considerado las siguientes interrogantes:

13. ¿Cuáles son las estrategias que utilizan para el cobro del impuesto predial y arbitrios municipales, periodos 2021 y 2022?

14. ¿Qué área tiene a cargo definir las estrategias de cobro del impuesto predial y arbitrios municipales?

15. ¿Qué acciones se realizan para la adecuada ejecución de las estrategias de cobro planteadas?

16. ¿Qué periodicidad tienen las estrategias de cobro y cada cuánto tiempo se complementan?

17. ¿Han funcionado las estrategias de cobro para mejorar la recaudación del impuesto predial y arbitrios, 2021 y 2022?

Para el logro del tercer objetivo específico: **Detallar los importes de recaudación mensual y anual del impuesto predial y arbitrios del SATCH, en los periodos 2021 y 2022**, se han considerado las siguientes interrogantes:

18. ¿Cuáles son los importes de recaudación mensual y anual del impuesto predial y arbitrios del SATCH, en los periodos 2021 y 2022?

19. ¿De qué manera contribuyen el pago oportuno de los contribuyentes?

20. Considera usted que los importes recaudados contribuyen al cumplimiento de metas?