



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU
INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL
IMPUESTO PREDIAL EN EL CENTRO DE
GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO, 2018**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

Bach. Fernández Silva Karolay Vanessa

Asesor:

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Línea de Investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INCIDENCIA EN LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL CENTRO DE
GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO, 2018.**

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
Asesor

Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando
Presidente del jurado de tesis

Mg. Coello Carrillo Gustavo
Secretario del jurado de tesis

Mg. Tepe Sánchez Max Alejandro
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A Dios, por su fortaleza infinita y por estar presente en todo momento y por haberme dado sabiduría e inteligencia para poder lograr mis objetivos.

A mi madre, que con su esfuerzo he tenido la dicha de recibir una excelente educación, por darme todo el apoyo y comprensión para poder conseguir mis metas, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A mi familia porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que hoy soy es gracias a ellos.

AGRADECIMIENTO

A mi madre que me apoyo incondicionalmente día a día, y por ser mí ejemplo a seguir, por ayudarme a superar los obstáculos que se me presentan en la vida.

A Dios por darme la oportunidad de caminar junto a él, por la fortaleza suficiente para poder seguir adelante.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo de la investigación determinar la incidencia del planeamiento estratégico en la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018, desarrollando un estudio de enfoque cuantitativo, para lo cual se ha desarrollado de acuerdo a un estudio de tipo descriptivo.

Los resultados mostraron que el planeamiento estratégico que realiza el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo influye de manera directa en la cobranza de los impuestos prediales, evidenciando que los colaboradores tienen conocimiento en relación de la misión y visión de la Gestión tributaria, lo que implica que los objetivos establecidos se desarrollan de manera óptima según el periodo determinado.

Asimismo, el Centro de Gestión Tributaria planifica estrategias de recaudación para un mayor beneficio en cuanto a las actividades tributarias y el sistema para el registro de declaraciones juradas. Se concluye que el análisis sobre la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria en últimos cinco ha ido incrementando considerablemente; pero, aún los montos no son los estimados en cada año establecido, lo cual es necesario aplicar estrategias sobre el planeamiento estratégico con la finalidad de alcanzar el monto establecido con respecto a la recaudación realizada por el impuesto predial.

Palabras clave: planeamiento, planeamiento estratégico, impuesto predial.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the impact of strategic planning on the collection of the property tax at the Chiclayo Tax Management Center, 2018, developing a quantitative approach study, for which it has been developed according to a study of descriptive type.

The results showed that the strategic planning carried out by the Chiclayo Tax Management Center directly influences the collection of property taxes, with the employees having knowledge of the mission and vision of Tax Management, which implies that the established objectives are developed optimally according to the determined period.

Likewise, the Tax Management Center plans collection strategies for a greater benefit in terms of tax activities and the system for the registration of sworn statements. It is concluded that the analysis on the collection of the property tax in the Tax Management Center in the last five years has progressively increased; However, the best practices in strategic planning have not yet been evaluated each year in order to reach the amount of the insurance with respect to the collection of the property tax.

Keywords: planning, strategic planning, property tax.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	27
1.3.1. Teorías científicas	27
1.3.2. Teorías conceptuales	28
1.3.3. Definición de términos	40
1.4. Formulación del problema	40
1.5. Justificación e importancia del estudio	41
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	42
1.7.1. Objetivo general	42
1.7.2. Objetivos específicos	42
II. MATERIALES Y MÉTODOS	44
2.1. Tipo y diseño de la investigación	44
2.2. Población y muestra	44
2.3. Variables y Operacionalización	44
2.3.1. Variables	44
2.3.3. Operacionalización	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5. Procedimientos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos éticos	51
2.7. Criterios de rigor científico	51
III. RESULTADOS	54
3.1. Tablas y figuras	54
3.2. Discusión	80
3.3. Aporte científico	84
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
3.4. Conclusiones	102
3.5. Recomendaciones	103
V. REFERENCIAS	104
ANEXOS	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Definición de variables	45
Tabla 2.	Operacionalización de la variable independiente	45
Tabla 3.	Operacionalización de la variable dependiente	48
Tabla 4.	Valoración sobre si en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se realiza un análisis de los factores externos para la planificación estratégica	54
Tabla 5.	Valoración sobre si existen factores externos que afectan la cobranza del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	55
Tabla 6.	Valoración acerca si en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se capacita al personal para identificar los niveles de control establecidos, y nivel de porcentaje de eficiencia alcanzado	56
Tabla 7.	Valoración sobre si el manejo de deficiencias de factores internos en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo es corregido a su debido tiempo	57
Tabla 8.	Valoración sobre si conoce la visión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	58
Tabla 9.	Valoración sobre si conoce la misión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	59
Tabla 10.	Valoración sobre si los objetivos de recaudación del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo para el 2017 fueron logrados de manera eficiente	60
Tabla 11.	Valoración sobre si el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo planifica las estrategias de recaudación	61
Tabla 12.	Valoración sobre si las actividades de recaudación del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo son realizadas de manera eficiente	62
Tabla 13.	Valoración sobre si existe un control eficiente para las actividades de recaudación en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	63
Tabla 14.	Valoración sobre si considera que existe un sistema eficiente para el registro de declaraciones juradas	64
Tabla 15.	Valoración acerca si la determinación de deudas de contribuyentes se realiza de manera sistematizada	65
Tabla 16.	Valoración sobre si considera que los índices de recaudación se han reducido durante los dos últimos años	66
Tabla 17.	Valoración sobre si las actividades de recaudación del impuesto predial se realizan de acuerdo a una programación	67
Tabla 18.	Valoración sobre si existen herramientas de control que permite la revisión inmediata de la cobranza del impuesto predial	68
Tabla 19.	Valoración sobre si los contribuyentes realizan compromisos de pago del impuesto predial y son cumplidos según lo pactado	69
Tabla 20.	Valoración sobre si la cobranza coactiva del impuesto predial tiene mejores resultados que otras acciones de cobranza del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	70
Tabla 21.	Valoración sobre si la base de datos de los predios de la zona, se actualiza y revisa de manera periódica	71
Tabla 22.	Análisis FODA	90
Tabla 23.	Matriz FODA	92
Tabla 24.	Plan de capacitación en competencias técnicas	96
Tabla 25.	Proyección al 2019 del incremento de la recaudación del impuesto predial	98
Tabla 26.	Plan de acción	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Valoración sobre si en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se realiza un análisis de los factores externos para la planificación estratégica	54
Figura 2.	Valoración sobre si existen factores externos que afectan la cobranza del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	55
Figura 3.	Valoración acerca si en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se capacita al personal para identificar los niveles de control establecidos, y nivel de porcentaje de eficiencia alcanzado	56
Figura 4.	Valoración sobre si el manejo de deficiencias de factores internos en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo es corregido a su debido tiempo	57
Figura 5.	Valoración sobre si conoce la visión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	58
Figura 6.	Valoración sobre si conoce la misión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	59
Figura 7.	Valoración sobre si los objetivos de recaudación del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo para el 2017 fueron logrados de manera eficiente	60
Figura 8.	Valoración sobre si el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo planifica las estrategias de recaudación	61
Figura 9.	Valoración sobre si las actividades de recaudación del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo son realizadas de manera eficiente	62
Figura 10.	Valoración sobre si existe un control eficiente para las actividades de recaudación en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	63
Figura 11.	Valoración sobre si considera que existe un sistema eficiente para el registro de declaraciones juradas	64
Figura 12.	Valoración acerca si la determinación de deudas de contribuyentes se realiza de manera sistematizada	65
Figura 13.	Valoración sobre si considera que los índices de recaudación se han reducido durante los dos últimos años	66
Figura 14.	Valoración sobre si las actividades de recaudación del impuesto predial se realizan de acuerdo a una programación	67
Figura 15.	Valoración sobre si existen herramientas de control que permite la revisión inmediata de la cobranza del impuesto predial	68
Figura 16.	Valoración sobre si los contribuyentes realizan compromisos de pago del impuesto predial y son cumplidos según lo pactado	69
Figura 17.	Valoración sobre si la cobranza coactiva del impuesto predial tiene mejores resultados que otras acciones de cobranza del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	70
Figura 18.	Valoración sobre si la base de datos de los predios de la zona, se actualiza y revisa de manera periódica	71
Figura 19.	Recaudación mensual del impuesto predial del año 2013	72
Figura 20.	Recaudación mensual del impuesto predial del año 2014	73
Figura 21.	Recaudación mensual del impuesto predial del año 2015	74
Figura 22.	Recaudación mensual del impuesto predial del año 2016	75
Figura 23.	Recaudación mensual del impuesto predial del año 2017	76
Figura 24.	Recaudación mensual del impuesto predial del año 2018	77
Figura 25.	Resumen de recaudación mensual del impuesto predial del año 2013 al 2018	78
Figura 26.	Recaudación anual del impuesto predial periodo 2013-2018	79
Figura 27.	Proyección al 2019 del incremento de la recaudación del impuesto predial	99

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación “Planeamiento estratégico y su incidencia en la recaudación del impuesto predial del centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018”, tiene como finalidad analizar la problemática que existe lo cual limita la baja recaudación del impuesto predial y que estrategias se deben implementar para obtener altos índices de recaudación.

El impuesto predial es la principal fuente de ingresos del centro de Gestión Tributaria lo cual nos permitirá poder brindar un mejor servicio y mejor calidad de vida para los contribuyentes así como lograr obtener obras públicas.

Este trabajo de investigación consta de capítulos:

En el capítulo I, el problema de la investigación, la realidad problemática a nivel local, nacional e internacional, trabajos previos de la investigación, las teorías relacionadas al tema de las dos variables, la formulación del problema, la justificación e importancia, hipótesis, objetivos generales y específicos.

En el capítulo II, contiene el tipo y diseño de la investigación, población y muestra con la cual se trabajó dentro de la entidad, variables y operacionalización, técnicas e instrumentos, aspectos éticos, criterios de rigor científico.

En el capítulo III, comprende los resultados del análisis de la investigación en tablas y gráficos, así como la discusión de los tres objetivos y el aporte científico.

En el capítulo IV, está conformado por las recomendaciones y conclusiones de la investigación.

Por último, están las referencias y anexos de la presente investigación.

1.1. Realidad Problemática

Internacional

Maeda (2017), Secretario de Hacienda y Crédito Público en México, manifiesta que una oportunidad para incrementar los ingresos en el país es fortalecer la recaudación del impuesto predial; sin embargo, declaró que no es un planteamiento formal, sólo es una posibilidad que requiere de un análisis detallado y una planificación adecuada.

Refirió que en México se recauda 0.2% del Producto Interno Bruto (PIB) por el cobro del Predial, mientras que en América Latina el promedio es de 1.7% y en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es de 2.2%. En tanto que en Estados Unidos es de 3.2% y en Inglaterra 4.4%. Asimismo, el funcionario agregó que el impuesto predial tiene o cumple dos puntos que son muy importantes. No solamente les da a los municipios una fuente de ingresos propios muy relevante, sino que además permite o se convierte en un instrumento de desarrollo urbano importante. (Maeda, 2017).

ESAN Business (2016), en un estudio realizado a más de quinientas instituciones estatales en América Latina revela cuales son los elementos que contribuyen a generar una mayor recaudación, muchas de las instituciones estatales piensan que reducir costos es sinónimo de mayor ingresos, pero el informe denominado “La fórmula del crecimiento” realizado por la consultora Accenture demuestra que la función gerencial incide mucho más en el crecimiento de las entidades del Estado, aportando hasta en un 65% de los ingresos en recaudaciones de tributos e impuestos.

Es decir, el autor demuestra que la función gerencial es importante para el desarrollo institucional, es decir, la capacidad de toma de decisiones que se basen en una planeación estratégica eficiente.

Chamba (2018), indica que, como parte de la eficiente planificación, en la ordenanza para el cobro del impuesto predial se establece un beneficio para los propietarios de una sola vivienda de hasta 70 mil dólares de avalúo, que consiste en el 100% del impuesto predial.

Chamba (2018), enfatizó qué: "...en la disminución de los predios que se venían cobrando para este año, ya que se tenía la obligación de actualizar los avalúos de los predios, pero el Municipio quiso evitar que se refleje en este impuesto" (parr.5).

En Colombia, el problema principal de las entidades públicas, se centraba en la baja recaudación de los tributos municipales, obteniendo índices menores a los planeados comparados a los estimados por la entidad, posteriormente, se observó como la implementación de una plan estratégico institucional, el cual incluye las acciones necesarias para incrementar el índice de recaudación de los impuestos, evidenció que en el 2016, la Función Pública tuvo una ejecución presupuestal de 97,57%, resultando en un aumento de 4% frente a lo ejecutado en los últimos cuatro años y la más alta en los últimos 10, producto del incremento de la recaudación de impuestos, en cuanto a la recaudación del impuesto predial se incrementó en un 61% evidenciando la eficiencia de contar con una planificación estratégica para seguir un rumbo definido orientado al incremento de la recaudación y ejecución de obras. (Caballero, 2017)

En España, la planificación estratégica en entidades públicas se establece para conocer los objetivos que se han determinado en una municipalidad o en un ámbito de gestión. Siempre con vista al futuro, por lo que es necesario establecer un plan estratégico. El plan estratégico establece la definición de la visión, misión, valores y objetivos estratégicos. Éstos son los ingredientes que facilitan una exposición robusta y motivada sobre la identidad de la institución y las áreas estratégicas de acción con vista al futuro. (Mejía, 2016)

En este sentido, la planificación estratégica apoya al mejor desempeño de la gestión municipal priorizando las necesidades como el incremento de la recaudación de impuestos y reducción de la morosidad y evasión de los mismos, en tanto la parte previa de un plan estratégico suele ser el apartado del diagnóstico en el que se apuntan los puntos fuertes y débiles de la municipalidad. En este sentido la planificación estratégica es la base de los objetivos que después deberán ser mucho más sólidos y precisos.

Nacional

Gerens (2016), indica que la desaceleración de la economía peruana es uno de los fenómenos que explica el estudio realizado por la consultora Gerens, la cual evidenció que a fines del año 2015 la recaudación promedio de las municipalidades

peruanas varió alrededor de 9%, un nivel menor al obtenido en diciembre del 2014 que fue del 11.6%. Estas cifras no fueron las esperadas, la tendencia de la recaudación ha ido bajando, tras haber alcanzado un pico de 31% en fines del 2006 y desde ese entonces el camino de la recaudación ha sido descendente.

Es decir, el autor evidencia que la recaudación de las instituciones del estado, como municipalidades, mantiene estos últimos años un patrón negativo, por ende, la evaluación constante de dos aspectos que son el manejo de la institución y el potencial humano que labora en la misma permite medir que tan eficazmente se están administrando los recursos para poder establecer estrategias y acciones que mejoren este indicador.

En Lima, la morosidad del impuesto predial, así como de otros impuestos municipales, se da en la mayoría de casos porque la ciudadanía no está conforme con los servicios (limpieza, áreas verdes y serenazgo). Otro factor perjudicial son las amnistías tributarias que no incentivan la cultura tributaria. Además, los inadecuados sistemas de recaudación agravan el problema”. (Collumbus, 2017)

Según el informe de Indicadores de Gestión Municipal 2017 realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, El 99,5% de las entidades públicas del país disponen de Manual de Organización y Funciones, el 99,4% de Reglamento de Organización y Funciones, el 96,4% de Cuadro de Asignación de Personal y el 92,1% de Plan Local de Seguridad Ciudadana, entre los principales instrumentos de gestión y desarrollo. Sin embargo, el tema de la planificación estratégica aún presenta deficiencias en la mayoría de entidades por la falta de cumplimiento de los lineamientos y objetivos trazados.

En Arequipa, el jefe de la Oficina de Recaudación de la Municipalidad de Mariano Melgar, Herly Díaz Perea, señaló que un 80% de la población mantiene morosidad con el municipio. A pesar de los descuentos promovidos por las distintas municipalidades para el cobro de los arbitrios municipales e impuesto predial, gran parte de población no llega a pagar a tiempo estos impuestos, asimismo la falta de honestidad al momento de declarar sus predios es otro de los problemas frecuentes como la falta de planificación para la gestión de la recaudación. (Díaz, 2015)

En Piura, la oficina de Administración Tributaria del gobierno municipal de Talara, publica que el Impuesto Predial ha tenido una considerable alza, lo que

ocasionaría que los administrados dejen de pagar, el actual encargado de la Oficina de Administración Tributaria, CPC Wilton Arizola Girón, informó que aproximadamente el 70% de contribuyentes son morosos u omisos al pago de este tributo que sirve para que el gobierno local realice obras, el monto total que se debe recaudar por el Impuesto Predial debe ser 8 millones 119 mil soles, sin embargo se recaudó 4 millones 787 mil soles; además mencionó que esta baja recaudación también se ve influenciada por la falta de una adecuada planificación estratégica donde se detallen las acciones estratégicas necesarias para hacer frente a la morosidad y evasión del pago de este impuesto. (Arizola, 2016)

Local

En la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, se identificó la existencia entre la Gestión administrativa del área rentas y la recaudación de impuestos, y es que la ausencia de una adecuada planificación estratégica, conlleva a una falta de organización que no permite concretar los objetivos trazados por la institución, además no existen orientación del usuario en los objetivos que se debe cumplir en el área de renta de la Municipalidad de JLO; y la comunicación con el contribuyente acerca de las decisiones de las autoridades municipales para el uso de recursos recaudados. Además, se determinó que la recaudación tributaria se ve afectado por la falta de modernización del sistema de gestión de cobranza, al igual que las actividades que realiza el área de renta para recaudar impuestos. Finalmente, se concluye que la gestión administrativa del área de rentas incide en la recaudación tributaria al no establecer estrategias que les permita reducir el índice de morosidad de los contribuyentes. (Saucedo, 2014)

Por otro lado, en la Municipalidad Distrital de Motupe, la planificación estratégica basó sus esfuerzos en la aplicación de estrategias de publicidad y notificación por parte de la municipalidad con el fin de mejorar la recaudación del impuesto predial, dado que su recaudación es demasiado baja en comparación a sus indicadores planeados. Los resultados de la planificación estratégica demostraron que se generó un aumento significativo en el pago de los impuestos por parte de los contribuyentes. Asimismo, se encontró que dichas estrategias fueron basadas en las formas en como los contribuyentes puede realizar el pago de sus impuestos, pero dejaron de lado la manera en como realizan las cobranzas, ya que los contribuyentes manifiestan cierta disconformidad en la forma de atención por parte del área de recaudación de la municipalidad en estudio. (Franco y Sánchez, 2016).

La Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha encargado al Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo - CGTCH el cobro de los tributos municipales, entre los cuales figura el impuesto predial. El Impuesto Predial es un tributo de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio.

Mediante Edicto Municipal N° 001-A-GPCH-2003 de fecha 13 de mayo del 2003, se crea el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo-SATCH, como un Organismo Público Descentralizado del Gobierno Provincial de Chiclayo, encargado de organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios del Gobierno Provincial de Chiclayo, habiéndose aprobado su estatuto mediante Acuerdo Municipal N° 234-2004-GPCH de fecha 15 de noviembre del 2004.

Se conoce que el Centro de Gestión Tributaria (CGT) de Chiclayo no logró recaudar los 60 millones de soles que la Municipalidad Provincial de Chiclayo determinó en el marco del Presupuesto Anual de Apertura (PIA) para el 2016. En este caso, la falta de una planificación estratégica adecuada no le permite lograr mejores resultados dentro de la institución. El PIA de esta municipalidad en el extremo de la recaudación del CGT fue presupuestado en S/ 60'108,559; sin embargo, apenas recaudó el 83.51% de dicha cifra, generando un déficit de S/ 1'200,176.

Uno de los principales tributos es el impuesto predial que grava el valor de las viviendas, y a este se suma el pago de tributos de lo que corresponde a Moshoqueque, corroborado por la Municipalidad de JLO. Un total de 13 millones de soles por concepto de impuesto predial dejó de percibir el Centro de Gestión Tributaria (CGT) de Chiclayo, durante el primer trimestre del 2017, debido a que 45 mil contribuyentes no cumplieron con sus obligaciones.

A la fecha, el Centro de Gestión Tributaria (CGT) de Chiclayo sigue manteniendo deficiencias en la recaudación del impuesto predial, las cuales se atribuyen principalmente a la falta de planificación estratégica en el CGT para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos enfocados en incrementar la recaudación del impuesto predial, esta situación amerita que dentro del CGT se implemente una herramienta de gestión como es la planificación estratégica que abarque los

lineamientos y acciones estratégicas necesarias para optimizar la recaudación y la gestión institucional.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Arévalo (2016), en su tesis titulada: “Diagnóstico y plan de mejoramiento para la cancelación puntual de los impuestos prediales urbanos en la Ilustre Municipalidad del Cantón Pasaje Provincia de El Oro”, desarrollado en la Universidad Técnica de Machala, concluye que:

Se ha diagnosticado que existe poca importancia de los ciudadanos frente al pago del impuesto predial que deben realizar, por tal motivo no cumplen con esa responsabilidad a cabalidad; por la razón que no se está originando la debida motivación de recaudación del mismo. Los ciudadanos de la jurisdicción de la entidad en estudio carecen de cultura tributaria, es por ello que no se observan resultados favorables en estos pagos (p.26)

La presente investigación nos permite entender las funciones fundamentales que constituyen las recaudaciones en entidades y sus beneficios. Mediante nuestra investigación servirá como apoyo al uso de estrategias para el incremento y mejora en la puntualidad de los pagos del Impuesto Predial a través de capacitación tributaria.

García (2015), basada en su investigación, “Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el Municipio De Tepetlixpa, Edo. de México”, de la Universidad Autónoma del Estado de México, concluye que:

Durante un periodo ha observado que los ciudadanos de la municipalidad en estudio poseen una cultura tributaria favorable, ya que cumplen con sus pagos y toman muy en serio. Dentro de sus ingresos se evidencia en términos absolutos de recaudo si se ha aumentado a lo largo del periodo fiscal y esto puede deberse a los esfuerzos de las autoridades municipales al diseñar e implantar las estrategias que favorezcan la captación de este impuesto predial. Ya que es un recurso propio e importante para que se pueda solventar los servicios públicos municipales. (p. 86)

Actualmente se presencia la inestabilidad sobre las recaudaciones de impuestos, la gran mayoría de la población no cumple con los pagos, ocasionando un desequilibrio económico a su comunidad. Basado en mi investigación es importante

conocer planes estratégicos para un aumento de compromiso en los ciudadanos mediante capacitaciones sobre temas que conciernen a la recaudación de impuesto y sus ventajas para el desarrollo social y económico.

Jaramillo y Aucanshala (2013), en su estudio sobre “Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba”, de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, concluyeron que:

Las acciones que tomen los municipios sobre la manera en como harán para que sus contribuyentes paguen sus impuestos, serán de vital importancia y deben estar plasmadas en una estrategia bien definida que permita gestionar de la mejor manera estos impuestos. Dichas estrategias deben ir dirigidas especialmente a los contribuyentes, pero sin dejar de lado a niños y jóvenes, ya que ellos serán los futuros contribuyentes y deben tener conocimiento de la cultura tributaria. (p. 67)

La entidad gubernamental tiene el objetivo de velar por las necesidades que presenta la comunidad y contribuir a la protección de sus intereses colectivos. Para un desarrollo dentro de una comunidad es importante establecer reglas y parámetros que cumplan responsabilidades a través de recaudación de impuestos. Por ello, esta investigación sirve de apoyo para reafirmar el compromiso de los ciudadanos a contribuir con su comunidad y el desarrollo institucional, a través de sus pagos rentables en beneficio a proyectos en su localidad y el incremento en su economía local.

Coronel y Pérez (2015), en su tesis sobre “Cultura de la población colombiana con la contribución del impuesto predial”, de la Universidad Francisco de Paula Santander, concluyeron que:

En la población en estudio existe una mala estructura tributaria, ya que no existe cultura tributaria bien definida, generando que los contribuyentes no cumplan con sus responsabilidades en su jurisdicción. Asimismo, encontró que existía una escasa cultura tributaria y no hay manera de que los contribuyentes cancelen sus deudas, afectando la gestión del municipio. Por otro lado, encontró que se aplicaron estrategias para mejorar dicha situación, y esas estrategias permitieron aumentar la responsabilidad de los contribuyentes. (p. 44)

En la aplicación de sus estrategias, entre ellas es brindar a los pobladores alternativas accesibles para la realización de los pagos, además brindar promociones que sean incentivo para aquellos que realizan sus pagos puntualmente, generando de esta manera un ambiente por el cual servirá como una herramienta beneficiosa en la investigación presente.

Guerrero y Noriega (2015), en su investigación basado “Impuesto Predial: Factores que afectan a su recaudo.”, en la Universidad Popular del César, concluyeron que:

Los municipios deben desarrollar estrategias que le permitan fortalecer el perfil de los contribuyentes y lograr que estos cumplan con el pago de sus impuestos de la mejor manera posible. Dichas estrategias deben estar basadas en una adecuada comunicación entre los municipios y sus contribuyentes, además de establecer ciertos beneficios para los contribuyentes que cumplen con el pago anticipado de sus impuestos. (p.80)

Entre una de las estrategias aplicadas para mejorar la recaudación de impuesto en una comunidad, es poder establecer canales de comunicación viables entre la entidad pública y los ciudadanos, brindan mayor información detallada para una mejor comprensión en el análisis de sus pagos. Además, poder plantear una cultura financiera incentivando la creación de conductas económicas para un mayor compromiso y responsabilidad, en búsqueda del bienestar e interés colectivo.

Cruz (2015), en su investigación titulado “Procedimientos de recaudación del Impuesto Predial Rural y su relación con la ejecución presupuestaria del GAD Municipal del cantón Chambo”, en la Universidad de Guayaquil, concluye que:

No existe una plataforma automática que permita enlazar la información entre el municipio, la notaría y el registro de la propiedad para evitar errores humanos al momento de ingresar la información en la transferencia de dominio o registro de la tenencia del inmueble; y, asimismo el municipio no entrega la información necesaria a los contribuyentes para que así puedan cumplir con sus obligaciones tributarias (p.72)

Se hace necesario crear una plataforma única y sistematizada para que los procesos no se realicen en forma manual y se eviten los errores, facilitando el control. El catastro debe actualizarse contando con la cartografía y fotografía aérea de la

jurisdicción tomando en cuenta las especificaciones técnicas del Instituto Geográfico Militar IGM.

Reyes (2018) en el estudio realizado nombrado “Plan estratégico para la administración de las recaudaciones de los tributos del GAD del cantón Mocache, provincia de Los Ríos”, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, concluye que:

El plan estratégico para la Institución genera posibilidades de mejora en los aspectos de la gestión pública y del desarrollo local, además de aplicar estrategias que permita hacer conciencia a los contribuyentes sobre la necesidad de cumplimiento de obligaciones tributarias, las acciones para fomentar la cultura tributaria deben ser divulgada a toda la comunidad para formar a los futuros contribuyentes en la disciplina tributaria. (p.69)

La investigación indica que la implementación de los mecanismos de prevención de morosidad, permitirá incrementar la efectividad en la reducción de la mora de los tributos ejercidos por las municipalidades. Asimismo, aplicar técnicas con respecto a las cobranzas favorece en la reducción de cobranzas acumuladas, de tal manera que el plan propuesto logrará mayor efectividad en el área de finanzas.

Nacionales

Romero (2017) mediante su investigación de tesis, “Relación entre los factores de morosidad y el pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital De San Jerónimo - Andahuaylas, Período 2014-2016”, de la Universidad José Carlos Mariátegui, concluye que:

Existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio, debido a que el factor de morosidad influye fuertemente en el cumplimiento del impuesto predial por parte de los contribuyentes del municipio en estudio, es por ello que sugiere implementar nuevas estrategias que ayuden a mejorar el desarrollo de la cultura tributaria en la municipalidad en estudio. (p. 41)

Entre sus factores que intervienen en el retraso de pago de impuesto, tenemos la morosidad, aplicado en cliente que tienen un nivel crediticio bajo por las impuntualidades en sus pagos. En base a la investigación presente sobre la gestión tributaria de Chiclayo, es primordial capacitar a los ciudadanos en la orientación

sobre las amnistías y las facilidades de pagos que se otorgan en los pagos tributarios. Por último, el diseño de estrategias basadas en este aspecto, permitirá un mejor desarrollo en el procedimiento de pago de impuesto por parte del colaborador.

García (2016), en base a su investigación de tesis: “Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua, 2016”, concluye que:

Existe una fuerte relación entre la calidad de atención y el nivel de pago de los contribuyentes, debido a que, si la atención que reciben ellos por parte de sus municipalidades es la adecuada, entonces los contribuyentes no tendrán problemas al momento de cumplir con el pago de sus impuestos. Esto quiere decir que las municipalidades deben buscar la manera de realizar una adecuada atención a sus contribuyentes por el bien de su gestión y progreso de esta. (p. 95)

En esta investigación se basa en lo importante y fundamental que es la información que se le brinda a los ciudadanos para un mayor desarrollo económico en la comunidad. Asimismo, se cree conveniente en determinar procesos de inducción en el caso de la gestión tributaria de Chiclayo, de igual manera realizar capacitaciones entre los funcionarios de la entidad para reafirmar sus conocimientos sobre sus funciones en relación a la recaudación de impuesto.

Osorio (2016), en tesis titulada “Influencia de la recaudación tributaria en la gestión por resultados de la Municipalidad Distrital de Independencia 2015”, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, concluye que:

Existe un gran nivel de influencia entre las variables del estudio, además manifestó que en el municipio en estudio hay deficiencias en la gestión financiera, especialmente en la recaudación, ya que no existen estrategias para hacer que los contribuyentes cumplan de la mejor manera con sus responsabilidades, generando que en el municipio no exista resultados favorables (p. 87)

En la presente investigación se realiza el análisis sobre la influencia que existe entre la recaudación tributaria hacia la gestión en la Municipalidad Distrital de Independencia, se afirma la relación directa que guarda estas dos variables, a su vez se recomienda para mejorar en estos aspectos inculcar a la ciudadanía en la inserción de una cultura tributaria más estable para el beneficio común.

Delgado (2016), planteó en su investigación sobre “La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015”. De la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, que:

En la municipalidad en estudio existe una gran influencia entre la gestión administrativa que se realice en ésta y el cumplimiento de los tributos por parte de los contribuyentes. Es decir, que si en la municipalidad no existe una adecuada gestión administrativa originará que los contribuyentes no cumplan con sus obligaciones y pagos. (p. 101)

La gestión administrativa en una entidad implica la conducción sobre la gestión financiera. En el caso de las municipalidades, es importante recalcar que las entidades públicas realizan inversiones en proyectos de beneficio común, por lo que necesita de apoyo de una comunidad comprometida y responsable en la realización de sus pagos tributarios. Esta investigación sirve de apoyo para la administración sobre la gestión y planificación estratégica del ente tributario de la ciudad de Chiclayo, para la reducción de morosidad en la población para mayores beneficios comunes en desarrollo al a comunidad.

Beraun (2015), en su tesis “Recaudación de las principales tasas municipales y su incidencia en el presupuesto de ingresos de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo: 2009-2013”, de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, concluyó que:

En la municipalidad en estudio existe una fuerte dependencia por parte de las tasas municipales que se recaudan, debido a que dichas tasas generan grandes cantidades de ingresos para la municipalidad. Por tanto, si el pago de estas tasas disminuye por parte de los contribuyentes, entonces los ingresos del municipio disminuyen generando serios problemas para la gestión administrativa de la entidad. (p. 83)

Mediante el estudio realizado en la investigación, la recaudación del impuesto se desarrolla mediante planificaciones de inversión cada año en las ciudades. Los proyectos planteados en una comunidad se basan en las recaudaciones de impuesto que todo ciudadano debe pagar. Priorizar los procesos de estudio y estimación en la implementación de actividades y estrategias para un eficiente sistema de recaudación es la manera más adecuada que se debe efectuar.

Flores (2016), en el título de su tesis “Determinación de la evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Puno periodos 2013, 2014 y 2015.”, de la Universidad Nacional del Altiplano, concluye que:

En la municipalidad en estudio cada año aumenta el número de contribuyentes inscritos y por el número de contribuyentes que pagan sus impuestos, sin embargo, el número de contribuyentes evasores también aumentó, generando menos ingresos a la municipalidad. Asimismo, observó que cada año aumenta el número de contribuyentes que dejan de cumplir con sus pagos puntualmente, por lo que el autor sugiere diseñar estrategias que ayuden a fortalecer la cultura tributaria de los contribuyentes de la municipalidad en estudio. (p. 205)

Actualmente existe una gran morosidad en la gestión de impuesto, según la investigación relacionada a la gestión tributaria o impuesto, se menciona las causas que originan la morosidad, generando un desequilibrio económico y social, interrumpiendo proyectos de bienestar común. La implementación de una propuesta que se basa en establecer patrones sobre la cultura financiera, permitirá mantener informado al poblador y conocer la importancia de la gestión de impuestos en su localidad.

Castro y Mancha (2016), en su trabajo sobre “Planeación estratégica y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, periodo 2013”, de la Universidad Nacional de Huancavelica, concluyeron que:

En la municipalidad en estudio existe una relación positiva y significativa entre las variables en estudio, es decir que la planificación estratégica influye fuertemente en la recaudación de impuestos predial, dicha relación se basa en que mientras más planificada sea la gestión administrativa mejor será el cumplimiento de las responsabilidades de los contribuyentes y la municipalidad tendrá mayores ingresos. (p. 89)

El análisis FODA nos determina cuales son los puntos positivos y negativos dentro de una entidad, por el cual la planeación estratégica basada en mejorar los sistemas de recaudación del impuesto en el caso de la Municipalidad de Huancavelica, es claro ejemplo en cuanto a la gestión de la ciudad de Chiclayo, tomar en cuenta el

estudio de FODA en nuestra localidad mediante su gestión para conocer nuestras oportunidades y amenazas para el desarrollo y bienestar común.

Locales

Franco y Sánchez (2016), en su investigación de tesis titulada: “Influencia de estrategias para la mejora de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Motupe, provincia de Lambayeque Perú, 2011-2014”, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, concluyeron que:

La aplicación de estrategias de publicidad y notificación por parte de la municipalidad en estudio, generó un aumento significativo en el pago de los impuestos por parte de los contribuyentes. Asimismo, se encontró que dichas estrategias fueron basadas en las formas en como los contribuyentes puede realizar el pago de sus impuestos, pero dejaron de lado la manera en como realizan las cobranzas, ya que los contribuyentes manifiestan cierta disconformidad en la forma de atención por parte del área de recaudación de la municipalidad en estudio. (p.71)

En la elaboración de proyectos basado en mejorar las gestiones tributarias, establecen la creación de ordenanzas y decretos actualizados para información de los ciudadanos y de alguna manera contribuyan a mejorar su cultura tributaria. En el caso de la gestión de impuesto en Chiclayo, será importante basarnos en proyectos en donde se brinde nuevas políticas para el incremento de la recaudación, y también proponer políticas en beneficio tributario.

Idrogo (2016), en su investigación tesis sobre el “Análisis de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chota 2011-2014 y estrategias para optimizar su recaudación, 2015”, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, concluye que:

La municipalidad en estudio se ha presentado una tendencia creciente en su recaudación, generando con esto un notable aumento en sus ingresos de impuesto predial, sin embargo, el autor sugiere que se realicen fiscalizaciones tributarias constantemente con el fin de verificar la adecuada gestión administrativa de los ingresos obtenidos en ciertos periodos por parte de la municipalidad en estudio. (p. 69)

La deficiencia que existe en la gestión de impuesto se ve ocasionado también por la falta de conocimiento que se presenta dentro de la entidad, como sus

funcionarios que desconocen decretos u ordenanzas que estable la ley. Por el cual sirve como apoyo en realizar estrategias en base también de las personas pertenecientes de la ejecución de la gestión de recaudación.

Carrero y Monsalve (2017), realizaron una tesis sobre “Programa de capacitación para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Ciudad de Cutervo-2017”, en la Universidad Señor de Sipán, concluyeron que:

Existe una gran parte de contribuyentes que incumplen con sus responsabilidades de pagos debido a su baja situación económica, carencia de conocimientos sobre los impuestos a pagar y además de la falta de cultura tributaria por parte de estos. Es por ello que el autor sugiere al municipio realizar un plan de capacitación con el fin de brindarles información sobre la cultura tributaria a los contribuyentes de su jurisdicción. (p. 38)

Se reafirma que la cultura tributaria es un factor primordial ante la consecuencia de la morosidad. Por otra parte, la aplicación de estrategias para disminuir la morosidad en los ciudadanos tiene como objetivo crear facilidades o modalidades de pago, para un mejor manejo en su gestión de recaudación de la localidad.

Rojas y Villegas (2016), estableció su investigación sobre: “Estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2015”, de la Universidad Señor de Sipán, concluyeron que:

Al analizar las estrategias de cobranza que se utiliza para la recaudación del impuesto predial se determinó que dichas estrategias no son las adecuadas para que la entidad tenga mejores resultados en el proceso de cobranza. (p. 67)

La investigación nos permite entender la relación directa que existe entre la cobranza y la recaudación del impuesto, por el cual mediante el análisis dentro de la entidad para conocer el planeamiento y estrategias que se utilizan para el incremento de recaudación y observar las desventajas con la finalidad de mejorar para el desarrollo y concientización de cultura financiera o tributaria.

Huamanchumo (2016), en su investigación sobre “Factores que influyen en la morosidad del impuesto predial, y su repercusión en el desarrollo del distrito de Santa Rosa 2015”, de la Universidad Señor de Sipán, concluye que:

Las causas que generan el incumplimiento de los pagos de impuestos por parte de los contribuyentes son los factores sociales y económicos. Asimismo, tales incumplimientos de pagos generan que los ingresos de la municipalidad en estudio disminuyan provocando con eso que no obtenga el crecimiento y desarrollo esperado, es decir, la municipalidad en estudio no obtendrá un adecuado progreso mientras no se planteen estrategias para mejorar la gestión administrativa y contrarrestar los factores que influyen en el incumplimiento de las responsabilidades. (p. 92)

Mediante esta investigación se lograr obtener y comprender las diferentes series de lineamiento que existen, y que permiten contribuir al mejoramiento de los procesos de pago sobre el impuesto, permitiendo de esta manera obtener la unificación en los municipios. Además, se afirma que la morosidad que se ejerce no solo afecta al crecimiento económico de la gestión tributario, sino también impide el desarrollo progresos de una comunidad para el beneficio común.

Cárdenas (2017), en su estudio titulado “Propuesta de SAT para incrementar la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Cutervo-2016.”, de la Universidad César Vallejo, concluyó que:

La municipalidad no utiliza estrategias adecuadas para incrementar la recaudación, al no contar con mecanismos de convenios con el sector público, como si lo hacen las instituciones financieras con respecto a los créditos que otorgan bajo la modalidad de descuentos por planillas. De igual manera podemos señalar con las instituciones financieras para que los contribuyentes paguen por internet. Debemos mencionar que no se cuenta con un padrón actualizado y que los domicilios de los contribuyentes no cuentan con numeración de placas.

Entre los temas a tratar para mejorar la gestión de recaudación de impuestos, ésta se debe basar en la ejecución de sanciones ante el incumplimiento de pago por parte de los ciudadanos. Además, implementar modalidades de integración para la participación activa mediante los diferentes medios tecnológicos para el acercamiento del cliente en este caso, el poblador.

Saucedo (2014), basado en su tesis sobre: “La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo de la recaudación tributaria de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de Chiclayo”, de la Universidad Señor de Sipán, concluyó que:

Se determinó que la recaudación tributaria se ve afectado por la falta de modernización del sistema de gestión de cobranza, al igual que las actividades que realiza el área de rentas para recaudar impuestos. La gestión administrativa del área de rentas incide en la recaudación tributaria al no establecer estrategias que les permita reducir el índice de morosidad de los contribuyentes. (p. 83)

Entre los factores que interviene en el deficiente manejo en la gestión de recaudación de impuestos, se ve involucrado la orientación del usuario, haciendo uso de brindar una información adecuada sobre las formas de pago de los impuestos y sus beneficios. Y la comunicación por parte de las autoridades de la entidad y el ciudadano.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías científicas

1.3.1.1. Teoría neoclásica administrativa

Por la década de los noventa tuvo origen la teoría Neoclásica, de la cual formaban parte autores que no tenían una escuela propiamente definida, a su vez estos señalaron que esta teoría tiene un enfoque general de la administración, en otras palabras, es la versión mejorada de la teoría clásica, cuyo objetivo es sacar provecho de otras teorías para la obtención de planteamientos mejorados que aporten a que las empresas puedan tener un desarrollo eficaz en el mercado. (Crespo, 2014).

Peter Ferdinand Druker (1909-2005), Harold Koontz (1909-1984), Cyril J. O'Donnell (1909-2005), principales figuras de la teoría neoclásica, desde su punto de vista, sugirieron que la primera etapa del proceso administrativo debe ser la planeación, tomando esta etapa como el comienzo de hacia dónde queremos llegar. Por otra parte, esta etapa es la adecuada para poder realizar las cosas que llegarían a ser complicadas, mas con una planeación correcta éstas se podrían concretar, siendo las empresas las más beneficiadas. (Crespo, 2014).

1.3.2. Teorías conceptuales

1.3.2.1. Planeamiento estratégico

1.3.2.1.1. Definición

La planificación estratégica, considerada herramienta esencial para el desarrollo de los procesos administrativos en la empresa, trae consigo beneficios para la empresa, y además es la pieza encargada de direccionar a la empresa con la finalidad de la obtención de mejores resultados y la correcta toma de decisiones. De igual forma, la importancia de este factor se basa en cuatro planes administrativos como son: planes estrategias, programas a mediano plazo, presupuestos a corto plazo y también por planes operativos. (Martínez & Milla, 2014).

La obtención de resultados favorables, los cuales posteriormente serán reflejados en un plan estratégico a largo o corto plazo, es uno de los objetivos de la planificación estratégica, la cual con el fin de ser mejor conceptualizada posee una diversidad de definiciones hechas por una gran variedad de autores. (Sainz, 2017).

Para Luna (2016) representa un proceso que se basa en la definición de la visión, misión, valores y políticas de la empresa, con el propósito de hacer un análisis situacional para la elaboración de estrategias y objetivos a largo plazo que posteriormente facilite conseguir las metas pretendidas.

Para Abascal (2014) la planeación estratégica es el proceso encargado de la organización de los recursos que posee la empresa, esto con el objetivo de aprovechar las oportunidades del mercado comenzando con el análisis situacional de la empresa, para posteriormente elaborar estrategias a futuro que favorezcan el cumplimiento de las metas. Este proceso, demanda un arduo análisis tanto del entorno interno y externo de la empresa, por lo que se debe tomar en cuenta que es un proceso trabajoso.

Establecer una relación entre el entorno interno y externo de la organización, con el propósito de que exista una adecuada comunicación entre ambos entornos que facilite la toma de decisiones estratégicas en un futuro y que a su vez la empresa alcance un deseable desarrollo en el mercado, es a lo que aspira la aplicación de la planeación estratégica, la misma que cumple dos funciones, la primera establecer

una relación entre colaborador – organización, y la segunda efectuar un buen manejo de sus actividades (Abascal, 2014).

Denominado también proceso administrativo a través del cual una organización busca implantar un análisis FODA, tomando como base la misión, visión y valores con el objeto de elaborar estrategias decisivas para el beneficio y desarrollo tanto de los colaboradores como con el mercado. El aprovechamiento de los recursos existentes y usar al máximo las capacidades que dispone una organización, de acuerdo a los cuatro pilares de la matriz FODA, son puntos fundamentales a tomar en cuenta al realizar la planeación. (Luna, 2016).

1.3.2.1.2. Propósitos de la planeación estratégica

El propósito del planeamiento estratégico tiene como base el análisis realizado con la finalidad de conocer y comprender el entorno y desenvolvimiento de una organización, realizado con el fin de contrarrestar aspectos desfavorables y sacar ventaja de aspectos positivos que aporten al desarrollo de estrategias. Concretamente, el objetivo de realizar una impecable planeación estratégica, es el de exponer los objetivos que hagan posible precisar la dirección y prioridades de la empresa, fomentando de esta manera un marco de acción en las políticas y toma de decisiones. (Delgado, 2015)

1.3.2.1.3. Importancia de la planeación estratégica

La importancia de la planificación estratégica en las organizaciones reside en que facilita direccionar los objetivos hacia un solo fin, buscando aprovechar las diversas oportunidades y reduciendo los riesgos que con los que cuenta una organización, con la finalidad de encontrar un mejor desarrollo en el mercado. El análisis del desempeño de los directores de la organización, es uno de los puntos que representan mayor importancia, dado que éstos son los encargados de la gestión y la estratégica toma de decisiones que posibiliten obtener mejores resultados. (Alvarez, 2016).

1.3.2.1.4. Dimensiones de la planeación estratégica

Según Álvarez (2016) las dimensiones a considerar en un planeamiento estratégico son:

Diagnóstico:

Es un proceso de análisis que precisa cual es el estado situacional en que se encuentra una empresa, facilitando detectar posibles problemas y las diferentes oportunidades que pueden aprovechar a fin de llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos. De igual modo, esta faceta se considera el primer paso a llevar a cabo con el motivo de realizar una planificación estratégica efectiva. (Alvarez, 2016).

El análisis del entorno: proceso basado en el análisis de los factores que participan en el comportamiento de la empresa, es así que primero tenemos al análisis de los factores externos, el cual tiene como objetivo plantear estrategias fuera de la organización, de igual forma están los factores internos, los cuales se encuentran en la organización propiamente dicha e influyen internamente y que propiciarán un buen desarrollo para la empresa.

El análisis organizacional: Basado en los aspectos internos que intervienen en la organización, los cuales harán una evaluación de la situación en la que se encuentra la empresa. La evaluación permitirá reconocer las fortalezas o aspectos positivos que contribuyan al desarrollo de ésta, así como también las debilidades que obstaculicen su desempeño.

FODA: es un proceso metódico que analiza las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presenta la empresa, con la finalidad de establecer una relación entre ellos, y poder proponer estrategias que ayuden a la organización a tener un mejor desarrollo empresarial y económico.

Organización:

Es un proceso estratégico, que tiene como función estructurar, ordenar y preparar los diferentes recursos que dispone la empresa con el objetivo que desarrolle mejor sus funciones y se puedan cumplir los objetivos trazados y un mejor desarrollo para beneficio de la empresa en el mercado. (Alvarez, 2016).

Visión: es lo que aspira a ser la empresa, es decir, su perspectiva hacia al futuro en un plazo no menor a 5 años, aproximadamente.

Misión: es la razón de ser de la empresa, en otras palabras, el motivo por el cual una empresa se desarrolla en el mercado. La misión es el propósito

de una organización, fundamentándose en las actividades que realiza y las perspectivas que tiene sobre los clientes.

Objetivos: es el fin que sigue una empresa, dicho de otro modo, son los resultados que se espera obtener en un determinado plazo.

Gestión:

Es un proceso fundamentado en las actividades realizadas en torno a los deberes y responsabilidades en la organización, encargada además de conseguir adecuados niveles de eficiencia y productividad. Desde otra perspectiva, es la evaluación de que tan efectivos son los esfuerzos dispuestos por cada gerencia donde se evaluarán los resultados obtenidos. (Alvarez, 2016).

Estrategias: las decisiones estratégicas deben pasar por una evaluación antes de realizar una elección, éstas deben considerarse de acuerdo con los riesgos implicados. La oportunidad, es considerada como un elemento crucial en el desarrollo de la elección de estrategias, ya que incluso el mejor producto podría representar un fracaso si se le introduce al mercado en un momento inapropiado. De igual forma, deben también tomarse en cuenta la reacción de los competidores (Alvarez, 2016).

Actividades: Son las acciones planificadas en relación a las estrategias proyectadas aspirando al logro de los objetivos; a su vez permiten ejecutar y hacer realidad los mismos.

Control: Proceso cuyo propósito es evaluar y corroborar si se están ejecutando correctamente las funciones de cada área en la organización. Esto implica efectuar una comparación entre el beneficio alcanzado con el esperado, para poder plantear eficazmente estrategias precisas que aporten al desarrollo de la organización.

1.3.2.1.5. Plan estratégico institucional

Definido como el instrumento que orienta a la gestión institucional de una entidad pública formulado desde una perspectiva multianual. Toma en cuenta la Visión del Desarrollo, los objetivos estratégicos y acciones concertadas en el plan de desarrollo, contiene los objetivos institucionales y las acciones que le corresponde realizar en el marco de las competencias. (Mendoza, 2013).

En el caso de los gobiernos locales, el Plan Estratégico Institucional PEI, equivale al Plan de Desarrollo Institucional que señala la Ley Orgánica de Municipalidades

Por lo general, la descripción global del proceso de elaboración de un Plan Estratégico Institucional (PEI), debe considerarse:

- a) Descripción de las generales de la Entidad Pública.
- b) Determinación del Horizonte o Período de Planeamiento.
- c) Realización del Diagnóstico Situacional Integral (Identificación de Problemáticas Generales).
- d) Definición de la Visión Futura Institucional.
- e) Definición de la Misión Institucional y los Valores Institucionales.
- f) Definición de los Ejes Estratégicos.
- g) Realización del Diagnóstico o Análisis Estratégico (Diagnóstico o FODA (Identificación de Problemáticas Estratégicas).
- h) Definición de Objetivos Estratégicos, Líneas de Base y Metas
- i) Formulación de Políticas Institucionales
- j) Definición de Programas, Proyectos y Actividades Prioritarias
- k) Proyectos y Actividades
- l) Elaboración del Presupuesto del Plan
- m) Determinación de los Responsables de la Ejecución del Plan
- n) Definición de las Acciones de Monitoreo y Evaluación del Plan

1.3.2.1.6. Gestión estratégica

Consiste en la comprensión de los fundamentos de la planeación estratégica y la formulación de planes estratégicos. El proceso de organización, es considerado por los administradores, como una unidad total en donde se manifiestan actividades a largo plazo para cumplir los objetivos de una empresa. La Gestión estratégica establecida por los gerentes trata de determinar lo que sus organizaciones deben hacer para tener éxito entre tres y cinco años desde que inician. (Ogalla, 2014).

Administrar estratégicamente una empresa buscando el cumplimiento de los objetivos y su correcto desarrollo en el mercado, es la labor del gerente. Del mismo modo, tiene que coordinar las actividades de las diferentes áreas funcionales y adaptar la organización al entorno externo que existirá en el futuro (Ogalla, 2014).

Un inconveniente presentado por los gerentes, es la dificultad para indicar con exactitud cuán lejos aspiran a llegar con un plan estratégico y cuáles son los objetivos a desarrollar basándose en este plan. Por esta razón, es que una de las normas generales de los gerentes es implantar estrategias para el desarrollo de la planeación con el fin de anticiparse a los posibles errores que puedan aparecer en su desarrollo. Asimismo, para el desarrollo del plan estratégico se demandan costos que representan una inversión, y, por tal motivo, no se debe de incurrir en ellos, a menos que se anticipe una razonable recuperación sobre esa inversión (Ogalla, 2014).

1.3.2.2. Recaudación del impuesto predial

1.3.2.2.1. Definición

Trámite de pago que realizado por los contribuyentes sobre un determinado bien inmueble en una municipalidad. Es un trámite obligatorio según lo establecido por la ley y se tiene que constatar las características del inmueble y todos los puntos relacionados a este. (Camacho, 2015).

La periodicidad de este impuesto es anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos. La función de los gobiernos locales es importante en este rubro dado que ellos son los encargados de gravar dicho impuesto y verificar el conforme cumplimiento de dicho pago. (Camacho, 2015).

1.3.2.2.2. Componentes de la recaudación del impuesto predial

Camacho (2015) afirma que a la hora de analizar la recaudación del impuesto predial es necesario evaluar cada uno de los procesos que incluyen, los cuales son los siguientes:

Determinación

Acción de analizar y revisar el hecho que genera la obligación tributaria, estableciendo el monto total y la base imponible. De igual modo, la determinación es parte de la administración que se utiliza para identificar cuáles son los tributos que deben ser cancelados al momento de la adquisición de un predio. Dichos tributos se establecerán en el área de atención al público en la municipalidad donde se encuentre el predio y tendrán un plazo establecido con anticipación para su cancelación (Camacho, 2015).

Por consiguiente, la determinación busca definir el monto exacto a pagar por los contribuyentes; para lo cual se debe conocer y verificar la información brindada por cada contribuyente, para posteriormente registrarla en la base de datos de la gerencia de administración tributaria y de esta forma hacer el cálculo de la obligación o deuda a pagar. Igualmente, la Determinación es definida como el acto jurídico o situación jurídica por la que se declara la existencia y cantidad de la obligación tributaria del goce de un beneficio a cargo de un contribuyente.

De la misma manera, en el acto de la determinación el deudor tributario tiene por función constatar la realización del hecho que genera la obligación tributaria. Adicionalmente, la administración tributaria es el ente encargado de realizar el hecho generador de la obligación tributaria. Ésta cual tendrá que cumplir con una serie de requisitos para la realización de sus funciones de forma adecuada. La declaración del deudor tributación o por medio de la administración tributaria es el inicio de la obligación tributaria.

Registro declaraciones juradas: En la medida en que el mismo contribuyente ha autoliquidado el monto de la deuda tributaria, debe darse la presentación de la declaración jurada, a su vez ésta permite la emisión de órdenes de pago ante el incumplimiento del contribuyente.

Determinación de deuda: La legislación peruana ha optado por establecer una escala acumulativa y progresiva respecto a las tasas o alcúotas del impuesto predial; es decir, por cada tramo de la base imponible es aplicable una determinada tasa, que se eleva conforme aumenta el valor del tramo. En este sentido, el centro de gestión tributaria deberá realizar la recaudación de acuerdo a este tramo, que

implica hasta 15 UIT el pago de una alícuota del 0.2%, más de 15 UIT hasta 60 UIT el pago de 0.6%, y más de 60 UIT 1%.

Control tributario

Definido como la acción de establecer estándares planificados que permitan evaluar los procesos tributarios y su correcto desarrollo de la administración de los tributos en una determinada jurisdicción. Además, el control tributario es un componente importante del sistema tributario porque su desarrollo se aplica en las normas tributarias (Camacho, 2015).

Se encarga de controlar:

Índice de recaudación: Nivel de pago recaudado sobre el impuesto predial en un determinado periodo, el cual es analizado y evaluado con la finalidad de obtener información adecuada. En ese sentido, lo que arrojen los resultados de dicha evaluación (positivos o negativos), deben existir estrategias con el fin de mejorar el sistema tributario en una jurisdicción.

Programación y sistemas de trabajo: consiste en determinar de manera formal mediante la presentación de un documento qué actividades deben llevarse a cabo con la finalidad de controlar el trabajo de los colaboradores que están a cargo de la recaudación del impuesto predial.

Fiscalización

Evaluación y seguimiento hecho a una actividad específica para saber qué aspectos positivos y negativos poseen los contribuyentes. De igual modo, su desarrollo está basado en la adecuación de un plan de fiscalización con el objeto de mantener información sobre el cumplimiento de pagos por parte de los contribuyentes. (Camacho, 2015).

Universo fiscalizable: Base de datos que comprende información comparativa previa a la inspección a realizarse en aquellos predios en situaciones de abandono. Este universo, instaurado por la administración tributaria, se establece mediante las fortalezas y debilidades que ésta posee.

Revisión de la cobranza: Realizada a través de la actividad de fiscalización, se hace un monitoreo al desempeño del proceso de cobranza, con la

finalidad de poner en alerta sobre los logros o retrasos en las metas, como también informar sobre sí han resultado efectivas determinadas acciones.

Cobranza

Son sujetos pasivos o deudores del impuesto predial, en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas que sean propietarias de los predios al 1° de enero de cada año. En tal sentido, cuando es adquirido un predio con posterioridad a la fecha mencionada, el adquirente no estará obligado a pagar el impuesto, y lo que debe hacer sólo si mantiene la propiedad hasta el 1° de enero del año siguiente.

El cobro del impuesto predial, en este caso se analiza desde la ejecución del centro de gestión tributaria de Chiclayo, la cual tiene fijado un cronograma de pagos conforme a ley. (Camacho, 2015).

Cronograma de pagos: Para la realización del pago del impuesto predial, la norma ha previsto la posibilidad de hacerlo al contado (debiéndose efectuar el desembolso hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año) o en forma fraccionada (pago del equivalente al 25% del tributo total hasta el último día hábil de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre).

Cobranza coactiva: facultad que posee la administración tributaria para efectuar la cobranza de las obligaciones tributarias utilizando los mecanismos restringidos legales, tales como los embargos de los bienes muebles o inmuebles de propiedad de los contribuyentes morosos, esto con el fin de obtener la recuperación total de sus obligaciones no pagadas.

Catastro

Es el inventario de los bienes inmuebles de la ciudad (debidamente actualizado y clasificado), con el objeto de lograr su correcta identificación física, jurídica, fiscal y económica. Hoy en día ha cobrado importancia para todas las administraciones debido al importante peso que significa el impuesto al impuesto predial dentro del presupuesto de las municipalidades. (Camacho, 2015).

Por tal, es un sistema de información integral sobre los bienes inmuebles, que comprende, por una parte, una base de datos referidos en forma espacial,

y por otra, un conjunto de técnicas y procedimientos adecuados para la recolección, actualización, procesamiento y actualización de los datos. (Camacho, 2015).

Número de predios: representa el conjunto de predios, los cuales son los terrenos, incluso los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como también a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que sean partes integrantes de dichos predios, que no puedan ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

1.3.2.2.3. Importancia del control del índice de recaudación

La recaudación es la encargada de la administración de todos los pagos de la obligación tributaria, ya sea de manera voluntaria o de manera coactiva. El ejercicio de recaudar trae consigo concretar acciones de cobranza, según sea el caso del contribuyente, tomando en cuenta el estado de la deuda, su antigüedad o la naturaleza de los contribuyentes. (MEF, 2015).

El pago voluntario. Es el cumplimiento libre o intencional de la prestación que compone el objeto de la relación jurídica y tributaria, presuponiendo la existencia de un crédito por una suma líquida y exigible a favor de la municipalidad. Es importante centrar los esfuerzos de la administración tributaria municipal en este objetivo, dado que con él se trata de generar las condiciones necesarias para que el contribuyente realice el pago de forma voluntaria, por lo que el cumplimiento voluntario del pago de la deuda tributaria del impuesto predial hace que la gestión tributaria sea más eficiente (MEF, 2015).

Pago coactivo. Procedimiento que faculta a algunas entidades para hacer efectivos directamente los créditos a su favor, sin verse en la necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria (MEF, 2015).

1.3.2.2.4. Competencias de las Municipalidades en Aspectos tributarios

El impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos y es de periodicidad anual. Para efectos del impuesto son considerados predios los terrenos, incluidos los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como también las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan

partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin deteriorar, alterar o destruir la edificación (Código Tributario, 2013).

La recaudación, administración y fiscalización del impuesto es de pertenencia de la municipalidad distrital donde se ubique el predio en cuestión, el 5 % del rendimiento del impuesto está destinado en exclusividad a financiar el desarrollo y mantenimiento del registro distrital, así como a las acciones que, realizadas en la administración tributaria, que pudieran ser destinadas a reforzar su gestión y mejorar la recaudación. Por otro lado, el 0.003% del rendimiento del impuesto se destina a favor del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, entidad que absorbió al Consejo Nacional de Tasaciones (Código Tributario, 2013).

1.3.2.2.5. Importancia del pago de los tributos municipales

La contribución al desarrollo de las localidades, es uno de los aspectos más importantes del cumplimiento de los pagos de impuestos a la municipalidad, ya que la municipalidad obtiene ingresos y mediante a ello se puede invertir en proyectos de servicios públicos con la finalidad de mejorar el bienestar de una localidad.

Estos impuestos deben estar destinados a asegurar el funcionamiento de la entidad que brinda los servicios públicos y la prestación de los mismos, así como de la infraestructura básica.

Es de vital importancia que los recursos directamente recaudados de la municipalidad no permanezcan estancados, porque entonces año a año la comunidad será dependiente de las transferencias Gobierno Nacional y se perderá autonomía en un ámbito competitivo que es clave para el desarrollo local.

De igual manera, cuando una municipalidad es más dependiente de las transferencias del Gobierno Nacional o de transferencias por canon minero (producto de empresas que realizan actividades extractivas en la zona), también es más dependiente de la cotización de los precios internacionales y de decisiones presupuestales que se toman a nivel centralizado, además de que este recurso es agotable y cuando ello ocurra dejarán de percibir este canon.

1.3.2.2.6. Mecanismos de recaudación del impuesto predial

En general, todas las personas que propietarias de un predio tienen que cumplir con el pago del impuesto predial. Se conoce como predios a las edificaciones (casas o edificios) y también los terrenos, pero, cuando la existencia del propietario no puede ser determinada están obligados al pago de este impuesto los poseedores o tenedores, a cualquier título, de los predios afectos, pudiendo reclamar dicho pago a los respectivos contribuyentes.

Tomando en cuenta el caso de condominios, cuando los predios son de propiedad de varias personas, se consideran pertenecientes a un solo dueño, salvo el caso que se comunique a la municipalidad el nombre de los condominios y la participación que a cada uno le corresponde. Los propietarios de un predio en condominio son responsables solidarios, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total del impuesto (MEF, 2013).

El Impuesto Predial tiene periodicidad anual, y rige a partir del 1 de enero de cada año. Sea el caso de transferencia de un predio, el comprador asume la condición de contribuyente el 1 de enero del año siguiente de que se ha producido el hecho (MEF, 2013).

1.3.2.2.7. Formas de pago del impuesto predial

Los pagos pueden ser realizados al contado, hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año. El pago en forma fraccionada, puede ser pagado hasta en cuatro cuotas trimestrales, siendo la primera cuota equivalente a un cuarto del impuesto total resultante y debe ser cancelado hasta el último día hábil del mes de febrero.

Las cuotas restantes deben ser pagadas en los meses de mayo, agosto y noviembre hasta el último día hábil de éstos, debiendo ser reajustadas de acuerdo a la variación acumulada del Índice de Precios al Por Mayor (IPM) que publica el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), por el periodo comprendido desde el mes de vencimiento de pago de la primera cuota y el mes precedente al pago (MEF, 2013).

1.3.3. Definición de términos

Arbitrios: “Tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público” (Aguilar, 2015 p.25).

Contribución: “Tributo cuya obligación tiene como hecho imponible que derivan de la realización de obras públicas o de actividades estatales” (Aguilar, 2015 p.25).

Contribuyente: “Es aquel sujeto que realiza, o sobre el cual se produce el hecho imponible de la obligación tributaria” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018 p.6).

Declaración tributaria: Es la manifestación mediante hechos comunicados a la Administración Tributaria en la forma y lugar establecidos por Ley, Reglamento, Resolución de Superintendencia o norma de rango similar, el cual constituye la base para determinar la obligación tributaria (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018 p.7).

Domicilio fiscal: Es el lugar establecido por los obligados a inscribirse ante la Administración Tributaria para todo efecto tributario y que se considera subsistente mientras su cambio no sea comunicado a la Administración Tributaria en la forma que ésta establezca. Este lugar es fijado dentro del territorio nacional (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018 p.9).

Domicilio procesal: “Es aquel que puede señalar el deudor tributario al iniciar cada uno de sus procedimientos tributarios, con excepción del procedimiento de fiscalización, y que debe estar ubicado dentro del radio urbano que señale la Administración Tributaria” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018 p.9).

Planeación estratégica: Proceso mediante el cual se manifiesta la visión, la misión y los valores de una organización, previamente se analiza su situación externa e interna, se establecen sus planes estratégicos, objetivos a largo plazo, para posteriormente formular las estrategias de gestión que permitan alcanzar dichos propósitos (Luna, 2016).

1.4. Formulación del problema

¿El Planeamiento Estratégico incide en la recaudación del Impuesto Predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación tiene justificación teórica porque se fundamentó en teorías dadas por diversos autores sobre las variables en estudio, para la variable planeamiento estratégico se apoya en la teoría de Luna (2016) quien afirma que la planeación estratégica es el proceso a través del cual se declara la visión, la misión y los valores de una empresa, se analiza su situación externa e interna, se establecen sus planes estratégicos, objetivos a largo plazo, y se formulan las estrategias de gestión que permitan alcanzar dichos objetivos

En cuanto a la variable recaudación del impuesto predial se fundamenta en base a la teoría de Camacho (2015) que afirma que es el trámite de carácter obligatorio que realizan los contribuyentes ante la municipalidad en cuya jurisdicción se encuentra ubicado su Predio. Además, se consideró otras teorías de autores que permitieron complementar el presente estudio.

Tiene justificación metodológica, porque se fundamenta en una investigación de diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo, considerando como herramientas de recolección de datos la encuesta y el análisis documental, además la presente investigación sirvió como aporte a futuras investigaciones que se realicen considerando las mismas variables y en un contexto similar.

Tiene justificación práctica porque se consideró definir cuál es la incidencia de un planeamiento estratégico en la recaudación del impuesto predial, considerando las teorías citadas, y los aportes de los estudios previos; teniendo en cuenta su aplicación práctica, además se propuso un modelo de planeamiento estratégico que le permita a el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo reducir las deficiencias en la gestión e incrementar la recaudación del impuesto predial.

1.6. Hipótesis

H1: El planeamiento estratégico incidirá en la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018.

H0: El planeamiento estratégico no incidirá en la recaudación del Impuesto Predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del planeamiento estratégico en la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Conocer el planeamiento estratégico que realiza el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018.
- b) Analizar la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018
- c) Diseñar estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), el enfoque de la investigación es cuantitativo, para lo cual se ha desarrollado de acuerdo a un estudio de tipo descriptivo, puesto que se realizó una descripción de la problemática en relación al planeamiento estratégico y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo.

2.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental dado que la situación respecto al planeamiento estratégico y la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo fue observada tal y como se estaba dando sin intervenir en los resultados del mismo, además, el diseño es transversal, puesto que la información fue obtenida una sola vez considerando al periodo 2017.

2.2. Población y muestra

La población estuvo conformada por el total de trabajadores del área de cobranzas del impuesto predial del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, los cuales fueron un total de 28 trabajadores.

La muestra estuvo conformada por el total de la población por ser un número pequeño y homogéneo, es decir a los 28 trabajadores a quienes se aplicó una encuesta, por tal no se utilizó ninguna fórmula estadística para su determinación, se considera una muestra no probabilística. Además, forma parte de la muestra el administrador del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo a quien se aplicó una entrevista.

2.3. Variables y Operacionalización

2.3.1. Variables

Variable independiente: Planeamiento estratégico

Variable dependiente: Recaudación del Impuesto predial.

2.3.2. Definición de variables

Tabla 1

Definición de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Variable independiente: Planeamiento estratégico	Para Luna (2016) la planeación estratégica es el proceso a través del cual se declara la visión, la misión y los valores de una empresa, se analiza su situación externa e interna, se establecen sus planes estratégicos, objetivos a largo plazo, y se formulan las estrategias de gestión que permitan alcanzar dichos objetivos.	El planeamiento estratégico en el Centro de Gestión Tributaria se realiza considerando tres factores importantes: el diagnóstico bajo un contexto interno y externo, la organización que se enfoca en los objetivos de recaudación y la gestión de estrategias, actividades y control en la recaudación de impuestos
Variable dependiente: Recaudación del Impuesto predial	Es el trámite de carácter obligatorio que realizan los contribuyentes ante la municipalidad en cuya jurisdicción se encuentra ubicado su Predio. En cuyo acto se declaran las características físicas del mismo que está compuesto por la determinación, administración y fiscalización. (Camacho, 2015)	La recaudación del impuesto predial realizada por el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo inicia con la determinación del contribuyente a través del registro y determinación del monto que debe pagar, incluye también el control tributario que se realiza con el análisis del índice de recaudación y la planificación de la programación y sistemas de trabajo, también se encarga de la fiscalización y cobranza del impuesto predial.

Fuente: Elaboración propia

2.3.3. Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de la variable independiente

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems encuesta	Ítems entrevista	Técnica e instrumento
Variable independiente: Planeamiento estratégico	Diagnóstico	Análisis de factores externos	1. En el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se realiza un análisis de los factores externos para la planificación estratégica	1. ¿En el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se realiza una planificación de la recaudación del impuesto predial?	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario. Técnica: Entrevista: Instrumento: Guía de entrevista. Técnica: Análisis documental. Instrumento: Ficha de análisis.
			2. Existen factores externos que afectan la cobranza del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	2. ¿Qué factores afectan la cobranza del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo?	
		Análisis de factores internos	3. En el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se capacita al personal para identificar los niveles de control establecidos, y nivel de porcentaje de eficiencia alcanzado.	3. ¿La Municipalidad de Chiclayo promueve el desarrollo del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo a través de capacitaciones sobre el impuesto predial?	
			4. El manejo de deficiencias de factores internos en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo son corregidos a su debido tiempo	4. ¿Qué factores internos puede identificar del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo que afecta la cobranza del impuesto predial?	
	Organización	Visión	5. Conoce la visión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	5. ¿De qué manera se promueve el conocimiento de la visión en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo?	

Gestión	Misión	6. Conoce la misión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	6. ¿De qué manera se promueve el conocimiento de la misión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo?
	Objetivos	7. Los objetivos de recaudación del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo para el 2017 fueron logrados de manera eficiente	7. ¿Cuáles han sido los objetivos planteados para la recaudación del impuesto predial en el 2017? 8. ¿Qué dificultades se ha presentado en el logro de objetivos de recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo?
	Estrategias	8. El Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo planifica las estrategias de recaudación	9. ¿Cuáles son las estrategias que se en el 2017 en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo para la recaudación del impuesto predial?
	Actividades	9. Las actividades de recaudación del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo son realizados de manera eficiente	10. ¿Qué dificultades se ha tenido en las actividades de recaudación del impuesto predial durante el 2017?
	Control	10. Existe un control eficiente para las actividades de recaudación en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	11. ¿Qué herramientas de control utilizan en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo para la gestión de la recaudación del impuesto predial?

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3*Operacionalización de la variable dependiente*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems encuesta	Ítems entrevista	Instrumento
Variable dependiente: Recaudación del impuesto predial	Determinación	Registro declaraciones juradas	11. Considera que existe un sistema eficiente para el registro de declaraciones juradas.	12. ¿Qué tipo de reclamos se ha tenido en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo respecto a la obligación tributaria del impuesto predial por parte del contribuyente en el 2017?	Técnica: Análisis documental Instrumento: Ficha de registro
		Determinación de deuda	12. La determinación de deudas de contribuyentes se realiza de manera sistematizada	13. ¿Qué acciones se realiza para comunicar las deudas pendientes de los contribuyentes en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo?	
	Control tributario	Índice de recaudación	13. Considera que los índices de recaudación se ha reducido durante los dos últimos años	14. ¿Cómo evalúa la recaudación del impuesto predial logrado en el 2017?	
		Programación y sistemas de trabajo	14. Las actividades de recaudación del impuesto predial se realiza de acuerdo a una programación	15. ¿Cuál es la programación para las actividades de recaudación del impuesto predial?	
	Fiscalización	Revisión de la cobranza	15. Existe herramientas de control que permite la revisión inmediata de la cobranza del impuesto predial.	16. ¿Cómo es el sistema de información donde se registra la cobranza del impuesto predial?	
			16. Los contribuyentes realizan compromisos de pago del impuesto predial y son cumplidos según lo pactado	17. ¿Qué porcentaje de contribuyentes respeta los cronogramas establecidos para el pago del impuesto predial?	
Cobranza	Cronograma de pagos				

	Cobranza coactiva	17. La cobranza coactiva del impuesto predial tiene mejores resultados que otras acciones de cobranza del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	18. ¿Qué resultados ha traído la cobranza coactiva durante el 2017?
Catastro	Número de predios	18. La base de datos de los predios de la zona, se actualiza y revisa de manera periódica.	19. ¿Cómo se controla el registro y actualización de los predios de Chiclayo?
Fuente:		Elaboración	propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Técnicas

Encuesta: La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta. Con esta técnica se dio lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.

Análisis de documentos: La técnica se basó en revisión bibliográfica que tuvo como propósito analizar material impreso del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo sobre la recaudación del impuesto predial, así como también sus índices de pagos de este impuesto.

Instrumento

El instrumento que se utilizó es el cuestionario que se compuso por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio; se utilizó para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituyó el centro del problema de investigación.

Hoja de registro: Sirvió para recolectar la información documental de los índices de recaudación del impuesto predial del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo.

2.4.2. Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos de recolección de datos se realizó a través del juicio de expertos, considerando la aprobación por parte de un especialista, un metodólogo y un estadístico. Para medir la confiabilidad del cuestionario se utilizó la prueba estadística Alfa de Cronbach la cual dio un resultado superior a 0.70 probando así la confiabilidad del instrumento para su posterior aplicación.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Los métodos que se utilizaron para el análisis de datos son los siguientes:

Método Analítico, es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Este método fue utilizado en la presente

investigación para analizar los datos recolectados y presentar en el informe final la información más relevante en relación a las variables estudiadas.

Método deductivo-inductivo, el método inductivo permite realizar una exploración de la información más flexible y parte de lo más específico hasta las teorías más generales y el método deductivo parte de lo general a lo específico, ambos métodos permiten llegar a las conclusiones generales. En este sentido, este método fue utilizado para analizar detalladamente las teorías y los resultados obtenidos de la recolección de datos con el fin de llegar a las conclusiones generales.

2.6. Aspectos éticos

Según afirma Noreña, Alcaraz y Rojas (2012) en una investigación se deben tener en cuenta los aspectos éticos, es por eso que a continuación se detallan los que se usaron en la investigación:

El principio de libertad y responsabilidad, implica que las personas que participaron en la investigación lo hicieron asumiendo la responsabilidad de colaborar en el presente estudio de manera voluntaria, y brindando información verídica para el desarrollo de la investigación.

Confidencialidad de la investigación, es decir que se protegió la identidad de los participantes por lo cual durante el proceso de recolección de datos no se solicitó información personal de los participantes.

Confirmabilidad o reflexividad, este aspecto ético se consideró para garantizar que toda la información presentada fuera verídica y reflejara la situación actual de la empresa en estudio.

2.7. Criterios de rigor científico

Según manifiesta Noreña, Alcaraz, y Rojas (2012) los criterios de rigor científico que son parte de una investigación son los siguientes:

Credibilidad: se refiere a que la información obtenida en la investigación fue real, por lo que se limita a observar la información tal y como se da, con el fin de poder plasmarlo en los resultados de la investigación donde luego se propuso estrategias de mejora.

Aplicabilidad: este criterio se debe a que la información que se obtuvo fue aplicada en la empresa, si es decisión de los responsables de la empresa estudiada realizarlo, en todo caso se puede tomar como referencia para otras investigaciones donde se presenten situaciones parecidas.

Relevancia: se refiere a que los objetivos de las investigaciones, tanto generales como específicas, fueron respondidos y fundamentados de manera teórica, es por eso que se generó conocimiento válido con el fin de que se puedan plantar acciones de mejora.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Objetivo 1: Conocer el planeamiento estratégico que realiza el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018

Tabla 4

Valoración sobre si en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se realiza un análisis de los factores externos para la planificación estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	4	14,3	14,3	14,3
Algunas veces	8	28,6	28,6	42,9
Casi siempre	14	50,0	50,0	92,9
Siempre	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

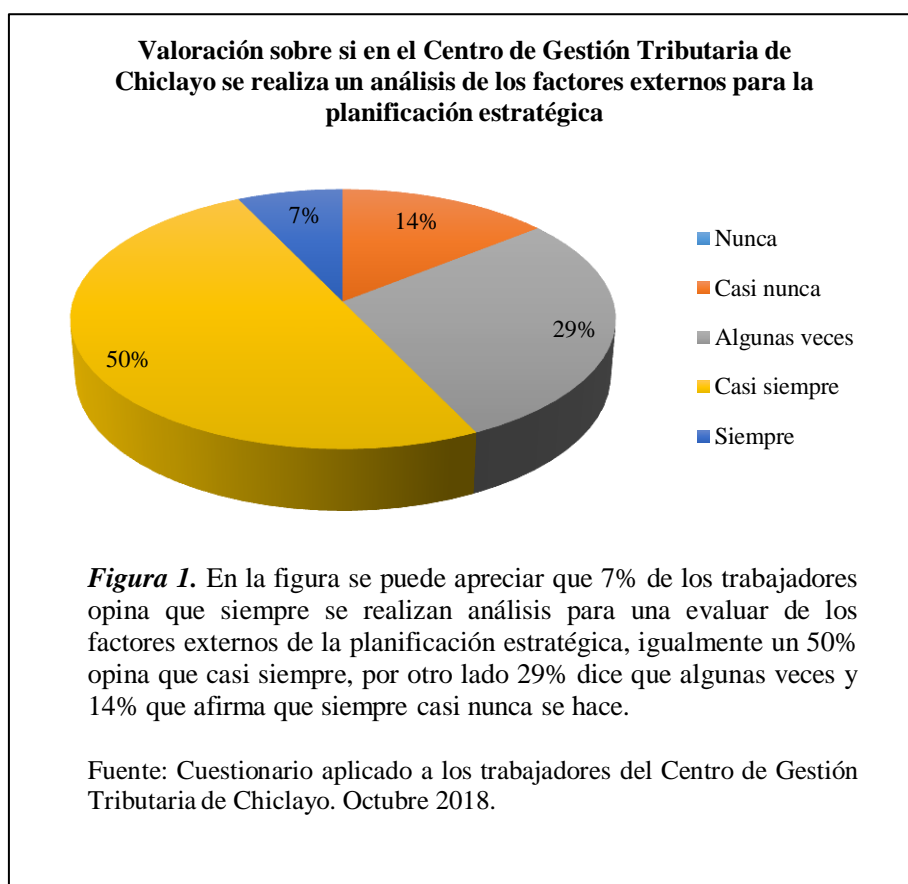


Tabla 5

Valoración sobre si existen factores externos que afectan la cobranza del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Algunas veces	0	0	0	0
Casi siempre	14	50,0	50,0	50,0
Siempre	14	50,0	50,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

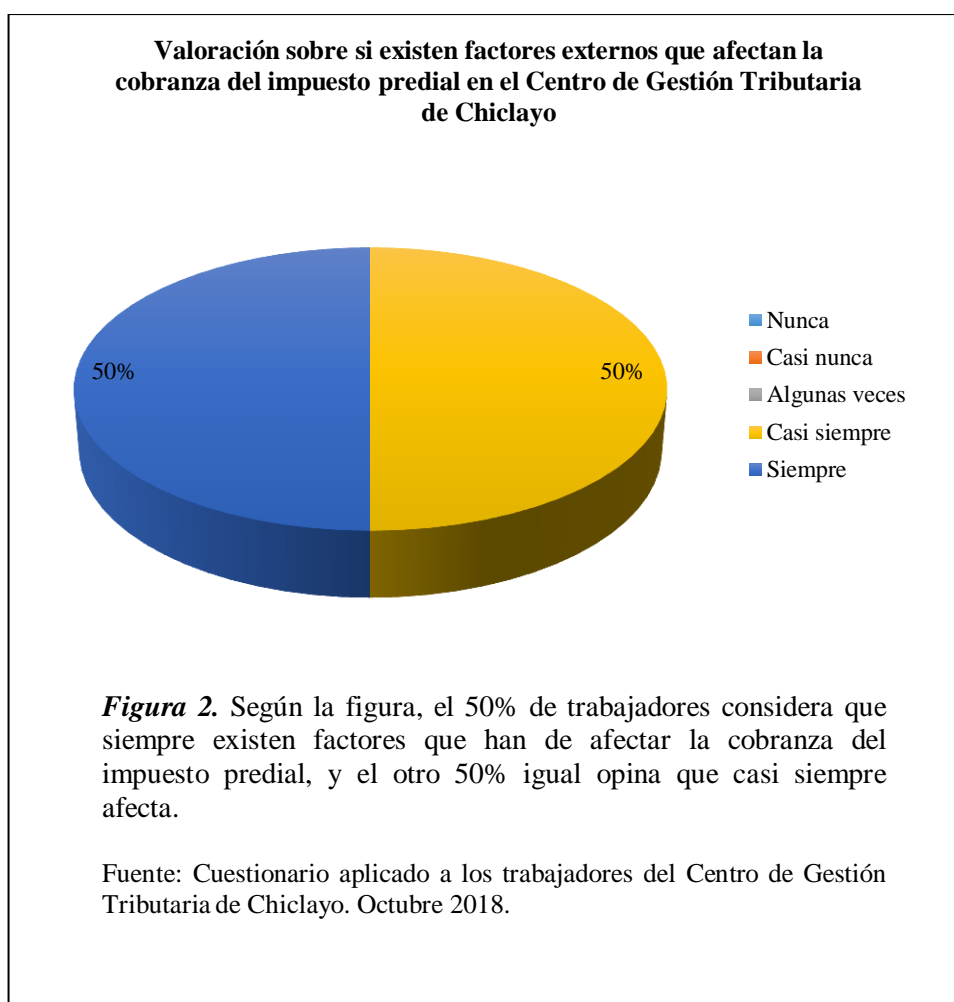


Tabla 6

Valoración acerca si en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se capacita al personal para identificar los niveles de control establecidos, y nivel de porcentaje de eficiencia alcanzado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Algunas veces	20	71,4	71,4	71,4
Casi siempre	8	28,6	28,6	100,0
Siempre	0	0,0	0,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

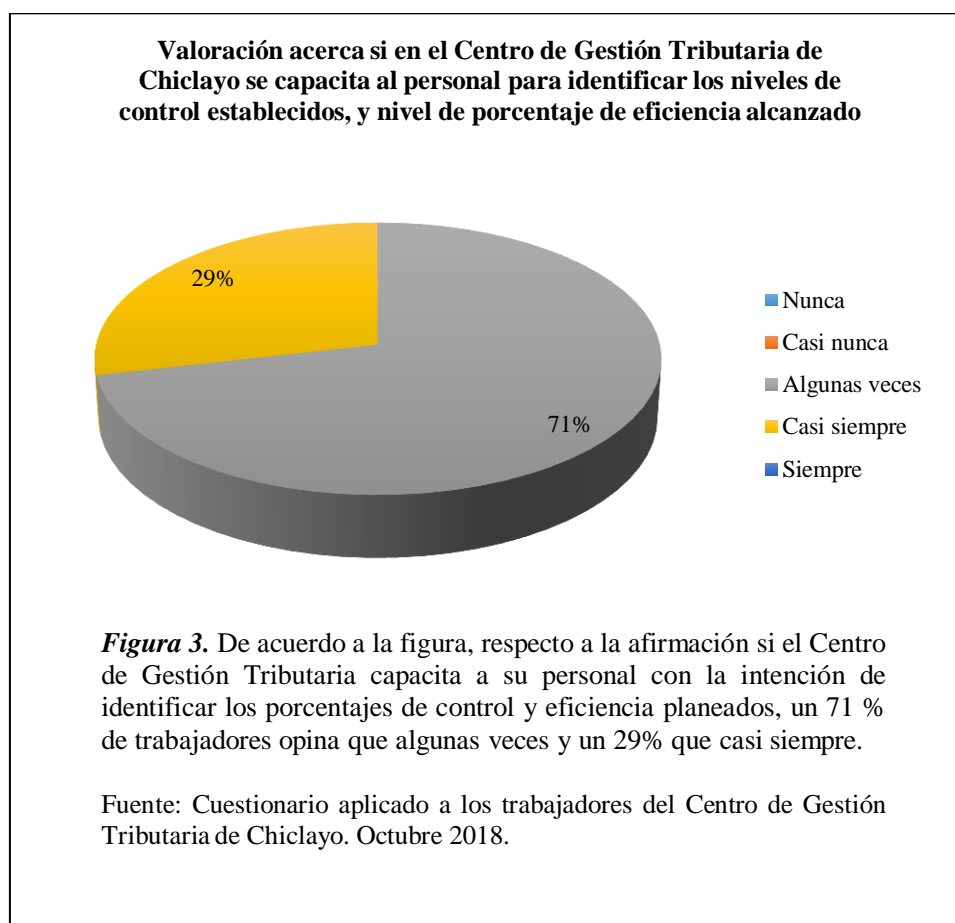


Tabla 7

Valoración sobre si el manejo de deficiencias de factores internos en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo es corregido a su debido tiempo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	4	14,3	14,3	14,3
Algunas veces	24	85,7	85,7	100,0
Casi siempre	0	0,0	0,0	100,0
Siempre	0	0,0	0,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

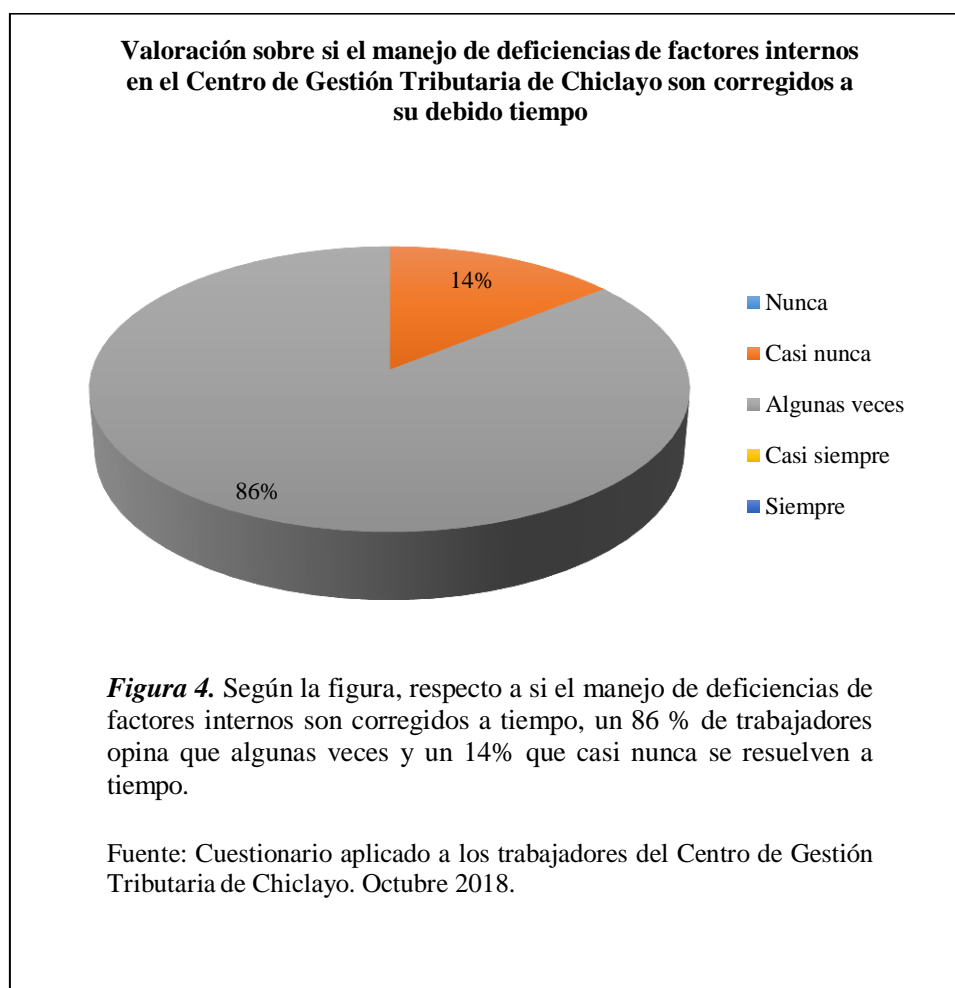


Tabla 8

Valoración sobre si conoce la visión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	16	57,1	57,1	57,1
Algunas veces	8	28,6	28,6	85,7
Casi siempre	4	14,3	14,3	100,0
Siempre	0	0,0	0,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

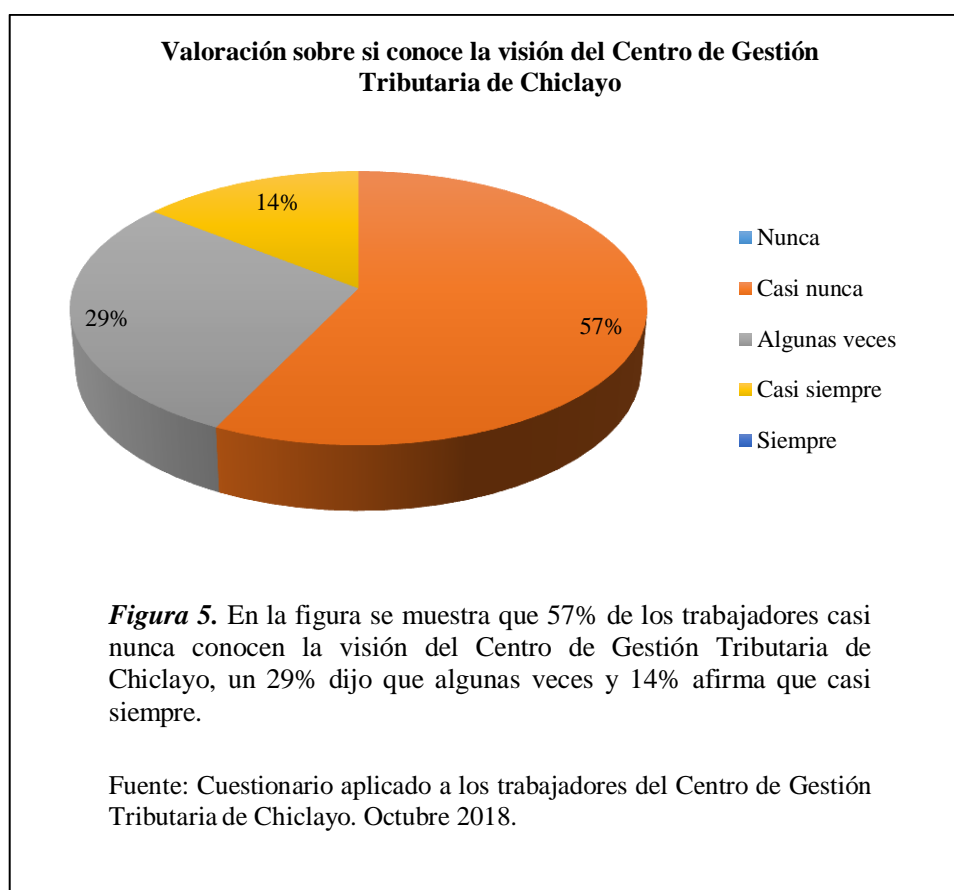


Tabla 9

Valoración sobre si conoce la misión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	16	57,1	57,1	57,1
Algunas veces	8	28,6	28,6	85,7
Casi siempre	4	14,3	14,3	100,0
Siempre	0	0,0	0,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

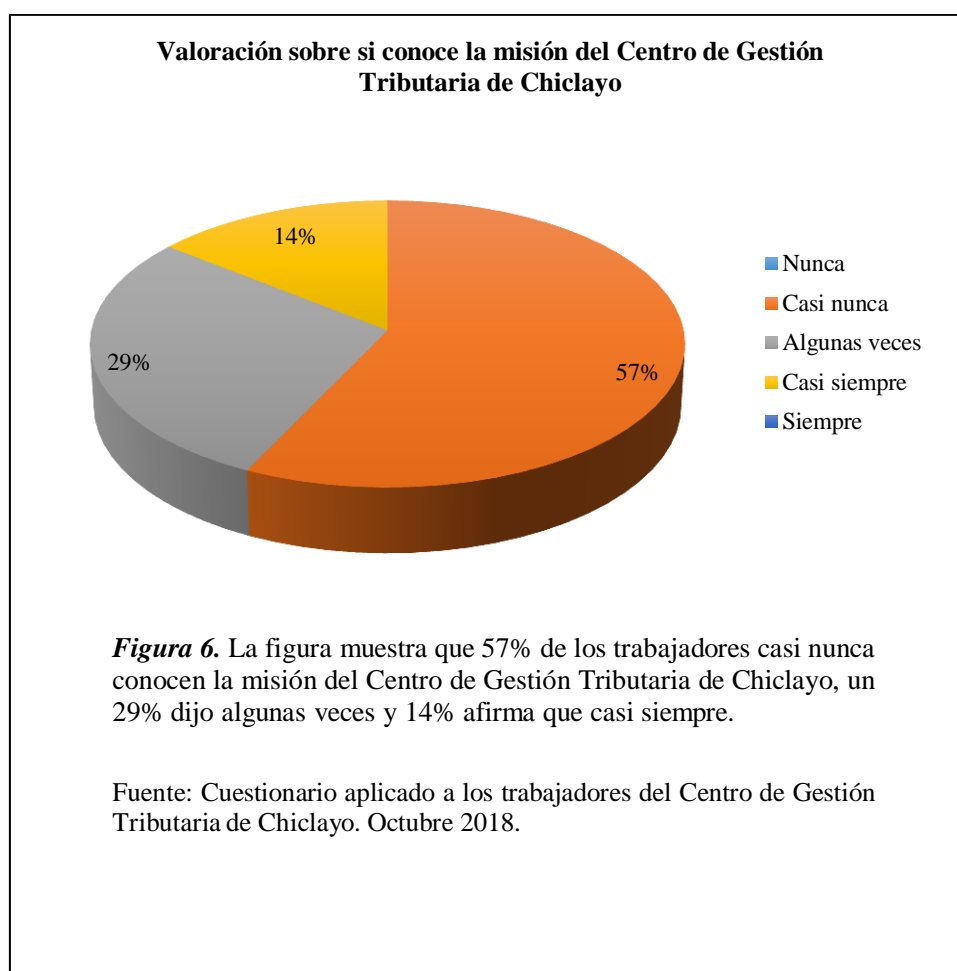


Tabla 10

Valoración sobre si los objetivos de recaudación del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo para el 2017 fueron logrados de manera eficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	24	85,7	85,7	85,7
Algunas veces	4	14,3	14,3	100,0
Casi siempre	0	0,0	0,0	100,0
Siempre	0	0,0	0,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

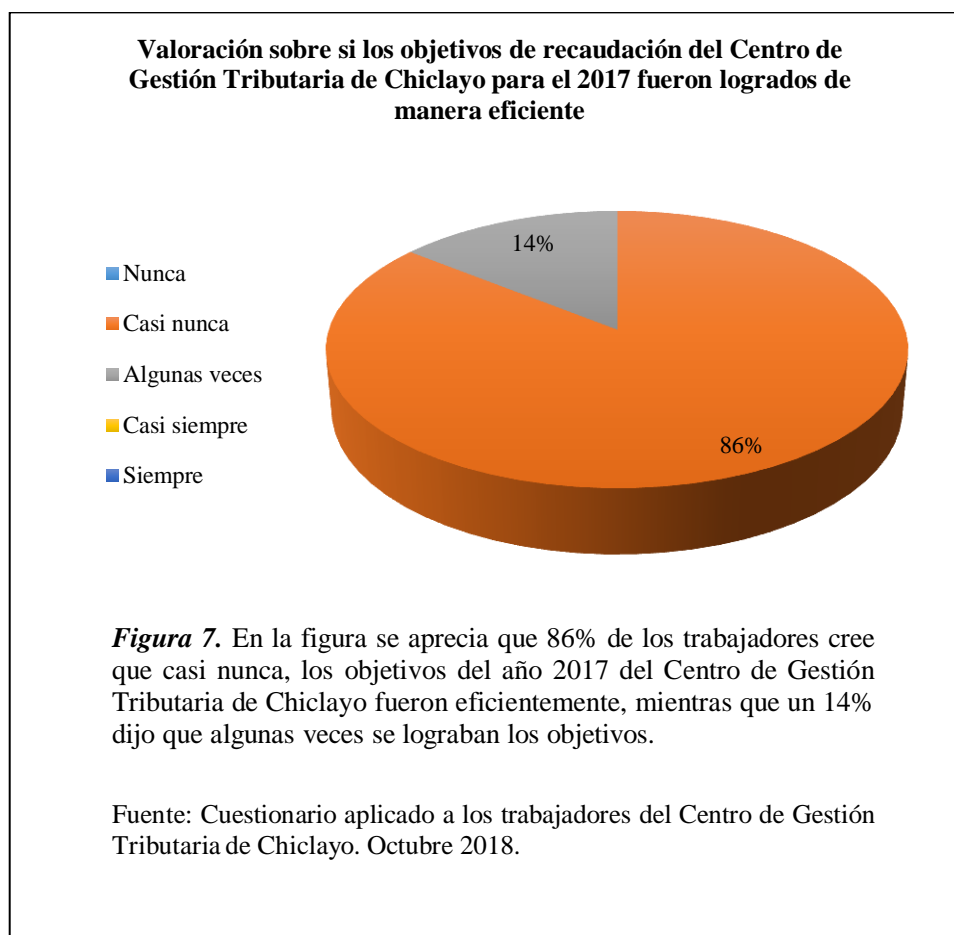


Tabla 11

Valoración sobre si el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo planifica las estrategias de recaudación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	0	0,0	0,0	0,0
Algunas veces	0	0,0	0,0	0,0
Casi siempre	20	71,4	71,4	71,4
Siempre	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

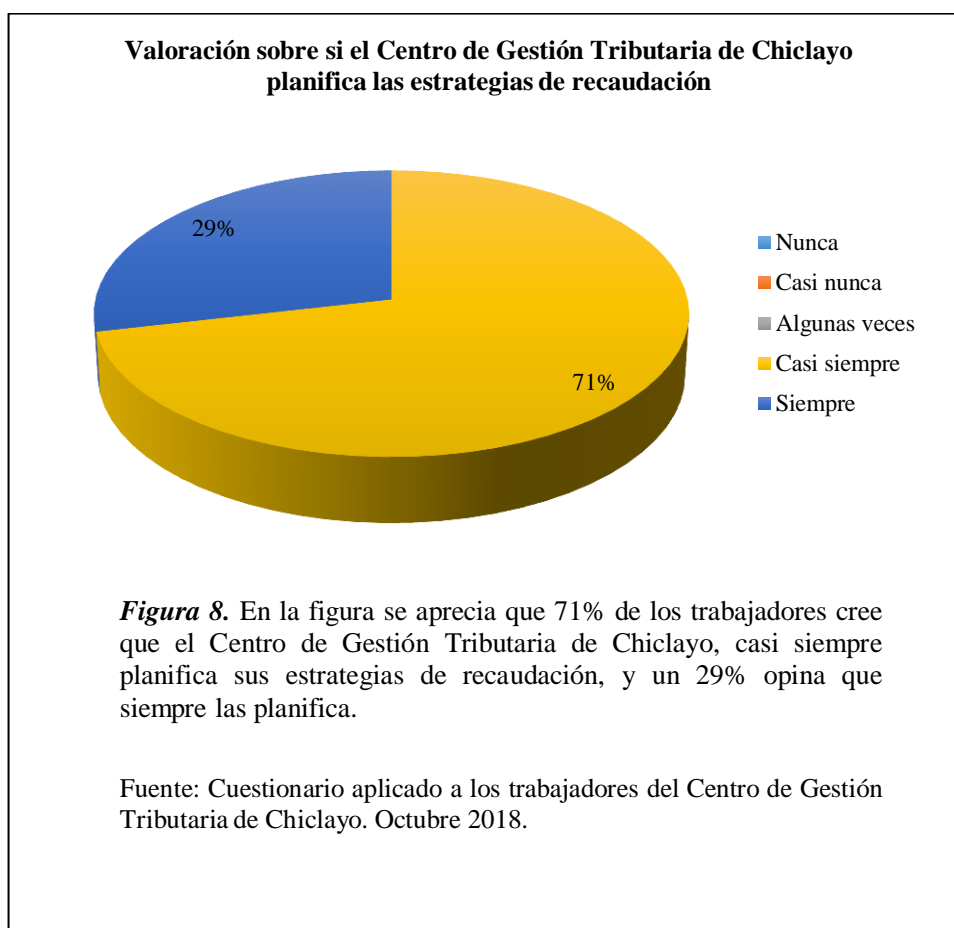


Tabla 12

Valoración sobre si las actividades de recaudación del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo son realizadas de manera eficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	8	28,6	28,6	28,6
Algunas veces	12	42,9	42,9	71,4
Casi siempre	8	28,6	28,6	100,0
Siempre	0	0,0	0,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

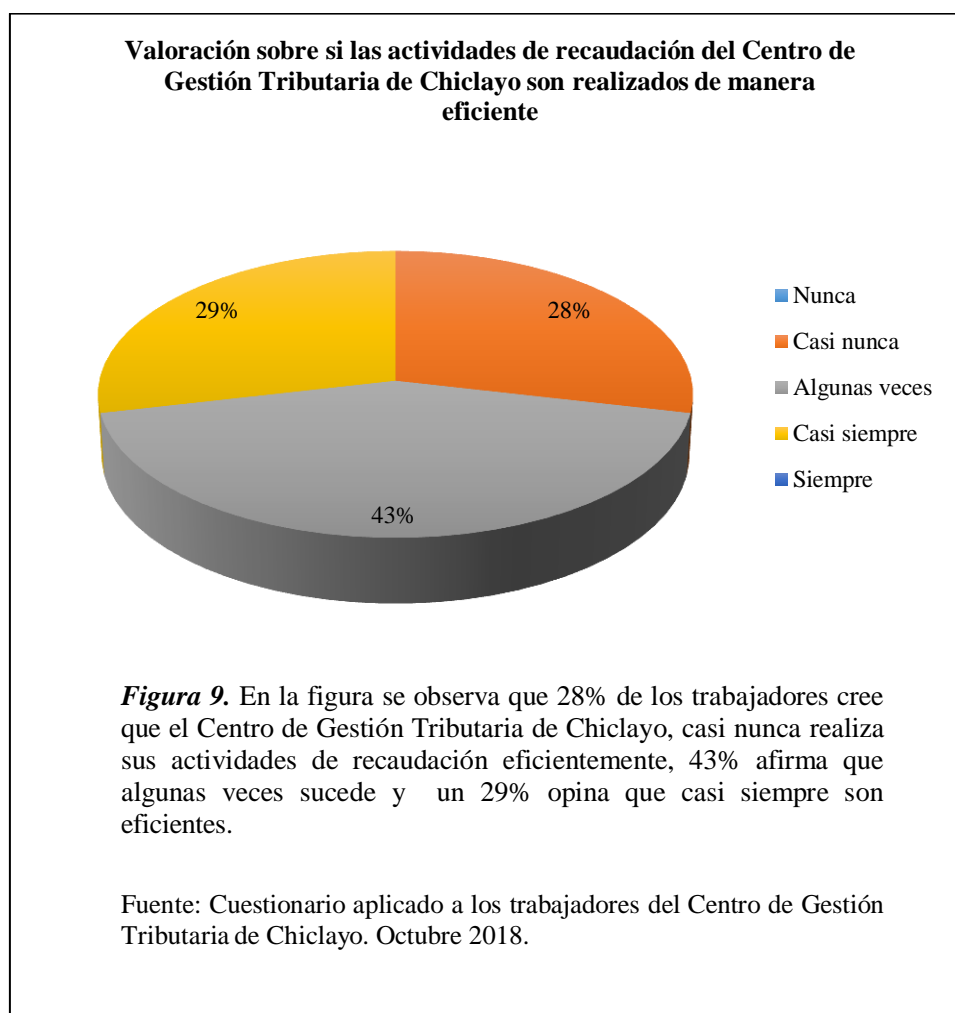


Tabla 13

Valoración sobre si existe un control eficiente para las actividades de recaudación en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	0	0,0	0,0	0,0
Algunas veces	26	92,9	92,9	92,9
Casi siempre	2	7,1	7,1	100,0
Siempre	0	0,0	0,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

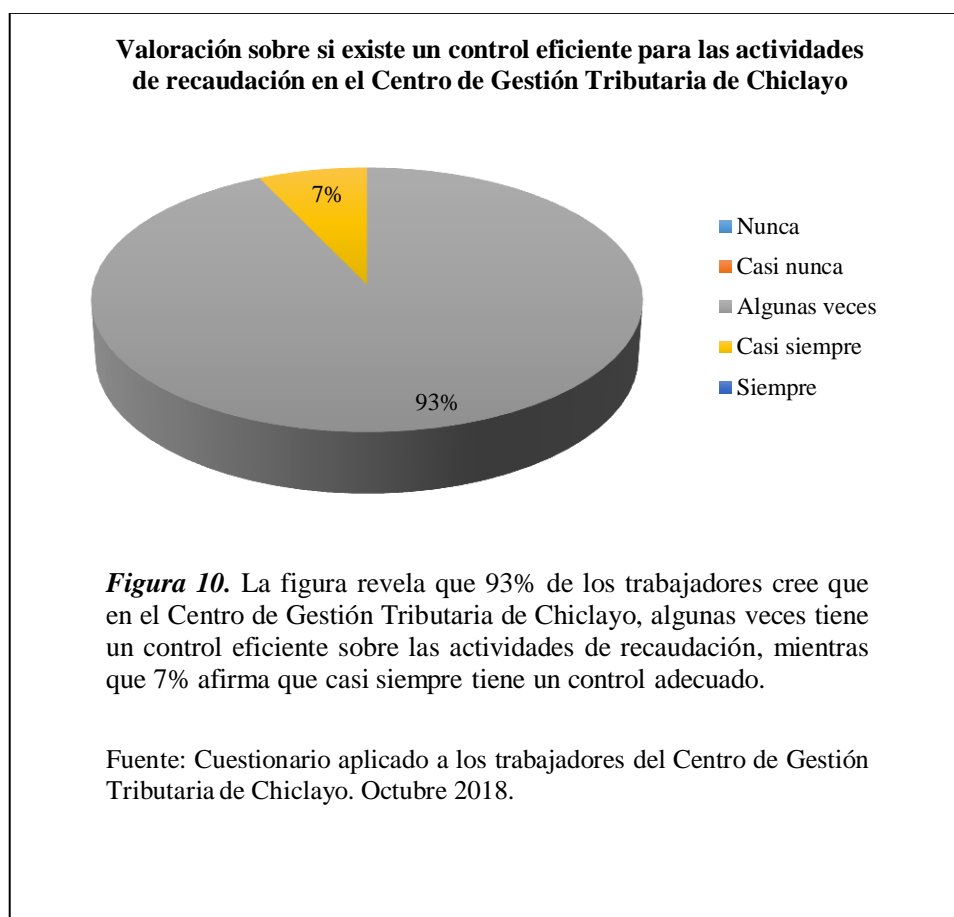


Tabla 14

Valoración sobre si considera que existe un sistema eficiente para el registro de declaraciones juradas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	0	0,0	0,0	0,0
Algunas veces	10	35,7	35,7	35,7
Casi siempre	18	64,3	64,3	100,0
Siempre	0	0,0	0,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

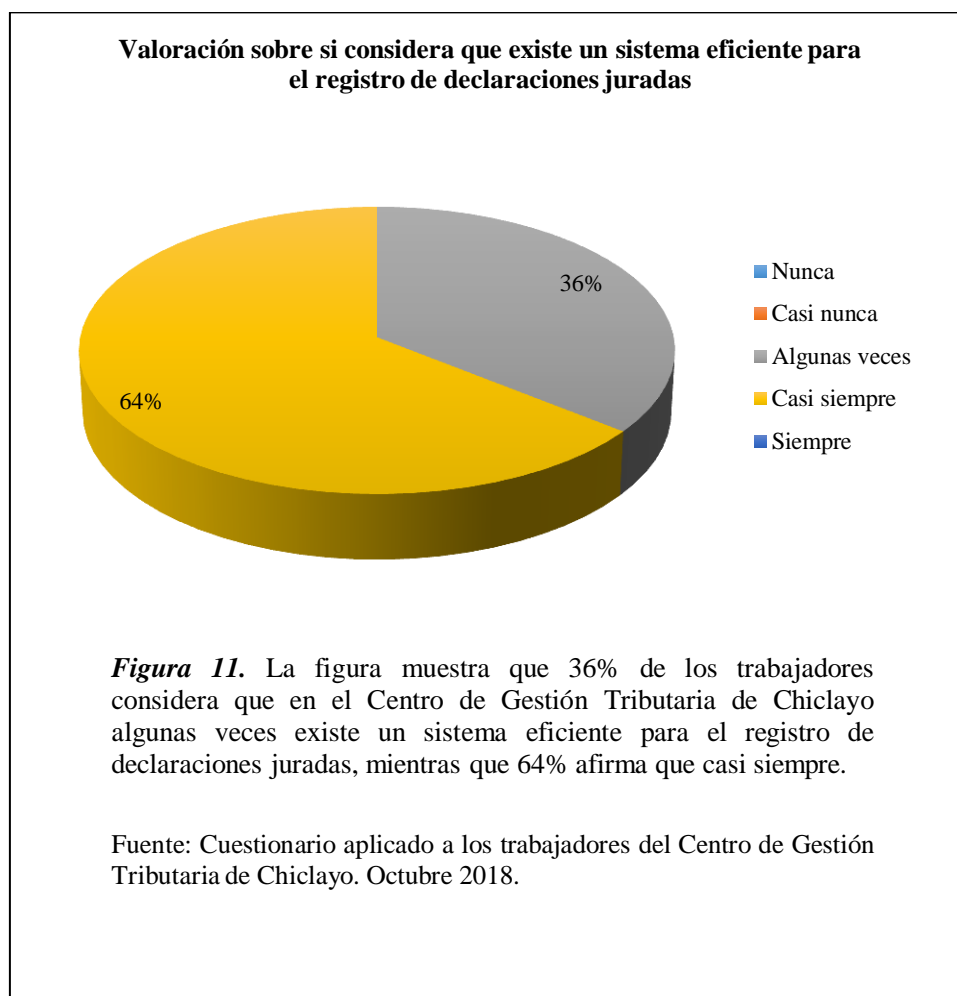


Tabla 15

Valoración acerca si la determinación de deudas de contribuyentes se realiza de manera sistematizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	2	7,1	7,1	7,1
Algunas veces	16	57,1	57,1	64,3
Casi siempre	10	35,7	35,7	100,0
Siempre	0	0,0	0,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

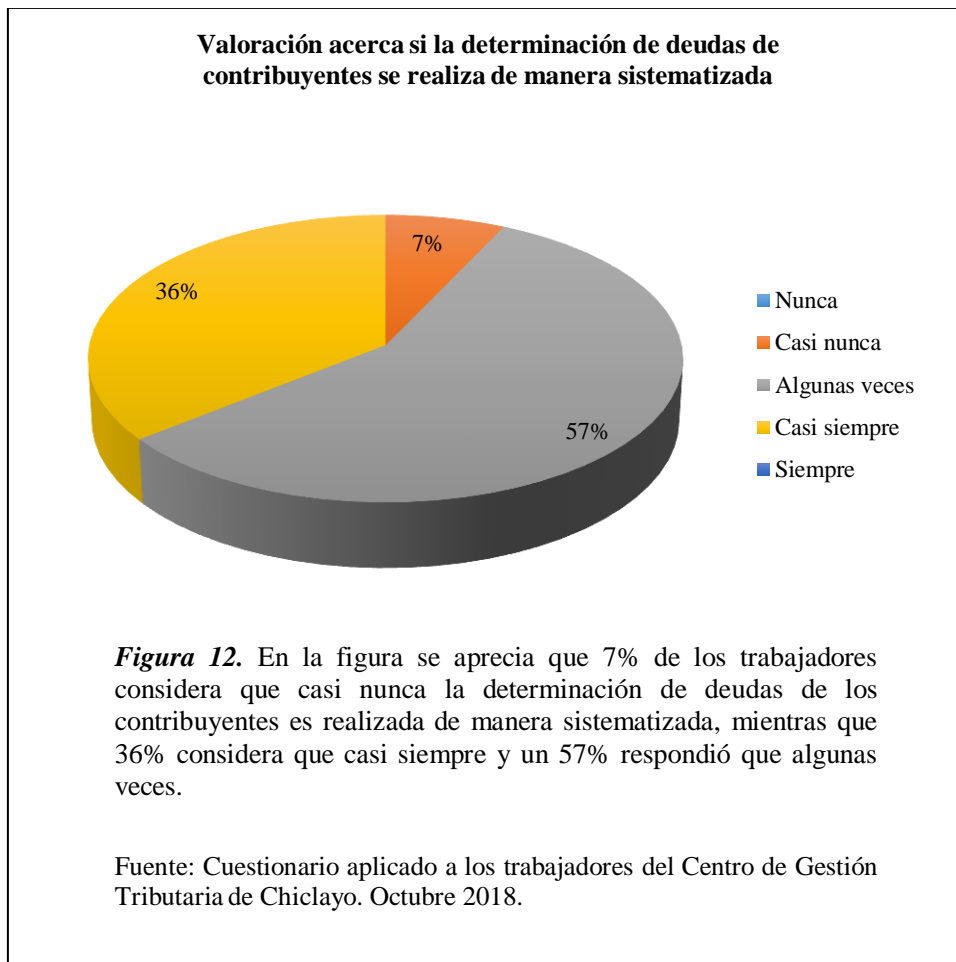


Tabla 16

Valoración sobre si considera que los índices de recaudación se han reducido durante los dos últimos años

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	18	64,3	64,3	64,3
Algunas veces	10	35,7	35,7	100,0
Casi siempre	0	0,0	0,0	100,0
Siempre	0	0,0	0,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

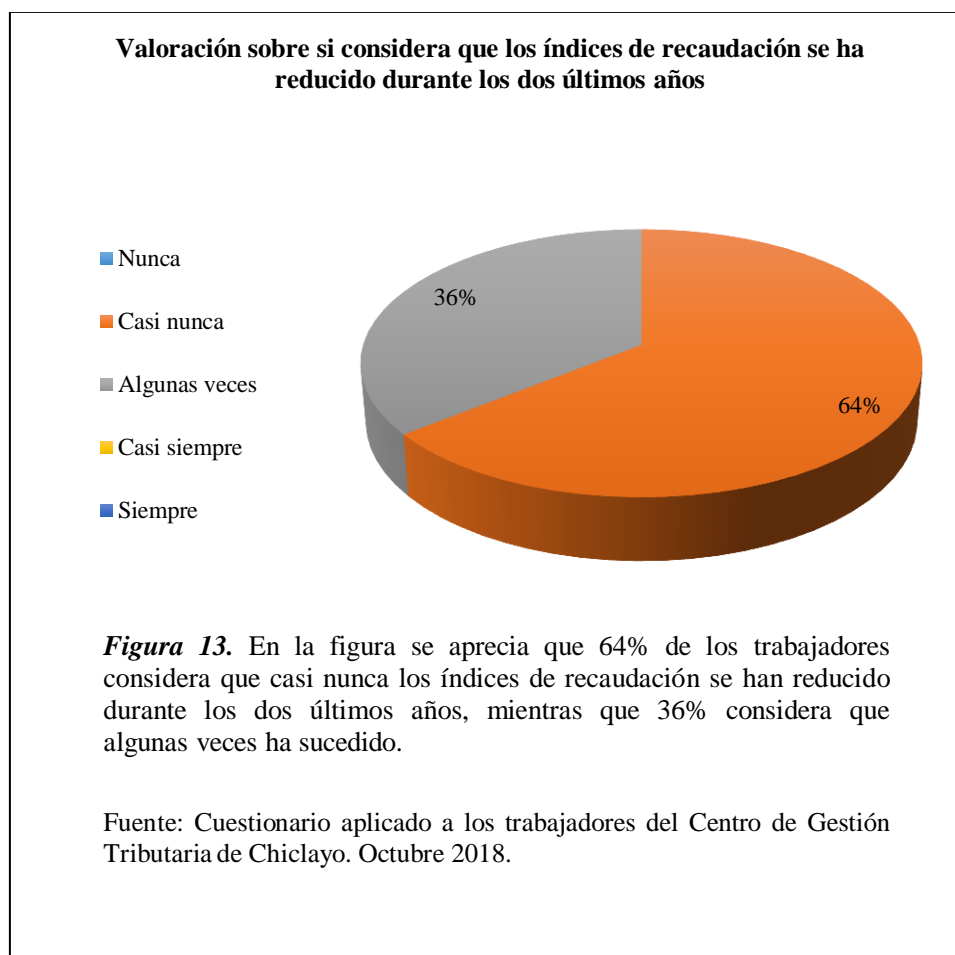


Tabla 17

Valoración sobre si las actividades de recaudación del impuesto predial se realizan de acuerdo a una programación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	0	0,0	0,0	0,0
Algunas veces	0	0,0	0,0	0,0
Casi siempre	8	28,6	28,6	28,6
Siempre	20	71,4	71,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

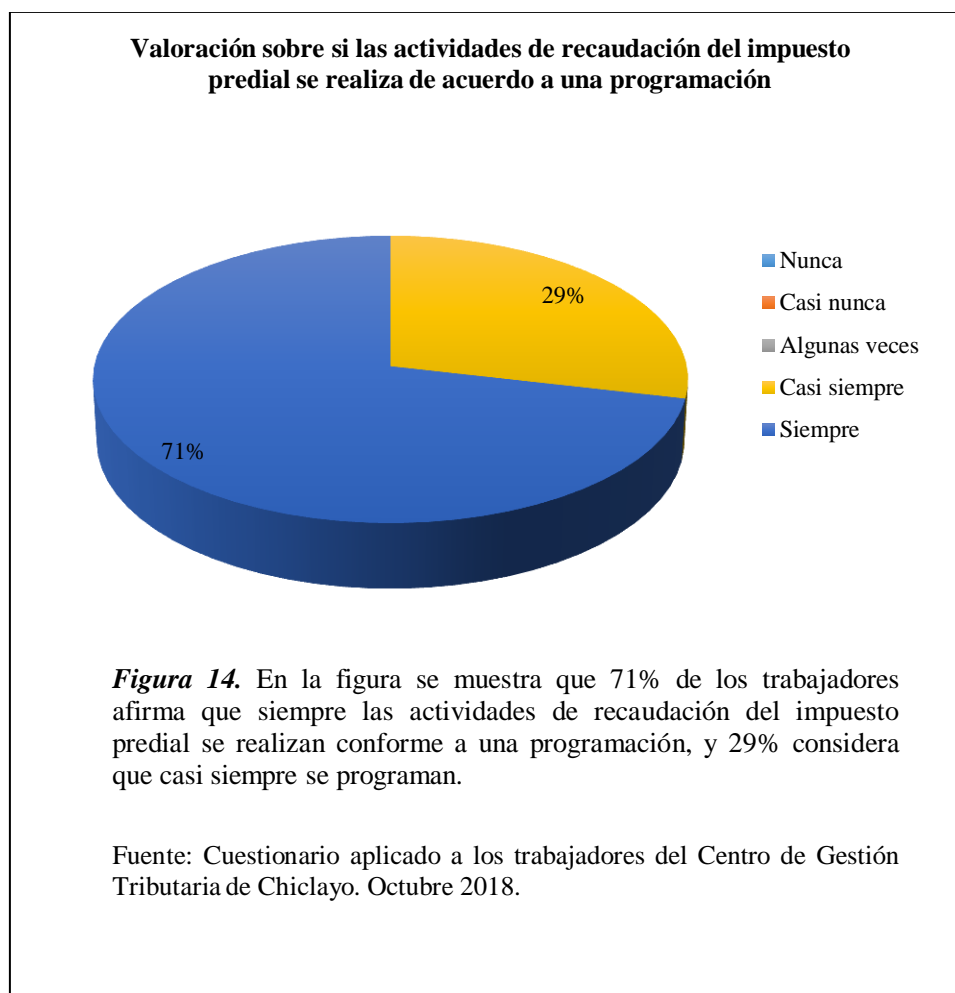


Tabla 18

Valoración sobre si existen herramientas de control que permite la revisión inmediata de la cobranza del impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	0	0,0	0,0	0,0
Algunas veces	0	0,0	0,0	0,0
Casi siempre	20	71,4	71,4	71,4
Siempre	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

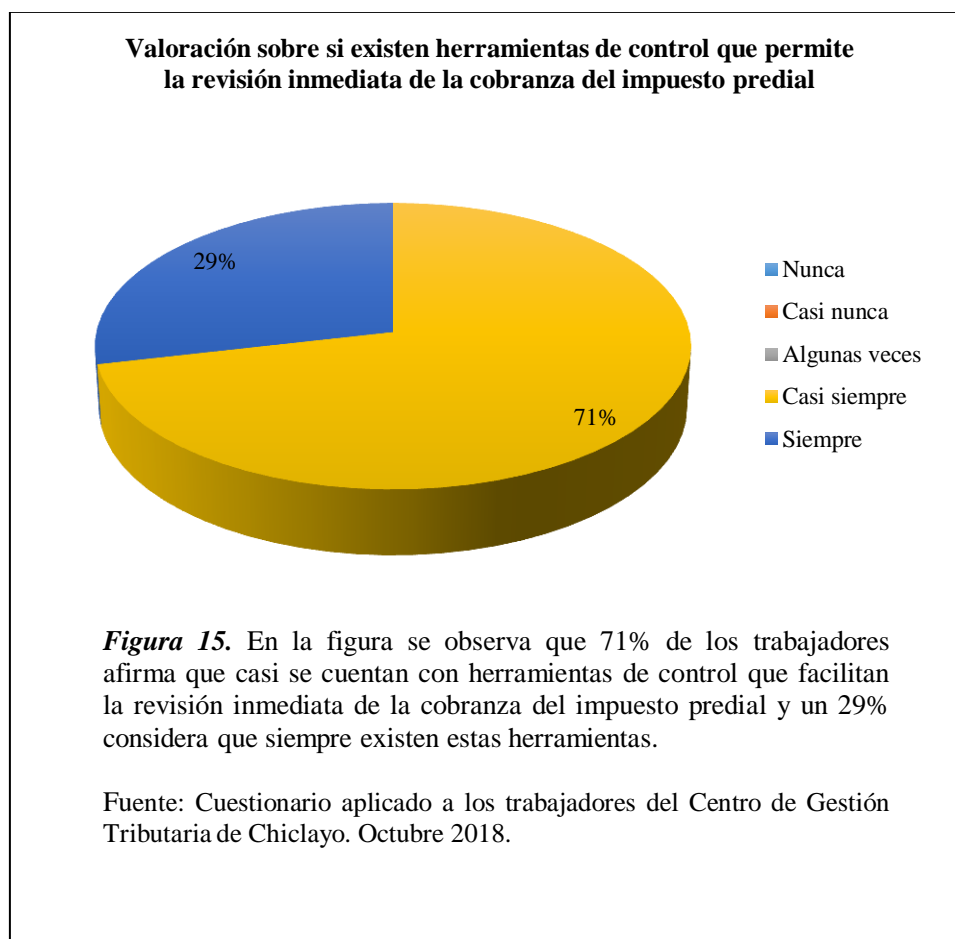


Tabla 19

Valoración sobre si los contribuyentes realizan compromisos de pago del impuesto predial y son cumplidos según lo pactado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	14	50,0	50,0	50,0
Algunas veces	14	50,0	50,0	100,0
Casi siempre	0	0,0	0,0	100,0
Siempre	0	0,0	0,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

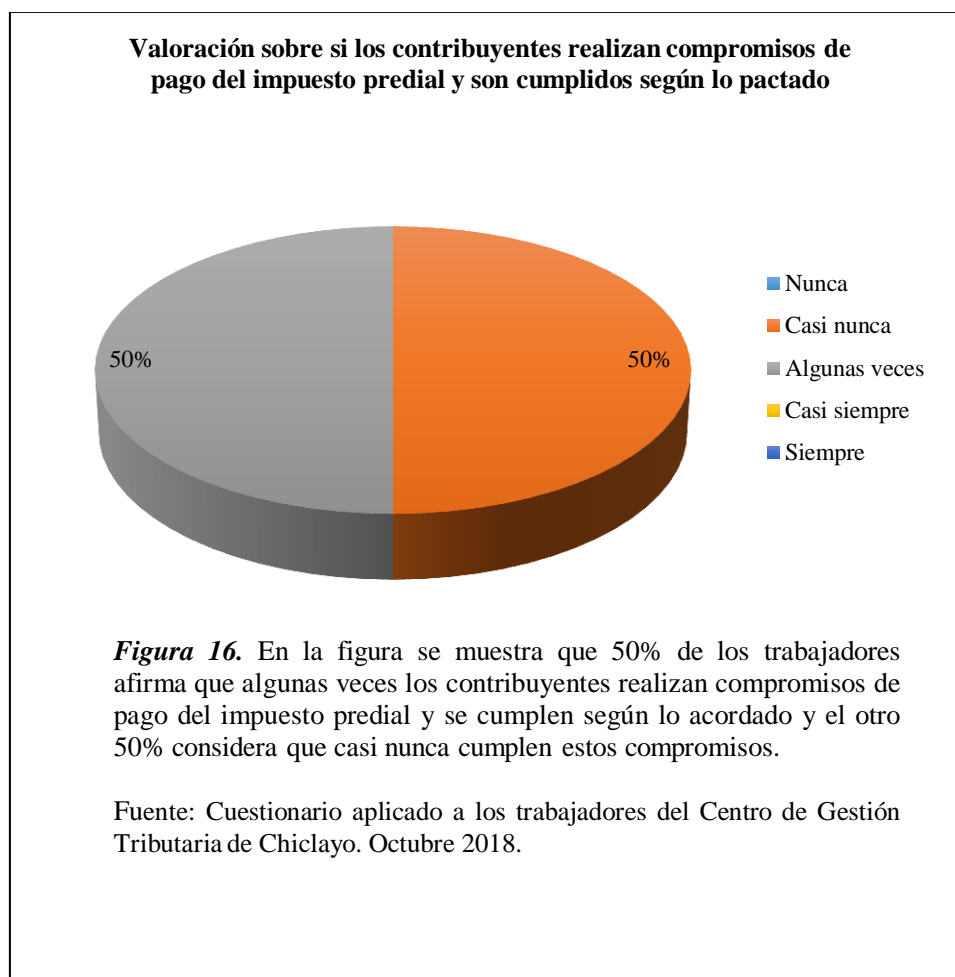


Tabla 20

Valoración sobre si la cobranza coactiva del impuesto predial tiene mejores resultados que otras acciones de cobranza del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	4	14,3	14,3	14,3
Algunas veces	4	14,3	14,3	28,6
Casi siempre	14	50,0	50,0	78,6
Siempre	6	21,4	21,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

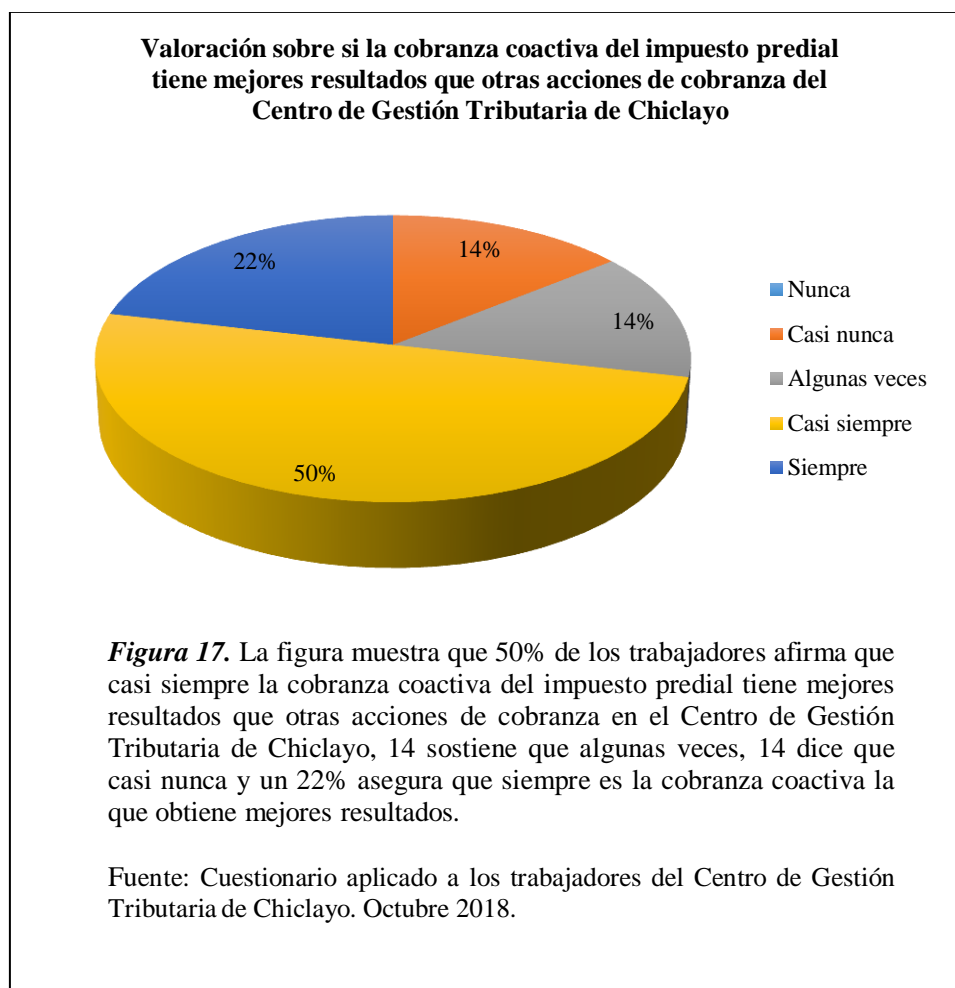
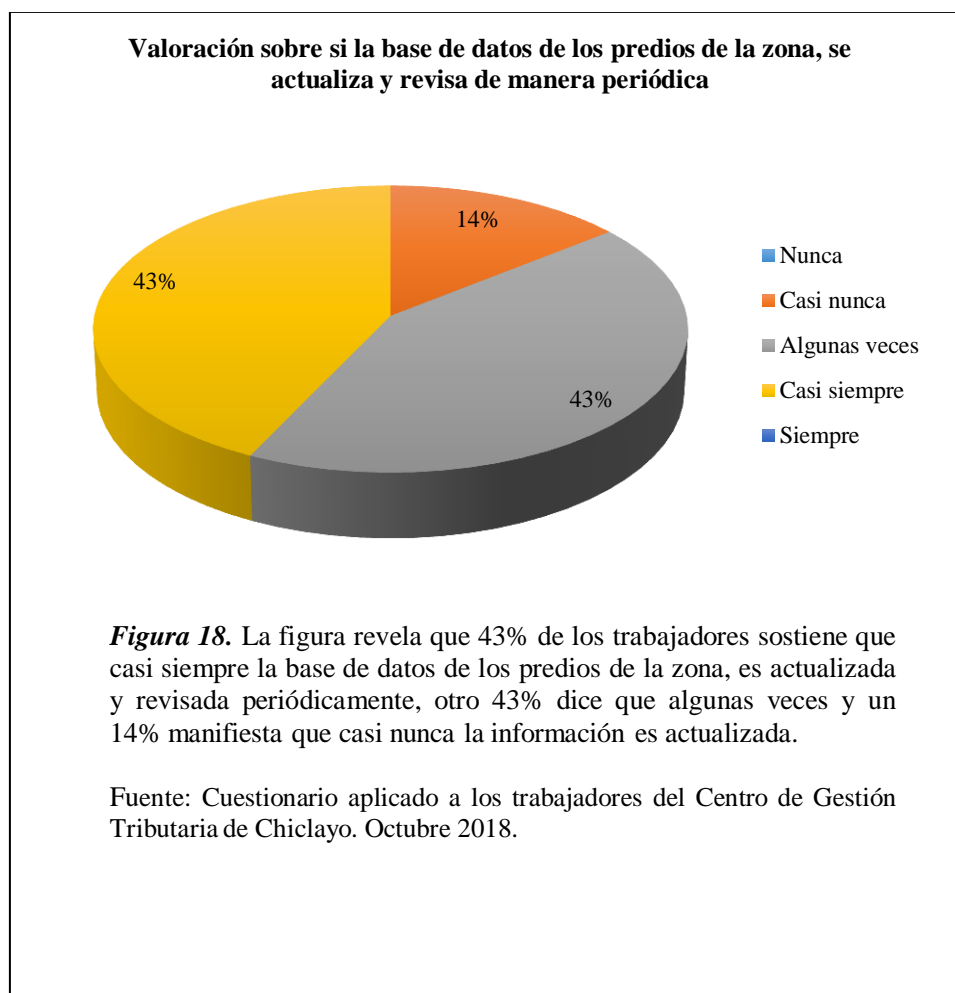


Tabla 21

Valoración sobre si la base de datos de los predios de la zona, se actualiza y revisa de manera periódica

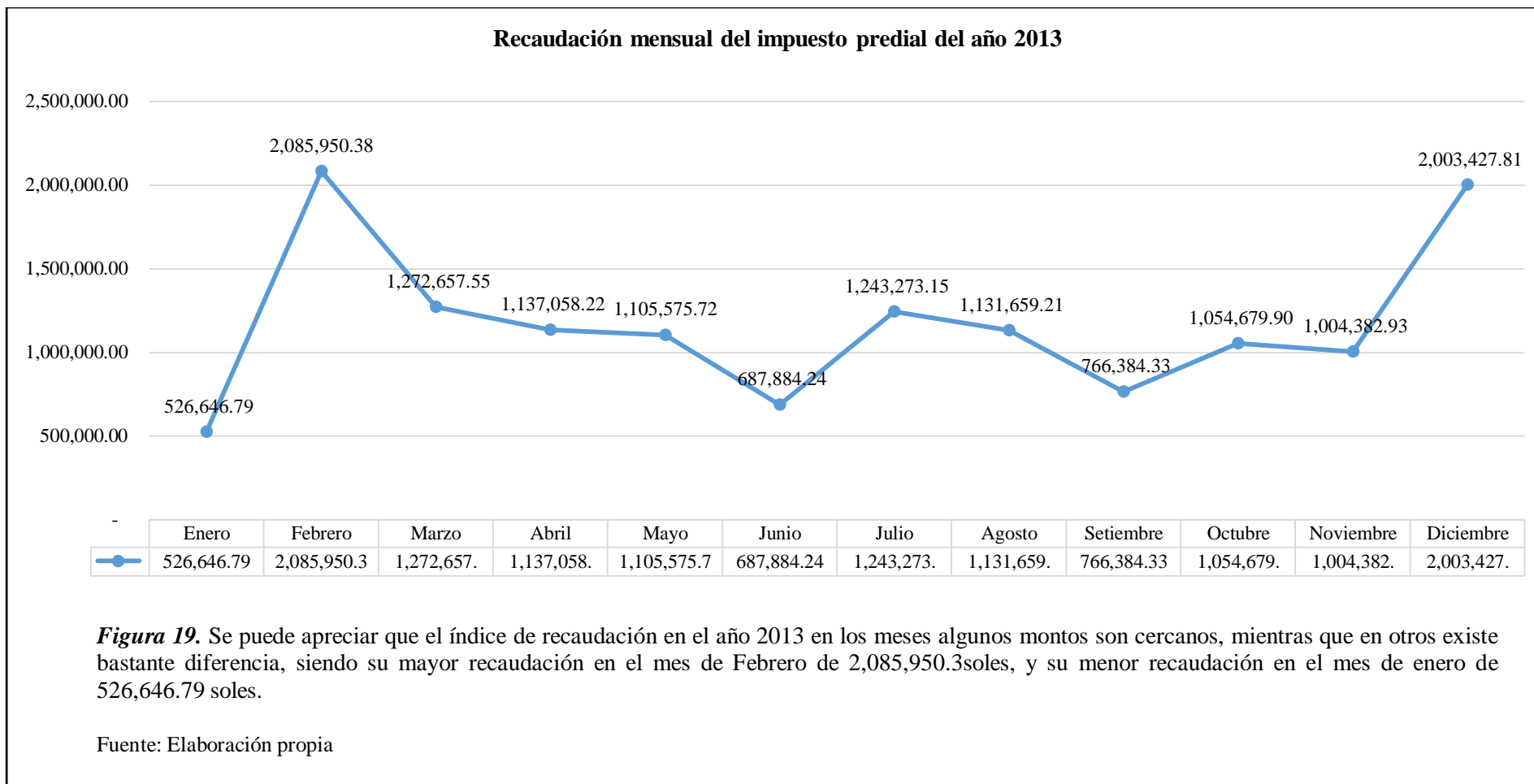
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	4	14,3	14,3	14,3
Algunas veces	12	42,9	42,9	57,1
Casi siempre	12	42,9	42,9	100,0
Siempre	0	0,0	0,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Objetivo 2: Analizar la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018

A. Detalle de recaudación por meses de los años 2013 al 2018



Recaudación mensual del impuesto predial del año 2014

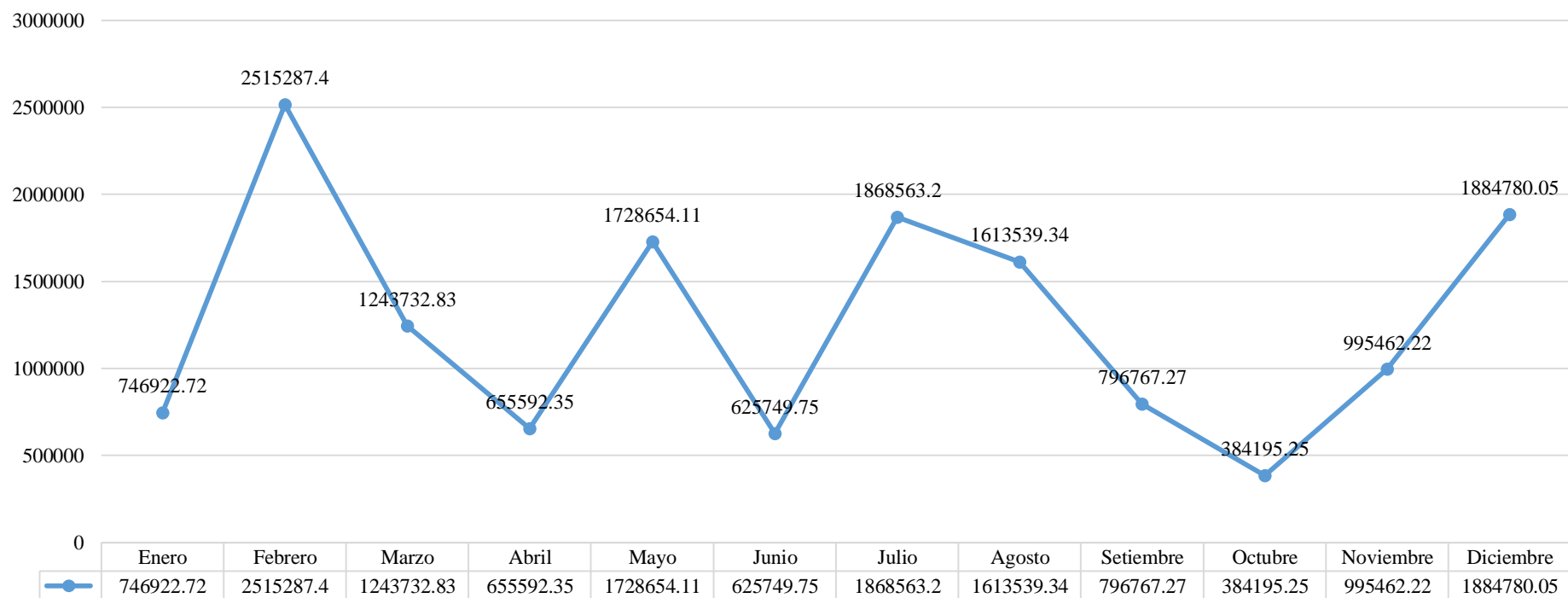


Figura 20. En la recaudación del año 2014, se puede apreciar en entre los monton recaudados existe bastante diferencia en comparación del año 2013, donde los monton no eran tan diferentes, el mes de mayor recaudación también fue en febrero siendo 2,515,287.4 soles, mientras que el mes de menor recaudación fue en octubre con 384,195.25 soles, el cual es menor que el mes de menor recaudación del año 2013.

Fuente: Elaboración propia

Recaudación mensual del impuesto predial del año 2015

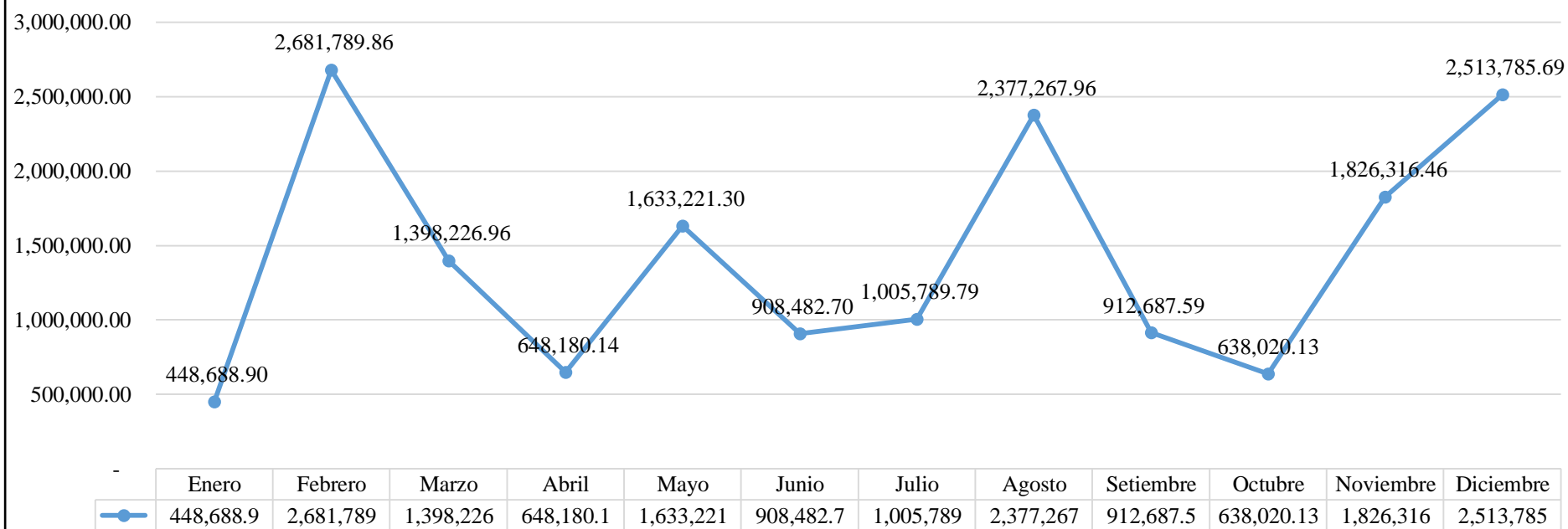


Figura 21. En la recaudación mensual del año 2015, se aprecia también montos bastante dispares de mes a mes, siendo el mes con menos recaudación enero con 448,688.90 soles, mientras el mes con mayor recaudación febrero con 2,681,789.86.

Fuente: Elaboración propia

Recaudación mensual del impuesto predial del año 2016

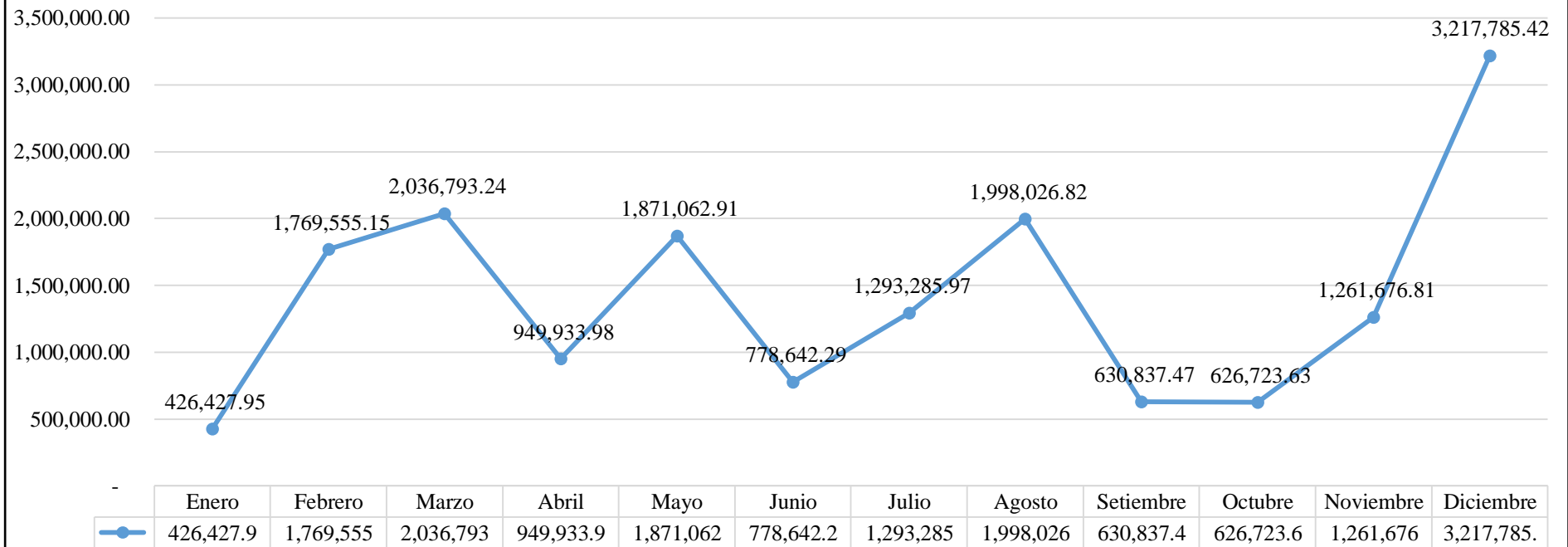
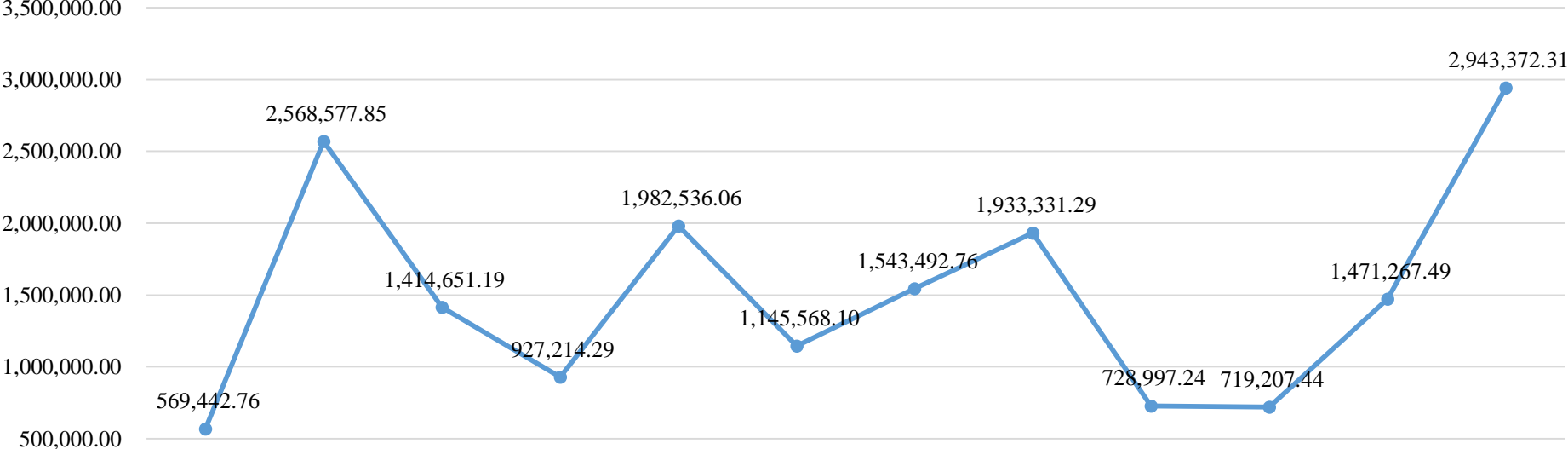


Figura 22. En la recaudación mensual del año 2016, el mes con menor recaudación es también el mes de enero, siendo 426,427.95 soles, mientras que el mes con mayor recaudación es diciembre con 3,217,785.42 soles, siendo ese mes bastante diferenciado que los demás meses, en cuanto al monto alto de recaudación.

Fuente: Elaboración propia

Recaudación mensual del impuesto predial del año 2017



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
—●—	569,442.7	2,568,577	1,414,651	927,214.2	1,982,536	1,145,568	1,543,492	1,933,331	728,997.2	719,207.4	1,471,267	2,943,372

Figura 23. Sobre la recaudacion mensual del año 2017, el mes con menor recaudación es el de enero con 569,442.76 soles, mientras que el mes con mayor recaudación es el de diciembre con 2,943,372.31 soles.

Fuente: Elaboración propia

Recaudación mensual del impuesto predial del año 2018

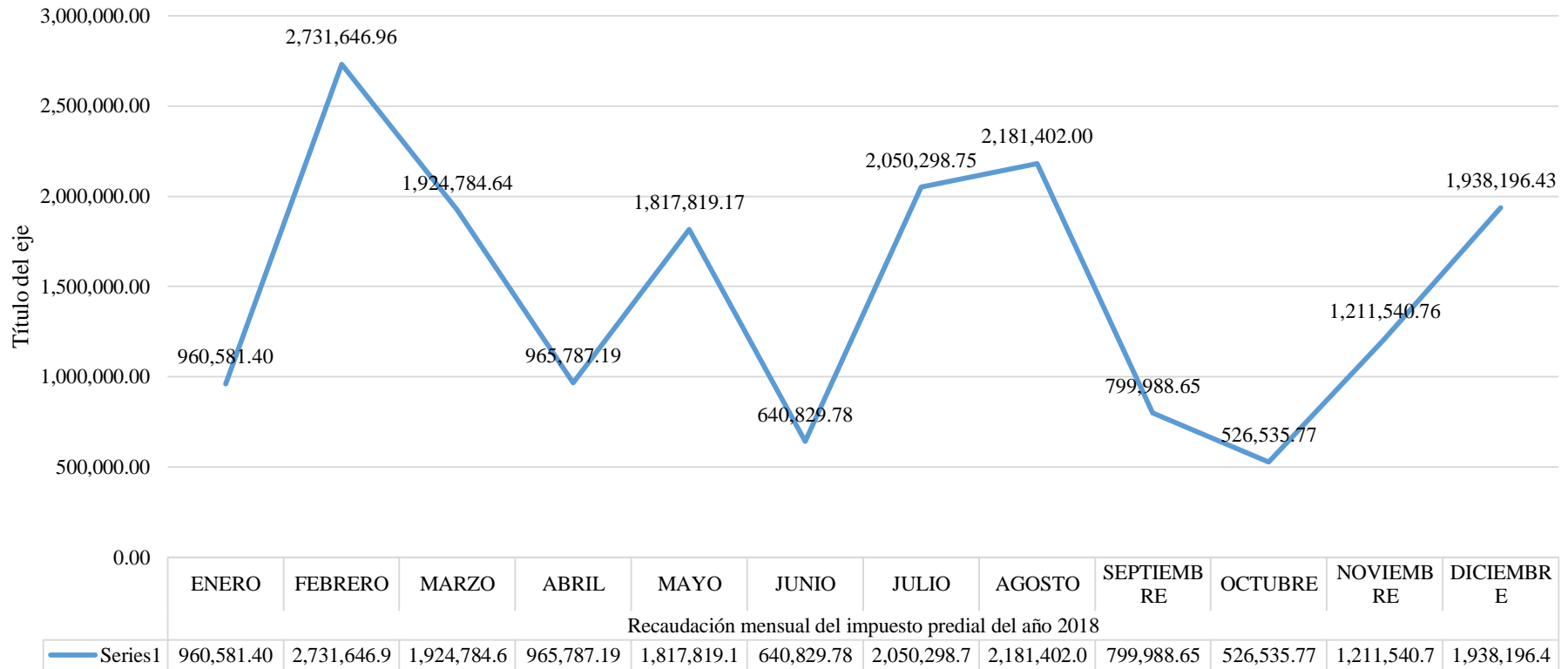
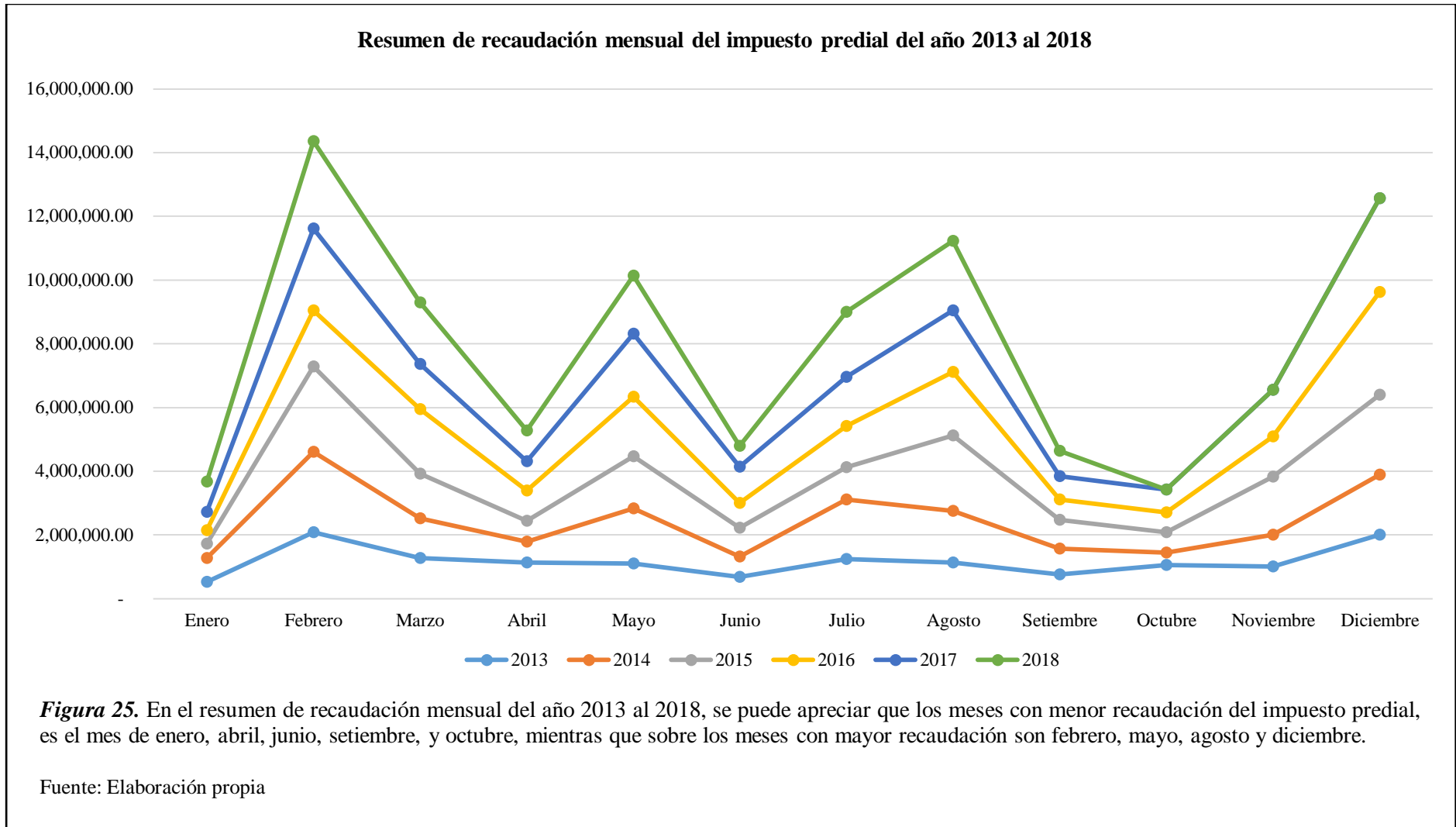


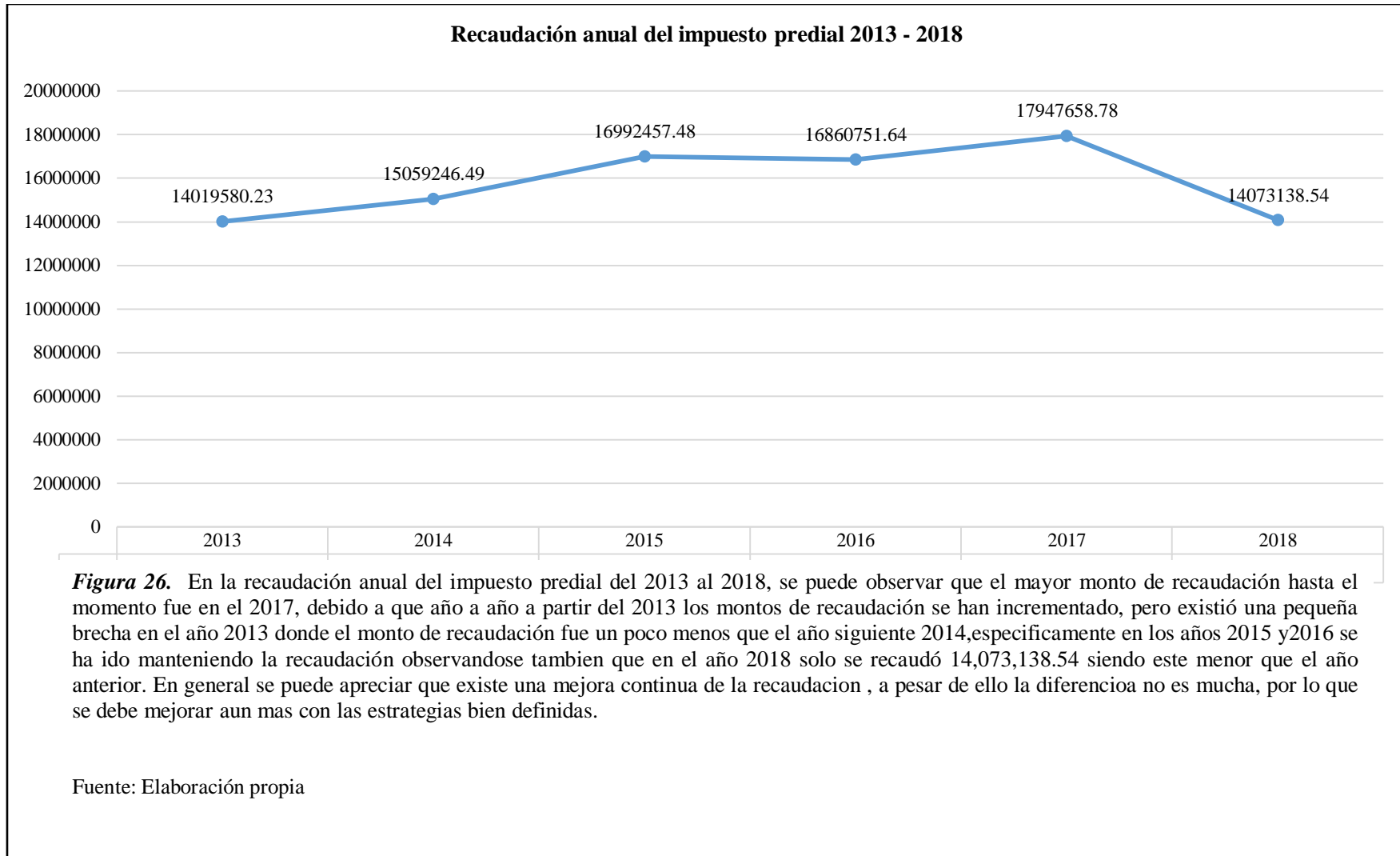
Figura 24. Sobre la recaudación mensual de año 2018, se ha analizado los datos hasta el mes de Diciembre, para lo cual se aprecia que los datos se han incrementado respecto a los años anteriores, siendo el menor monto recaudado en el mes de octubre con 526,535.77 soles, y el mayor monto recaudado en el mes de febrero con 2,731,646.96 soles.

Fuente: Elaboración propia

B. Resumen de recaudación mensual del año 2013 al 2018



C. Recaudación anual del impuesto predial 2013 al 2018



Objetivo 3: Diseñar estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo.

En líneas posteriores (pág. 82), se presenta la propuesta de las estrategias para el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo con el objetivo de optimizar la recaudación del Impuesto Predial.

3.2. Discusión

Objetivo específico a) Conocer el planeamiento estratégico que realiza el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018

Respecto a conocer si en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se realiza un análisis de los factores externos para la planificación estratégica, el 57% de los entrevistados respondieron que sí realiza este análisis; el 29% que algunas veces lo realiza; y, el 14% que nunca realiza este análisis (Tabla 4. Figura 1).

Cuando se pregunta: Si existen factores externos que afectan la cobranza del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, se obtiene una respuesta al 100% que sí existen estos factores externos que afectan la cobranza, dividiéndose este total en 50% que siempre y 50% que casi siempre (Tabla 5. Figura 2).

En cuanto a conocer sobre la capacitación que se brinda al personal del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, para identificar los niveles de control establecidos, y nivel de porcentaje de eficiencia alcanzado, el 29% de los entrevistados responde que casi siempre recibe esa capacitación; y, el 71% manifiesta recibirla algunas veces, lo que evidencia una debilidad a tomarse en cuenta por la Dirección (Tabla 6. Figura 3).

En relación a conocer si las deficiencias de factores internos en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo son corregidas en tiempo oportuno, el 86% manifiesta que algunas veces estos factores internos son manejados a tiempo; el 14% manifiesta que casi nunca son manejadas a tiempo. Lo que configuraría también una debilidad, puesto que un mayor porcentaje no identifica con claridad este oportuno manejo (Tabla 7. Figura 4).

Respecto a la valoración sobre el conocimiento de la visión y misión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, solo el 14% manifiesta tener conocimiento sobre ellas, el 57% considera manifiesta que casi nunca adquieren conocimiento sobre ellas; y, solo el 29% manifiesta conocerlas algunas veces. (Tabla 8. Figura 5; Tabla 9. Figura 6).

Cuando se pregunta sobre si los objetivos y actividades de recaudación del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo para el 2017 fueron logrados y se realizaron de manera eficiente, solo el 14% responde que sí fueron logrados de manera eficiente y el 43% percibe que sí fueron realizadas de manera eficiente (Tabla 10. Figura 7). El 86% que no se lograron y el 29% que no se realizaron de manera eficiente. Referencias importantes respecto a la percepción sobre los objetivos y actividades de recaudación. (Tabla 12. Figura 9)

Sobre la valoración sobre si el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo planifica las estrategias de recaudación, el 29% considera que sí se planifican y el 71% que casi siempre se planifican. Se puede resumir en este aspecto de planificación, que la percepción de los entrevistados expresa que sí se planifican las estrategias (Tabla 11. Figura 8). Esta valoración va unida al 71% que responde que las actividades de recaudación del impuesto predial se realizan conforme a una programación (Tabla 17. Figura 14)

Con relación a la valoración sobre si existe un control eficiente para las actividades de recaudación en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, el 93% de los entrevistados manifiesta que solo algunas veces existe este control eficiente, el 7% percibe que casi siempre se realiza. (Tabla 13. Figura 10). Este reducido porcentaje evidenciaría que solo en algunas actividades existe un sistema eficiente de control, como es el caso del registro de las declaraciones juradas, donde el 64% refiere que sí existe. (Tabla 14. Figura 11) Y, a su vez, se observa en las actividades de revisión inmediata de la cobranza del impuesto predial, donde el 100% de los entrevistados confirman la existencia de control. (Tabla 18. Figura 15)

Respecto a los compromisos de pago del impuesto predial asumidos por los contribuyentes, el 50% manifiesta que casi nunca, son cumplidos según lo pactado (Tabla 19. Figura 16). Por tanto, la cobranza coactiva sobre este impuesto es considerada por el 64% como una de las actividades que logra mejores resultados que otras acciones de cobranza (Tabla 20. Figura 17).

Sobre la valoración de los entrevistados sobre si la base de datos de los predios de la zona, se actualiza y revisa de manera periódica, el 57% manifiesta que no se realiza esta actualización. (Tabla 21. Figura 18).

En este caso, se tiene antecedentes similares a la situación planteada con respecto a la planeación estratégica del centro de Gestión Tributaria, como en el caso Castro y Mancha (2016) en su investigación sobre la planeación estratégica y la recaudación del impuesto predial indica que la importancia sobre analizar la situación interna y externa que presenta la entidad, es decir, poder analizar las oportunidades y debilidades que presenta la empresa con la finalidad de mejorar los sistemas y procesos de recaudación. Así mismo Abascal (2014) explica que la planificación estratégica se considera un proceso en base a la organización de los recursos que posee una empresa, de tal manera que analiza los factores internos y externos que engloba el análisis situacional de la empresa con la finalidad de elaborar estrategias acordes que favorezca el cumplimiento de los objetivos en un periodo determinado, del mismo modo beneficio al desarrollo de los procesos y sistemas tributarios.

Objetivo específico b) Analizar la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018

Con respecto a la recaudación mensual en los años del 2013 al 2018 señala que los meses con menor ingreso sobre los tributos prediales fueron los meses de enero, abril, junio, septiembre y octubre, por lo contrario, los meses en donde los ingresos fueron mayores indican las cifras históricas que son febrero, mayo, agosto y diciembre (Figura 25).

Asimismo, con respecto a la recaudación anual del impuesto predial en los periodos de los años 2013 al 2018, se indicó que el mayor monto de recaudación hasta el momento fue en el año 2017, debido a que año a año a partir del 2013 los montos de recaudación se han incrementado, pero en una línea de ascenso muy moderado, evidenciándose una leve brecha de disminución en el año 2016, donde el monto de recaudación fue un poco menos que el año anterior 2015.

Probablemente la recaudación del año 2018 incremente a comparación del año 2017 (Figura 26). En tal sentido, el análisis sobre la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria en últimos cinco años se ha podido observar que ha ido incrementando, aún así los montos obtenidos no han sido los programados en cada año, por lo cual es necesario aplicar estrategias sobre planeamiento estratégico con la finalidad de cumplir la meta establecida con respecto a los cobros del impuesto predial.

Teniendo en cuenta las estrategias propuestas, una de las metas es incrementar la recaudación del impuesto predial, la proyección se presenta con un crecimiento anual del 5%, además se consideró la Ordenanza que regula el Procedimiento Extraordinario de Regularización Tributaria, la tendencia de crecimiento de los últimos tres años en la recaudación y la memoria institucional del Centro de Gestión Tributaria 2018. Se observa que si el Centro de Gestión Tributaria, considera la ejecución de las estrategias propuestas el incremento de la recaudación para el 2019 será significativa, pasando de un total de S/.14,073,138.54 en el 2018 a S/.18,257,386.22 en el 2019 (figura 27).

En este caso, se presenta antecedentes similares a la presente investigación, como Franco y Sánchez (2016) en su estudio sobre la influencia de estrategias para mejorar la recaudación del impuesto predial señala, que en el caso de la municipalidad de Motupe, se estableció que los ingresos que se fijaban cada año desde el 2011 al 2014 incrementaban progresivamente; pero, aún no se lograba llegar a los establecidos por cada periodo, por lo que se decidió implementar proyectos estratégicos en base a las mejoras de la gestión tributaria, creando ordenanzas y decretos que informen a la ciudadanía con respecto a los pagos de impuesto y de esta manera crear una cultura tributaria dentro y fuera de la gestión tributaria para mejores resultados en los años subsiguientes.

Asimismo, Camacho (2015), considera que para el desarrollo de una recaudación oportuna en los años posteriores en la Gestión Tributaria es importante establecer el control tributario, del cual permite establecer los estándares planificados para la evaluación de los procesos y sistemas tributarios de esta manera favorecer al desarrollo administrativo aplicado a las normas tributarias.

3.3. Aporte científico

ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO.

1. Introducción

El impuesto predial, es uno de los tributos más importantes de los gobiernos locales a nivel nacional, es por eso que la mayor parte de las municipalidades de cada ciudad, ponen todos sus esfuerzos en mejorar la recaudación.

A pesar de que año a año el índice de recaudación del impuesto predial se incrementa, sigue siendo un índice bajo comparado con otros países, a pesar que los predios son activos que no se puedan esconder, aún es difícil para las entidades su completa recaudación.

En el desarrollo de la investigación se pudo identificar las principales deficiencias del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, enfocadas en la recaudación del impuesto predial; y, se obtuvo que la recaudación sigue siendo aún muy baja, a pesar de su incremento año tras año. Esto limita a la municipalidad con el cumplimiento de cada una de sus obligaciones que tiene con la comunidad, como los servicios públicos que brinda.

Los mayores ingresos de la municipalidad son por parte de transferencias del Estado; por lo que se puede inferir que, si los contribuyentes cumplieran con sus obligaciones, las obras, los servicios, entre otros serían de mejor calidad.

Por otro lado, por medio de los resultados se identificaron deficiencias específicas, como la falta de sensibilización a la comunidad, escasa capacitación a los colaboradores, deficiente o carente acciones de control, entre otros.

Es por eso que el presente aporte, diseña estrategias que pone a consideración del Centro de Gestión Tributaria. La implementación de éstas, puede contribuir a incrementar el índice de recaudación tributaria, y así mejorar la calidad de vida de cada uno de los pobladores, además de ser catalogada como una entidad eficaz.

2. Justificación del aporte científico

La propuesta basa su importancia en mejorar el índice de recaudación tributaria del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, que tendría una incidencia significativa en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, así como asegurar el uso de recursos para su bienestar.

3. Objetivo

a. Objetivo general

Incrementar la recaudación del Impuesto Predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo

b. Objetivos específicos

- a) Crear y fortalecer la cultura de pago en los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo.
- b) Incrementar el nivel de atención para satisfacción de los ciudadanos.
- c) Mejorar el clima laboral de la institución.

4. Descripción del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo

Descripción

El Centro de Gestión Tributaria es un Organismo Público Descentralizado – OPD de la Municipalidad Provincial de Chiclayo con personería jurídica de derecho público interno y privado, con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera que forma parte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, encargada de la recaudación tributaria y no tributaria de la municipalidad. Además de ello se encarga de la cobranza coactiva, fiscalización, fraccionamientos, reclamos y registro y servicio al usuario.

Misión

Gestionar la recaudación de ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, optimizando el cumplimiento de las obligaciones de los administrados.

Visión

Ser una institución líder a nivel nacional, eficiente en gestión de recaudación en gobiernos locales, enfocada en la calidad de servicios al administrado.

Valores

Honestidad y ética. Se actúa en base a la verdad, en la auténtica justicia y la práctica de la moral.

Responsabilidad. Todas las funciones y tareas asignadas a los funcionarios y colaboradores, se cumplen efectiva y oportunamente con disciplina y espíritu de trabajo en equipo.

Transparencia. Todas las actitudes y acciones de los funcionarios y colaboradores responden a las normas de conducta moral y social regida por la ética; por lo que la transparencia se refleja en el desempeño de las funciones asignadas.

Productividad. Todas las actitudes y acciones de los funcionarios y colaboradores buscan aprovechar óptimamente los recursos, para asegurar el uso adecuado de los insumos de trabajo en la obtención de los resultados esperados.

Integridad. Todas las tareas y funciones asignadas a los funcionarios y colaboradores se realizan con rectitud, conducta intachable y coherencia en lo que se piensa, se dice y se hace. La integridad de nuestras actuaciones genera confianza y credibilidad en la ciudadanía.

Equidad. Todos los contribuyentes merecen ser atendidos o gestionados con los mismos derechos, los funcionarios de la administración tributaria en el ejercicio de sus facultades, son técnicos e imparciales.

Excelencia. Iniciativa personal y colectiva para aprender y mejorar continuamente el desempeño y la calidad de los servicios que presta la entidad a los ciudadanos.

Trabajo en equipo. Al ser un equipo sólido motivado, cohesionado, respetuoso de las ideas de los demás, se tiene como misión lograr los objetivos que la sociedad demanda, por medio de un adecuado trabajo en equipo.

5. Análisis situacional

a. Análisis de factores externo

En el aspecto económico

El Perú, puede crecer a un nivel potencial, así se mantendrá como uno de los países más dinámicos del mundo, en la medida que la economía mundial se recupere paulatinamente, se materialicen importantes proyectos de inversión privada y se mantenga elevada confianza de los agentes económicos. El PBI per cápita del país aún se encuentra entre los más bajos de la región y sin un crecimiento alto y sostenido, no se podrá continuar reduciendo la pobreza a ritmos significativos ni alcanzar la deseada inclusión social. En la medida en que se materialice el incremento de los ingresos fiscales permanentes, el gasto público se expandirá de manera articulada y focalizada en las áreas prioritarias de la administración como el gasto social, la infraestructura, seguridad y orden interno. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013).

En el aspecto social

De acuerdo a Morales (2009), la modernización del estado y el proceso de descentralización constituyen una oportunidad para mejorar la provisión de servicios públicos e inversiones a nivel local, sin embargo, el proceso visto desde el punto de vista del financiamiento municipal, se está consolidando como un modelo basado mayormente en las transferencias del gobierno central, si bien ello garantiza recursos para las municipalidades en el corto plazo, también constituye un riesgo para la sostenibilidad financiera de las municipalidades en general, porque ambos instrumentos son una suerte de coparticipación de impuestos nacionales altamente vinculados al ciclo económico. El problema es que estas transferencias no garantizan un flujo normal de financiamiento para los servicios e inversiones, especialmente en las ciudades, que es donde viven ahora la mayor parte de peruanos, donde las necesidades son crecientes en términos de infraestructura urbana y servicios sociales.

Asimismo, este autor señala que el financiamiento de la ciudad requiere recursos presupuestarios crecientes y sostenibles en el tiempo, por lo que es importante ir más allá de las transferencias del nivel central, la experiencia internacional ha enseñado que el impuesto predial constituye potencialmente el mejor instrumento financiero en el nivel local, y con mayor pertinencia en las zonas urbanas, el desafío reside en explotarlo

eficientemente. Aunque no existen análisis específicos del caso peruano, algunos trabajadores de las finanzas municipales en general identifican al impuesto predial como una fuente sub explotada, en términos de baja recaudación, por ello existe un amplio margen de mejora en su rendimiento y utilización para promover el desarrollo urbano.

En el aspecto tecnológico

El avance tecnológico de las comunicaciones, la aplicación de nuevas herramientas que contribuyan a la mejora de los procesos, representan una oportunidad que puede ofrecer la posibilidad de brindar mejores servicios a los contribuyentes, ampliar los canales de atención, así como mejorar la automatización de los procesos. (Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2012).

b. Análisis de factores internos

Recaudación del impuesto predial

Se puede apreciar que la recaudación en últimos cinco años ha ido en aumento, sin embargo, a pesar de esto, el monto recaudado no fue el esperado en el periodo de análisis del estudio, lo que hace necesario la aplicación de estrategias sobre planeamiento estratégico con la finalidad de cumplir la meta establecida con respecto a los cobros del impuesto predial.

El Centro de Gestión Tributaria realiza un análisis sobre los factores externos que indiquen en el planeamiento estratégico, por lo que estos influyen de manera directa en las cobranzas del impuesto predial; pero que son corregidos en un tiempo establecido con la finalidad de favorecer los procesos de recaudación. Asimismo, los colaboradores tienen conocimiento en relación de la misión y visión del Centro de Gestión Tributaria, lo que implica que los objetivos establecidos se desarrollan de manera óptima según el periodo determinado. Del mismo modo se conoció que el Centro de Gestión Tributaria, planifica estrategias de recaudación para un mayor beneficio en cuanto a las actividades tributarias y el sistema para el registro de declaraciones juradas.

Recursos humanos

El capital humano es un factor muy importante en el éxito de la gestión, debiendo estar constituido por personal calificado y enfocado al logro de objetivos, con sólidos conocimientos y experiencia en temas de tributación, sin embargo, en este caso, los

trabajadores del CGT no reciben capacitaciones que les permitan lograr las metas institucionales en cuanto a recaudación.

Infraestructura

Actualmente el centro de Gestión Tributaria no cuenta con una infraestructura propia, para la ejecución de las actividades, pues pertenece a la Municipalidad Provincial de Chiclayo, por lo que no cuentan con autonomía para la realización de cambios que le permitan realizar y mejorar el desarrollo de sus operaciones.

Sistemas informáticos

En esta nueva economía, la información, el conocimiento y la comunicación se han convertido en las fuentes principales de riqueza; por lo que, las tecnologías de información son esenciales para mejorar la productividad de las empresas. Los constantes avances tecnológicos y la adecuación e innovación de los procesos de gestión han contribuido en gran medida a la obsolescencia del sistema de renta, el cual carece de controles de seguridad de información, generando riesgos en la disponibilidad e integridad de la información, siendo una de las grandes debilidades de la entidad, por lo que es necesario la adquisición de un nuevo sistema de rentas de acuerdo con los avances tecnológicos.

Aspecto financiero

Los ingresos del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, provienen de los recursos directamente recaudados, a través de la comisión de recaudación tributaria y no tributaria de los ingresos municipales, ascendiendo normalmente esta comisión a 28%.

c. Análisis FODA

Tabla 22*Análisis FODA*

Fortalezas	Oportunidades
F1: Se realiza con frecuencia un análisis de los factores externos para la planificación estratégica.	O1: Los avances tecnológicos permiten la aplicación de nuevas herramientas que contribuyan a la mejora de los procesos, ofreciendo la posibilidad de brindar mejores servicios a los contribuyentes, ampliar los canales de atención, así como mejorar la automatización de los procesos.
F2: Se realiza una planificación de las estrategias de recaudación.	
F3: Existe un registro eficiente para el registro de las declaraciones juradas.	
F4: Las actividades de recaudación del impuesto predial son realizadas en base a un programación.	
Debilidades	Amenazas
D1: La institución no cuenta con una infraestructura propia, para la ejecución de las actividades	A1: La situación económica del país está focalizada en las áreas prioritarias de la administración como el gasto social, la infraestructura, seguridad y orden interno. A2: Baja cultura tributaria por parte de la población. A3: Las transferencias por parte del gobierno no garantizan un flujo normal de financiamiento para los servicios e inversiones en las ciudades, dado que se necesitan presupuestos crecientes y sostenibles en el tiempo.
D2: Existen factores externos que afectan a la recaudación, y éstos no son corregidos en un tiempo prudente.	
D3: No se dispone de un nuevo sistema de rentas de acuerdo con los avances tecnológicos.	
D4: Los trabajadores no reciben capacitaciones que les permitan lograr las metas institucionales en cuanto a recaudación.	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 23*Matriz FODA*

	Oportunidades	Amenazas
	Estrategias FO	Estrategias FA
Fortalezas	<p>El registro, frecuencia de análisis y la planificación se facilitarían más y se mejorarían si se implementan las nuevas herramientas generadas por el avance tecnológico para mejorar la automatización y rapidez en los procesos.</p> <p>El proceso de modernización del estado y la descentralización se convierten en el marco ideal para planear y programar adecuadamente las actividades de recaudación del impuesto predial, con el fin de conseguir mayores recursos para el gobierno local.</p>	<p>Al realizarse con frecuencia un análisis de los factores externos, es necesario enfocarse en el nivel de cultura tributaria que poseen los administrados por el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, con el fin de que mejorando este, el pago voluntario incremente.</p> <p>Con una adecuada planificación y ejecución del presupuesto entregada a los gobiernos locales por parte del Estado, se buscaría garantizar un flujo normal de financiamiento, creciente y sostenible en el tiempo.</p>
Debilidades	<p>Estrategias DO</p> <p>Implementando los últimos avances tecnológicos en la institución, se puede emplear las herramientas que permitan actualizar el sistema de rentas del CGT.</p> <p>La modernización del estado, puede ser el camino para generar una inversión en cuanto a contar con una infraestructura propia del Centro de Gestión Tributaria que le permita un mejor desarrollo de sus actividades.</p>	<p>Estrategias DA</p> <p>Los factores externos encontrados que afectan a la recaudación deben ser mejorados en un tiempo prudente, enfocándose en aumentar la cultura tributaria por parte de los administrados.</p> <p>Los trabajadores deben conocer y ser capacitados en cuanto a la consecución de objetivos institucionales y la distribución y gasto de las transferencias por parte del gobierno local.</p>

6. Desarrollo de estrategias con enfoque en la recaudación del impuesto predial

Objetivo específico 1: Crear y fortalecer la cultura de pago en los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo

A. Impactar en el comportamiento del ciudadano

Incentivo por pago puntual. Los contribuyentes, en este caso las personas naturales, participan en sorteos de premios como equipos celulares, electrodomésticos y otros como reconocimiento a su puntualidad de pago. Realizados en las fechas de vencimientos en los que se premiaría a los contribuyentes puntuales con los premios ofrecidos.

Beneficios para los contribuyentes puntuales. Beneficios a las personas naturales con buen comportamiento de pago pueden acceder a beneficios: Acceder a una vacante en la Academia de Fútbol, Vóley y Ludoteca Municipal, Estimulación temprana a niños de 0 a 2 años.

B. Generar opciones de pago a los ciudadanos

Incentivar el pago virtual

Incentivar el pago virtual por medio de un descuento, es decir, si el contribuyente cancela de manera virtual se le aplicaría un descuento del 5% de su deuda total, de esta manera cada vez más personas cancelarán vía web, dejando atrás los medios tradicionales y generando además un ahorro de tiempo.

Notificación de cobranzas virtuales

Es importante utilizar diversos medios, tanto físicos como virtuales, para el cobro de los tributos que adeudan los contribuyentes. Siendo que, a través de diversas plataformas como las redes sociales y correo electrónico, se facilitaría ubicar más rápidamente al contribuyente y hacer más efectivo y moderno el proceso de notificación.

C. Comunicación al ciudadano

Difusión de la cultura de cumplimiento voluntario

Las ferias se realizan netamente en el parqueo del mercado Modelo de Chiclayo, para brindar información tributaria a los comerciantes en general, así como también

responder a dudas o consultas que puedan tener los comerciantes sobre la forma de pago, los beneficios de ser una empresa formal y de cumplir con los tributos, de esta manera los comerciantes podrán reflexionar sobre la importancia del cumplimiento de los deberes. Además, los clientes y consumidores pueden también consultar y se les brindará información sobre la importancia de solicitar comprobantes de pago para que reflexionen sobre la contribución con el fin del desarrollo y crecimiento de la comunidad chiclayana.

Entre los recursos que se van a usar serán materiales audiovisuales, folletos, pizarra, plumones, materiales físicos didácticos para consultoría.

Estas ferias deben ser ejecutadas periódicamente cuatro veces al año para fomentar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Habilitar información masiva para campo

Por medio de volantes y material impreso, brindar información o puntos claves donde se detalle los beneficios que brinda el cumplir con las obligaciones tributarias, así como también los pasos para concretar el pago tributario: aporte a la sociedad, facilidad crediticia, protección, mejor calidad de vida.

Para esta estrategia será necesario usar diferentes recursos y medios como por ejemplo papel bond, impresiones y personas que puedan entregar los materiales informativos.

Base de datos actualizada de ciudadanos

Es muy importante, para la labor de cobranza, contar con determinada información sobre los contribuyentes, especialmente para ubicar los domicilios de aquéllos no habidos o que no se encuentren en el domicilio fiscal declarado a la administración tributaria municipal. De ahí la relevancia de que la administración tributaria municipal realice acciones de optimización y consolidación de la base de datos de la que dispone, al contrastarla con las de otras instituciones, con el objetivo de obtener información que ayude a la ubicación del contribuyente, como un número telefónico actualizado u otra dirección que pueda figurar en los registros de otra institución. Con este fin, las bases de datos más importantes son:

RENIEC (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil): Para identificar a los contribuyentes que son personas naturales. Algunas municipalidades tienen convenios que les permiten acceder a esta base de datos.

SUNAT (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria): Para identificar a los contribuyentes que son personas jurídicas. Algunas municipalidades tienen convenios que les permiten acceder a esta base de datos.

Empresas prestadoras del servicio de telefonía fija y servicios públicos locales: Con el fin de identificar domicilios alternos y teléfonos para coordinaciones con los contribuyentes. Es posible acceder a la información por Internet de manera gratuita.

Infocorp (Información de Riesgo Crediticio en el Mercado Peruano): Es un servicio privado que puede ser adquirido por las municipalidades para tener acceso a información de identificación de personas y empresas en deudas o morosas. Puede ser útil para proyectar la recuperación de la cartera.

Una vez recibidos y verificados los datos del contribuyente, es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

Verificar que el contribuyente esté inscrito, para evitar la duplicidad de códigos.

Consignar la fecha de inscripción, el tipo de contribuyente, el tipo y número de documento de identidad, los apellidos y nombres o razón social, teléfonos, dirección y correos electrónicos.

El contribuyente puede ser: persona natural, persona jurídica, sociedad conyugal, sucesión indivisa, ente colectivo irregular, patrimonio autónomo o menor de edad.

Verificar, respecto del domicilio, si el contribuyente ya cuenta con uno registrado. En caso desee modificarlo, debe proveer los documentos que acrediten la nueva dirección.

El domicilio puede ser fiscal, real y/o procesal. El contribuyente solo puede tener un domicilio fiscal, uno real y, en el caso de los procesales, hasta uno por procedimiento.

El registro puede ser: inscripción (primera vez), modificación, provenir de una declaración del contribuyente o hacerse de oficio.

Es preciso registrar los nombres de personas relacionadas con el contribuyente, verificando los documentos que sustenten su identidad y relación con él (cónyuge, heredero, representante legal, socio, tramitador, entre otros).

Si el contribuyente está en un proceso concursal, se debe registrar si éste es por insolvencia, por reestructuración, por disolución y liquidación, por quiebra, por extinción, por inscripción de la quiebra en los Registros Públicos o por patrimonio familiar. En cada caso, es necesario sustentar la información con el documento que lo acredite.

Objetivo específico 2: Incrementar el nivel de atención para satisfacción de los ciudadanos.

A. Mejora de los procesos de atención

Implementar nuevas soluciones de atención al ciudadano

Cabinas de autoservicios, línea gratuita para consultas específicas, brindar información online a través de celulares, actualización de la página web, boletines electrónicos, entrega de material y accesorios con información complementaria entre otros.

Implementación de un Portal Web de fácil acceso, que permita conocer la deuda de cada contribuyente.

Implementación de servicio de atención al contribuyente mediante el call center el cual es un centro de llamadas telefónicas, un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal, el telefónico, y cuya principal actividad es la recepción o emisión de información del impuesto predial, se realiza de manera rápida y concisa con una atención exclusiva entre el usuario/ciudadano Contribuyente estaría a cargo de la Unidad de Orientación Tributaria de la Sub Gerencia de Administración Tributaria.

Objetivo 3: Mejorar el clima laboral de la institución

A. Gestión estratégica de recursos humanos

Coaching empresarial para mejorar la comunicación interna. Por medio de un coaching empresarial, permitirá que los colaboradores tengan una comunicación asertiva y un mayor desempeño en la recaudación, incrementando la productividad, para

ello es necesario que se contrate a un coach, quien será la encargada de aplicar el coaching en los colaboradores y detallar la metodología de trabajo, enfocadas a la comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad en las funciones.

B. Desarrollo de carrera

Tabla 24

Plan de capacitación en competencias técnicas

Dirigido	Cursos	Temario	Horas	Responsable
Personal del área de Gerencia de Administración Tributaria	Ley de Tributación Municipal	Disposiciones generales Impuestos municipales Normativa del impuesto predial Cumplimiento	2 horas	Especialista externo
	Definición y objetivos de la gestión de la cobranza del impuesto predial	voluntario del pago de la deuda tributaria Incremento de la recaudación Generación de conciencia tributaria Identificación de contribuyentes Asignación del código del contribuyente	2 horas	Especialista externo
	Gestión de la cobranza del impuesto predial	Inscripción en el registro de contribuyentes Revisión de la declaración y pago	2 horas	Especialista externo
	Aspectos operativos de la cobranza del impuesto predial	Aspectos operativos de la cobranza Cobranza ordinaria Cobranza Coactiva	2 horas	Especialista externo

Fuente: Elaboración Propia

Desempeño individual

Evaluación de desempeño

Se realiza con el fin de definir las actividades o estrategias que se deben mejorar para el desempeño y aprendizaje de los colaboradores, un especialista debe diseñar los instrumentos para la evaluación del desempeño de acuerdo a los puestos de cada colaborador, es decir, a su perfil como colaboradores respecto a sus funciones y las descripciones de los puestos. Posterior a ello se debe aplicar el instrumento y analizar los resultados, una vez culminado el análisis se debe llevar a cabo entrevistas de retroalimentación donde se haga conocer a los colaboradores sobre las problemáticas y sus fortalezas, de esta manera se podrá identificar los puntos débiles y se podrán hallar soluciones o compromisos por parte de los colaboradores. Los resultados se podrán observar con el mejoramiento de los puntos débiles que presentaba cada colaborador, los cuales podrán ser recompensados.

Programas de incentivos

Se realiza con el fin de establecer un sistema de reconocimientos y recompensas para los colaboradores, estimulando su motivación laboral y satisfacción laboral, para un mejor rendimiento y aporte a la entidad, las recompensas pueden ser reconocimientos en el centro de labores, como también regalos, vales de consumo, bonos, cenas, etc.

Entre los reconocimientos que se puedan realizar por los mismos motivos de un desempeño logrado según las reglas establecidas y laboralmente son diplomas, mensaje masivo en redes sociales, etc.

7. Proyección de la recaudación del impuesto predial

Teniendo en cuenta las estrategias propuestas, una de las metas es incrementar la recaudación del impuesto predial, la proyección se presenta con un crecimiento anual del 5% del mismo modo se tuvo en cuenta las condiciones económicas que tiene la ciudad de Chiclayo, además se consideró la Ordenanza que regula el Procedimiento Extraordinario de Regularización Tributaria, la tendencia de crecimiento de los últimos tres años en la recaudación y la memoria institucional del Centro de Gestión Tributaria 2018.

Tabla 25

Valoración de la recaudación programada con lo ejecutado en el año 2019.

Mes	Programado	Ejecutado	Variación
Ene	S/ 990 886,00	S/ 908 357,00	-82529
Feb	S/ 2 175 344,00	S/ 2 509 342,00	333998
Mar	S/ 2 003 014,00	S/ 1 853 131,00	-149884
Abr	S/ 1 241 608,00	S/ 1 326 366,00	84758
May	S/ 1 803 427,00	S/ 2 346 904,00	543477
Jun	S/ 696 054,00	S/ 894 269,00	198215
Jul	S/ 1 802 762,00	S/ 2 606 658,00	803896
Ago	S/ 2 166 784,00	S/ 2 284 309,00	117524
Sep	S/ 1 098 166,00	S/ 909 656,00	-188510
Oct	S/ 439 606,00	S/ 682 821,00	243215
Nov	S/ 1 542 911,00	S/ 1 248 851,00	-294061
Total	S/ 15 960 562,00	S/ 17 570 662,00	1610100
			110 %

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 25 se aprecia la variación de la recaudación del impuesto predial del año 2019 en cada mes, se pudo determinar que se recaudó el 110% de lo que se había proyectado, por lo que se puede determinar la incidencia del planeamiento estratégico en la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo a través de la implementación de las estrategias propuestas.

CGT: Ejecución Predial y Variación mensual 2019

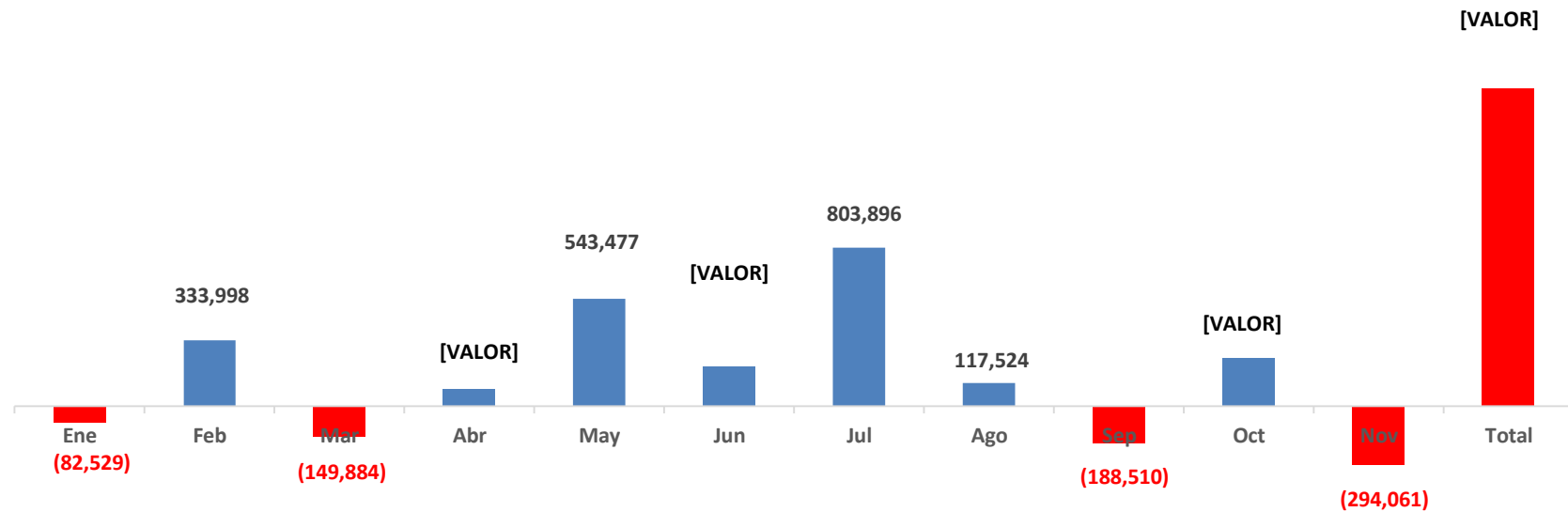


Figura 27: Como se aprecia en la figura donde hubo mayor incremento de la recaudación del impuesto predial fue en los meses de febrero mayo y julio, a la vez se aprecia que los meses con menor recaudación fueron enero y marzo.

Fuente: Elaboración propia

8. Plan de acción

Tabla 26. Plan de acción

Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsable	Cronograma Meses														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Crear y fortalecer la cultura de pago en los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo	Impactar en el comportamiento del ciudadano	Incentivo por pago puntual	Área de servicio al contribuyente	■														
		Beneficios para los contribuyentes puntuales	Área de servicio al contribuyente		■													
	Generar opciones de pago a los ciudadanos	Incentivar el pago virtual	Área de servicio al contribuyente			■												
		Gestión de cobranza virtual	Área de servicio al contribuyente				■											
		Difusión de la cultura de cumplimiento voluntario	Área de servicio al contribuyente					■										
Comunicación al ciudadano	Habilitar información masiva para campo	Área de servicio al contribuyente						■										
	Base de datos actualizada de ciudadanos	Área de servicio al contribuyente							■									
Incrementar el nivel de atención para satisfacción de los ciudadanos	Mejora de los procesos de atención al ciudadano	Implementar nuevas soluciones de atención al ciudadano	Área de servicio al contribuyente										■					
Mejorar el clima laboral de la institución	Gestión estratégica de recursos humanos	Coaching empresarial para mejorar la comunicación interna	Coach															
		Plan de capacitación en competencias técnicas	Funcionario del centro de Gestión tributaria															
	Desempeño individual	Evaluación de desempeño	Funcionario del centro de Gestión tributaria															
		Programas de incentivos	Funcionario del centro de Gestión tributaria															■
TOTAL																	■	

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.4. Conclusiones

Respecto al planeamiento estratégico que realiza el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018, se logró determinar que no consideran el análisis y manejo de los factores internos para reconocer las deficiencias que se presentan, según afirmó el 86% de los trabajadores solo algunas veces se corrigen las deficiencias en el tiempo oportuno, además el 57% afirmó que casi nunca se les da a conocer la visión y misión de la institución lo que impide que estos reconozcan cual es la meta a cumplir, en cuanto al cumplimiento de los objetivos de recaudación el 86% de los trabajadores afirmaron que casi nunca se logran de forma eficiente, por otra parte el 93% de los trabajadores mencionó que no existe un adecuado control de las actividades de recaudación, según las condiciones actuales de los lineamientos elementales de un plan estratégico, se concluye que el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo mantiene una descoordinación entre lo planificado y las metas alcanzadas.

En el análisis de la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018, se logró determinar que de los últimos 5 años el año de mayor recaudación fue en el 2017 con un total de S/. 17,947,658.78, y el año más bajo fue en el 2013 con un total de S/. 14,019,580.23, el análisis permitió determinar que existe un incremento en los niveles de recaudación, sin embargo, para el año 2018 la recaudación disminuyó considerando los tres primeros trimestres del año, siendo un total de S/. 14,073,138.54, resultado que no se alinea a las metas institucionales planificadas para el año, evidenciando una falta de estrategias de recaudación en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo.

En el diseño de estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, se determinó que son necesarias dado el bajo nivel de recaudación actual, las estrategias propuestas están centradas en crear y fortalecer la cultura de pago en los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, incrementar el nivel de atención para satisfacción de los ciudadanos y mejorar el clima laboral de la institución, además se realizó una proyección de mejora para el 2019, dando como resultado que la recaudación pasaría de S/.14,073,138.54 en el 2018 a S/.18,570,662.00 en el 2019.

3.5. Recomendaciones

Al jefe del área de recaudación del impuesto predial del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo considerar el análisis de los factores internos y externos que influyen en la planificación institucional, con el fin de incluir medidas de contingencia que puedan contrarrestar los riesgos, además se recomienda realizar una asamblea general para comunicar la misión y visión de la entidad y afianzar el compromiso e identificación del personal, así como el uso de herramientas de control que permitan reconocer el nivel de desempeño de los trabajadores y la consecución de los objetivos institucionales.

Al jefe y personal del área de recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, participar de las actividades formativas realizadas para afianzar su desempeño e incrementar las acciones de cobranza del impuesto predial, además se recomienda dar seguimiento y realizar un análisis periódico del nivel de recaudación con el fin de reconocer el avance de las metas planificadas e identificar aquellas localidades que tienen índices bajos de recaudación.

Al responsable del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo y al jefe del área de recaudación considerar la ejecución de las estrategias planificadas en el mediano plazo, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos para el 2019, lo cual beneficiaría al incremento del índice de recaudación del impuesto predial.

V. REFERENCIAS

- Abascal, F. (2014). *Cómo se hace un plan estratégico: la teoría del marketing estratégico*. Madrid: ESIC Editorial.
- Aguilar, N. (2015). *Tributación y contabilidad. Una perspectiva histórica y de derecho comparado. (Edición digital)* (2da ed.). Madrid: Ruiz de Aloza Editores.
- Álvarez, M. (2016). *Manual De Planeacion Estrategica/ Manual of Strategic Planning*. Panorama Editorial.
- Arévalo, G. (2016). *Diagnóstico y plan de mejoramiento para la cancelación puntual de los impuestos prediales urbanos en la Ilustre Municipalidad del Cantón Pasaje Provincia de El Oro*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7031/1/TUACE-2016-AE-CD00012.pdf>
- Arizola, W. (2016). *MPT: Morosidad del Impuesto Predial bordea el 70%*. Obtenido de <http://www.elregionalpiura.com.pe/index.php/regionales/151-talara/16058-mpt-morosidad-del-impuesto-predial-bordea-el-70>
- Baltazar, A. (2015). *Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía*. Madrid: ECOE Ediciones.
- Beraun, E. (2015). *Recaudación de las principales tasas municipales y su incidencia en el presupuesto de ingresos de la Municipalidad Distrital de Jose Crespo y Castillo: 2009-2013. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional Agraria de la Selva : <https://es.slideshare.net/darwinmalpartida/proyecto-recaudacion-impuestosmunicipales20092013versionfinal>
- Caballero, L. (2017). *Planeación Institucional. El año de la consolidación*. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/528603/2017-02-09-Pe_doc_Planeacion_v3_pdf.pdf/01a7965e-47ba-4712-a79b-a50324d6d654
- Camacho, Á. (2015). *El impuesto predial: análisis desde una perspectiva nacional : vínculo con el catastro*. Instituto Colombiano de Derecho Tributario : Centro de investigaciones en Tributación.

- Cárdenas, V. (2017). *Propuesta de SAT para incrementar la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Cutervo-2016. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2606/cardenas_fv.pdf?sequence=1
- Carrero, A., & Monsalve, C. (2017). *Programa de capacitación para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Ciudad de Cutevo-2017. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4337/7/Castillo%20Monsalve%20-%20Altamirano%20Carrero.pdf>
- Castro, V., & Mancha, J. (2016). *Planeación estratégica y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, periodo 2013. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/352/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200064.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chamba, Á. (2018). *Cuatro veces más de recaudación del impuesto predial en Quito*. Obtenido de Diario Extra-Ecuador: <http://www.extra.ec/actualidad/quito-impuestopredial-municipio-economia-FN1942513>
- Código Tributario. (2013). *DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO UNICO ORDENADO DEL CODIGO*. Obtenido de Grupo Consultores: https://grupoconsultorefe.com/assets/files/recursos/files/Per%C3%BA%20-%20C%C3%B3digo%20Tributario_4007.pdf
- Collumbus, D. (2017). *Los distritos más poblados de Lima tienen menor recaudación*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://elcomercio.pe/lima/distritos-poblados-lima-menor-recaudacion-164295>
- Coronel, L., & Pérez, B. (2015). *Cultura de la población colombiana con la contribución del impuesto predial. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña: <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/769/1/27897.pdf>
- Crespo, R. (2014). *Liberalismo económico y libertad*. Madrid: Ediciones Rialp, SA.

- Delgado, E. (2016). *La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/998/RECAUDACION_TRIBUTARIA_TASAS_DELGADO_VARGAS_EDITA_MAGALI.pdf?sequence=4
- Delgado, J. (2015). *Planificando Estratégicamente*. Lulu.com.
- Díaz, M. (2015). *Existe un 80% de morosidad en impuestos municipales*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/existe-un-80-de-morosidad-en-impuestos-municipales-628121/>
- Esan Business. (2016). *¿Qué tienen en común las empresas con crecimiento rentable?* Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/04/que-tienen-en-comun-las-empresas-con-crecimiento-rentable/>
- Flores, K. (2016). *Determinación de la evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Puno periodos 2013, 2014 y 2015. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3902/Flores_Lujano_Karem_Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Franco, C., & Sánchez, E. (2016). *Influencia de estrategias para la mejora de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Motupe, provincia de Lambayeque Perú, 2011-2014*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/907/TL_FrancoChunguCristina_SanchezSantistebanElvia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galindo, J. (2014). *Tributación de personas morales y personas físicas. Impuestos*. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- García, C. (2015). *Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el Municipio De Tepetlixpa, Edo. de México*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30805/tesis.pdf>
- García, D. (2016). *Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito de*

- Moquegua, 2016. Obtenido de http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/26/T_095_71821160_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gerens. (2016). *Rentabilidad de las empresas fue solo de 9% en el 2015, su menor nivel en 12 años*. Obtenido de <https://gerens.pe/blog/rentabilidad-de-las-empresas-en-el-2015/>
- GESTION. (2016). *Los sectores con mayor potencial de crecimiento el 2016*. Obtenido de <http://gestion.pe/economia/sectores-mayor-potencial-crecimiento-2016-2165083>
- Guerrero, R., & Noriega, H. (2015). *Impuesto Predial: Factores que afectan a su recaudo. Artículo Científico*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Popular del Cesar-Colombia: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ImpuestoPredial-5156211.pdf>
- Huamanchumo, D. (2016). *Factores que influyen en la morosidad del impuesto predial, y su repercusión en el desarrollo del distrito de Santa Rosa 2015. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3137/1/Tesis-Huamanchumo%20Ipanaque%20Denis%20Anthony.pdf>
- Idrogo, M. (2016). *Análisis de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chota 2011-2014 y estrategias para optimizar su recaudación, 2015*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/773/3/TL_IdrogoCabreraMartinAugusto.pdf
- Jaramillo, B., & Aucanshala, L. (2013). *Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba. Tesis de Maestría*. Obtenido de Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral-Ecuador.: <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89093/D-P11782.pdf>
- Luna, A. (2016). *Plan estratégico de negocios*. Madrid: Grupo Editorial Patria.
- Maeda, J. (2017). *Impuesto Predial, oportunidad fiscal para México*. Obtenido de Estrategia Total: <http://estrategiatotal.org/impuesto-predial-oportunidad-fiscal-para-mexico/>

- Martínez, D., & Milla, A. (2014). *Introducción al plan estratégico*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- MEF. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Mejía, L. (2016). *¿Cómo realizar la planificación estratégica en una municipalidad?* Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/08/25/realizar-la-planificacion-estrategica-una-municipalidad/>
- Mendoza, R. (2013). *Plan estratégico institucional*. Obtenido de Los Andes: <http://www.losandes.com.pe/Opinion/20131118/76414.html>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2013) *Marco Macroeconómico Multianual 2014-2016*, aprobado en sesión de Consejo de Ministros del 22 de mayo del 2013. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM2014_2016.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Glosario de términos tributarios*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario_tributario.pdf
- Morales (2009). *Los impuestos locales en el Perú: Aspectos institucionales y desempeño fiscal del impuesto predial*. Universidad Nacional San Agustín. Consorcio de Investigación Económica y Social – CIES. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6A1416F914F7EC5C0525815C006CEEEA/\\$FILE/16.impuestos-locales-peru-aspectos-institucionales-desempeno-fiscal-impuesto-predial.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6A1416F914F7EC5C0525815C006CEEEA/$FILE/16.impuestos-locales-peru-aspectos-institucionales-desempeno-fiscal-impuesto-predial.pdf)
- Ogalla, F. (2014). *Sistema de gestión: Una guía práctica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Osorio, Y. (2016). *Influencia de la recaudación tributaria en la gestión por resultados de la Municipalidad Distrital de Independencia, 2015. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles-Chimbote.: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/425/RECAUDAC>

ION_TRIBUTARIA ESTRATEGIAS_DE_RECAUDACION_YURI_OGER_ OSORIO_ESPINOZ.pdf?sequence=1

Rojas, N., & Villegas, G. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2015. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3518/1/ROJAS%20RAMOS%20NATALI%20ANABEL.pdf>

Romero, P. (2017). *Relación entre los factores de morosidad y el pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital De San Jerónimo - Andahuaylas, Período 2014-2016*. Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/230/Palimon_Tesis_titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sainz, J. (2017). *El plan estratégico en la práctica*. ESIC Editorial.

Saucedo, Z. (2014). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo de la recaudación tributaria de la municipalidad de José Leonardo Ortiz de Chiclayo. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán : <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/712/ADMINISTRACION%20C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Servicio de Administración Tributaria de Piura (2012). *Plan Estratégico Institucional 2013-2015*. Obtenido de http://www.satp.gob.pe/archivos_varios/transparenciagestion/datosgenerales/PEI%202013-2015.pdf

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de consistencia

Título: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO, 2018						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	
¿El Planeamiento Estratégico incidirá en la recaudación del Impuesto Predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018?	<p>Objetivo general Determinar la incidencia del planeamiento estratégico en la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el planeamiento estratégico que realiza el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018.</p>	<p>H1: El planeamiento estratégico incide en la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018.</p> <p>H0: El planeamiento estratégico no incide en la recaudación del Impuesto Predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018.</p>	Variable independiente: Planeamiento estratégico	Diagnóstico	Análisis de factores externos	
					Análisis de factores internos	
				Organización	Visión	
					Misión	
					Objetivos	
					Estrategias	
	Gestión	Actividades				
		Control				
				Variable dependiente: Recaudación del impuesto predial	Determinación	Registro declaraciones juradas
						Determinación de deuda
					Control tributario	Índice de recaudación
						Programación y sistemas de trabajo
Fiscalización					Revisión de la cobranza	
Cobranza					Cronograma de pagos	
	Cobranza coactiva					
Catastro	Número de predios					

Anexo 2:

Encuesta a trabajadores

Objetivo: El objetivo del presente cuestionario es conocer la apreciación de los trabajadores del Centro De Gestión Tributaria de Chiclayo con el fin de conocer algunos aspectos relacionados a la planificación estratégica y la recaudación del impuesto predial.

Instrucciones: Lea cada uno de los ítems y marque con una X considerando lo siguiente:

Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

Ítems encuesta	5	4	3	2	1
1. En el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se realiza un análisis de los factores externos para la planificación estratégica					
2. Existen factores externos que afectan la cobranza del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo					
3. En el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se capacita al personal para identificar los niveles de control establecidos, y nivel de porcentaje de eficiencia alcanzado.					
4. El manejo de deficiencias de factores internos en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo son corregidos a su debido tiempo					
5. Conoce la visión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo					
6. Conoce la misión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo					
7. Los objetivos de recaudación del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo para el 2017 fueron logrados de manera eficiente					
8. El Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo planifica las estrategias de recaudación					
9. Las actividades de recaudación del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo son realizados de manera eficiente					
10. Existe un control eficiente para las actividades de recaudación en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo					
11. Considera que existe un sistema eficiente para el registro de declaraciones juradas.					
12. La determinación de deudas de contribuyentes se realiza de manera sistematizada					
13. Considera que los índices de recaudación se ha reducido durante los dos últimos años					
14. Las actividades de recaudación del impuesto predial se realiza de acuerdo a una programación					
15. Existe herramientas de control que permite la revisión inmediata de la cobranza del impuesto predial.					
16. Los contribuyentes realizan compromisos de pago del impuesto predial y son cumplidos según lo pactado					
17. La cobranza coactiva del impuesto predial tiene mejores resultados que otras acciones de cobranza del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo					
18. La base de datos de los predios de la zona, se actualiza y revisa de manera periódica.					

Anexo 3:

Guía de entrevista

Objetivo: La presente entrevista se realiza con el fin de conocer, por parte del jefe del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, los aspectos relacionados a la planificación estratégica de la institución y la recaudación del impuesto predial para conocer con detalle la problemática de dichas variables.

1. ¿En el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo se realiza una planificación de la recaudación del impuesto predial?
2. ¿Qué factores afectan la cobranza del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo?
3. ¿La Municipalidad de Chiclayo promueve el desarrollo del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo a través de capacitaciones sobre el impuesto predial?
4. ¿Qué factores internos puede identificar del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo que afecta la cobranza del impuesto predial?
5. ¿De qué manera se promueve el conocimiento de la visión en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo?
6. ¿De qué manera se promueve el conocimiento de la misión del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo?
7. ¿Cuáles han sido los objetivos planteados para la recaudación del impuesto predial en el 2017?
8. ¿Qué dificultades se ha presentado en el logro de objetivos de recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo?
9. ¿Cuáles son las estrategias que se en el 2017 en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo para la recaudación del impuesto predial?
10. ¿Qué dificultades se ha tenido en las actividades de recaudación del impuesto predial durante el 2017?
11. ¿Qué herramientas de control utilizan en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo para la gestión de la recaudación del impuesto predial?
12. ¿Qué tipo de reclamos se ha tenido en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo respecto a la obligación tributaria del impuesto predial por parte del contribuyente en el 2017?

13. ¿Qué acciones se realiza para comunicar las deudas pendientes de los contribuyentes en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo?
14. ¿Cómo evalúa la recaudación del impuesto predial logrado en el 2017?
15. ¿Cuál es la programación para las actividades de recaudación del impuesto predial?
16. ¿Cómo es el sistema de información donde se registra la cobranza del impuesto predial?
17. ¿Qué porcentaje de contribuyentes respeta los cronogramas establecidos para el pago del impuesto predial?
18. ¿Qué resultados ha traído la cobranza coactiva durante el 2017?
19. ¿Cómo se controla el registro y actualización de los predios de Chiclayo?

Anexo 4:

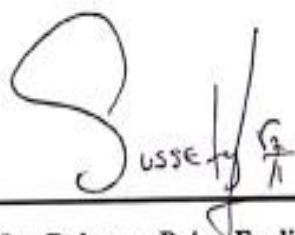
Validación de instrumentos

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Yo, Mg. BALCAZAR PAIVA EVELING, Contador Público Colegiado, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (Entrevista) elaborada por: Fernández Silva Karolay Vanessa, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO, 2018.*

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 10 de octubre del 2018



Mg. Balcazar Paiva Eveling

DNI 48092815.

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Yo, Mg. BALCAZAR PAIVA EVELING, Contador Público Colegiado , Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (Cuestionario) elaborada por: Fernández Silva Karolay Vanessa, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO, 2018.*

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 10 de octubre del 2018



Mg. Balcazar Paiva Eveling

DNI 48092815.

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Yo, Mg. Chapoñan Ramírez Edgard, Contador Público Colegiado, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (Entrevista) elaborada por: Karolay Vanessa Fernández silva, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO, 2018.*

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 10 de octubre del 2018



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI 43068346

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Yo, Mg. Chapoñan Ramírez Edgard, Contador Público Colegiado, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (Cuestionario) elaborada por: Karolay Vanessa Fernández silva, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO, 2018.*

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 10 de octubre del 2018



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI 43068346

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Yo, Mg. RIOS CUBAS MARTIN ALEXANDER, Contador Público Colegiado , Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (Entrevista) elaborada por: Fernández Silva Karolay Vanessa, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO, 2018.*

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 10 de octubre del 2018



Mg. Ríos cubas Martin Alexander

DNI 45220005

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Yo, Mg. RIOS CUBAS MARTIN ALEXANDER, Contador Público Colegiado , Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (Cuestionario) elaborada por: Fernández Silva Karolay Vanessa, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO, 2018.*

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 10 de octubre del 2018



Mg. Ríos cubas Martín Alexander

DNI 45220005

Anexo 5:

Constancia de la empresa



CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

2018

INFORME N° 06-010-00000220-2018

A : Abog. Nicolás Mondoñedo Chavéz
Gerente General del CGT

DE : CPC. William Enrique Dávila Vega
Jefe de la Oficina General de Administración (e)

ASUNTO : Facilidades para estudio de investigación

REFERENCIA: Expediente N°2018020298 Carta N°0008-2018/FACEM-DC-USS

FECHA : Chiclayo, 07 de setiembre del 2018

Me dirijo a Ud. para saludarlo cordialmente, y en atención al documento de la referencia relacionado a la solicitud de la practicante Karolay Fernandez Silva a través de la Universidad de Señor de Sipán para el apoyo de información para la realización de su tesis denominada "Planeamiento estratégico y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018".

Ante ello, se solicita a su despacho autorizar a quien corresponda se pueda realizar el apoyo con la información, y brindar las facilidades para la aplicación de instrumentos que permitan el desarrollo del proyecto de investigación de la trabajadora.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,


CPC. William Enrique Dávila Vega
JEFE DE LA OFICINA GENERAL
DE ADMINISTRACIÓN
CGT

C.e.
Karolay Fernandez Silva



CENTRO DE GESTION TRIBUTARIA DE CHICLAYO

C.G.T.

MEMORANDO N° 01-012-000000942-2018

A : **Lic. José Quintana Ruiz**
Jefe (e) de la Oficina de Planeamiento y Presupuestos

Abg. Angel López Castro
Jefe de División de Recaudación y Control de la Deuda

Asunto : Autorización a solicitud de información

Referencia : a) Informe N° 05-010-000000220-2018
b) Carta N° 0008-2018/FACEM-DC-USS

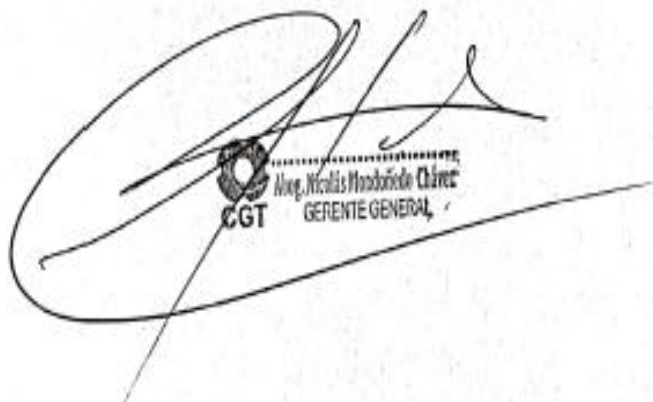
Fecha : 15 de octubre del 2018



Por medio del presente, y en atención al documento de la referencia a), mediante el cual el Gerente General de Administración, solicita autorización para realizar el apoyo con la información requerida por la practicante Karolay Fernández Silva, para el desarrollo de su tesis denominado "Planeamiento estratégico y su incidencia en la recaudación del impuesto predial del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2018".

Al respecto, esta Gerencia autoriza a usted, brindar el apoyo a la practicante Karolay Fernández Silva, con la información que solicite para su tesis indicado.

Atentamente,



Abg. Nicolás Prado Rodríguez Chávez
CGT GERENTE GENERAL

ACTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE META DE FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

Siendo las nueve horas del día jueves veinticinco de octubre del año dos mil dieciocho, en el despacho de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del CGT, se reunió la Srta. Karolay Fernandez Silva - Practicante de la Unidad de Contabilidad y Finanzas del CGT, así como el Lic. José Ignacio Quintana Ruiz- Jefe (e) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto por la Gerencia General mediante Memorando N° 01-012-000000942-2018 y para tal caso se presentaron las siguientes situaciones:

Que mediante Ley N° 29332, Ley que crea el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, y sus modificatorias, en este caso para la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Que mediante Decreto Supremo N° 367-2017-EF, aprueban los procedimientos para el cumplimiento de metas y la asignación de los recursos del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal del Año 2018.

Que mediante RGG N° 01-024-000000044 del 05.03.2018, se designa al Lic. José Ignacio Quintana Ruiz como coordinador de la Meta 18 – Fortalecimiento de la Administración y Gestión del Impuesto Predial para el año 2018.

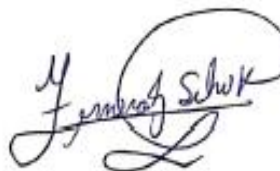
Que de acuerdo a lo solicitado por la Gerencia General, se ha procedido a facilitar la información referida sobre la Meta Predial de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 a la Srta. Karolay Fernandez Silva - Practicante de la Unidad de Contabilidad y Finanzas del CGT para el desarrollo de sus tesis denominado "Planeamiento estratégico y su incidencia en la recaudación del impuesto predial del CGT".

Cabe indicar que se ha accedido a la entrega de información digital que comprende la recaudación anual por impuesto predial, guías para cumplimiento de Meta dictaminadas por el MEF y documentación sustentaria por cumplimiento de dicha actividad

Siendo las 09:45 a.m. del día jueves 25.10.2018, se terminó la reunión, firmando los presentes, el Acta:



Lic. José Ignacio Quintana Ruiz
Jefe (e) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
DNI: 80538446



Srta. Karolay Fernandez Silva
Practicante de la Unidad de Contabilidad y Finanzas
DNI: 76432078

Anexo 6:

Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

Pimentel, 04 de diciembre 2018

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El (la) suscrito (a):

FERNÁNDEZ SILVA KAROLAY VANESSA con DNI 76432078

En mi calidad de autor (a) exclusivo (a) del trabajo de grado titulado:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAIDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO, 2018 presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de CONTADOR PÚBLICO de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Escuela Académico Profesional CONTABILIDAD.

Por medio del presente escrito autorizo al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Nº Documento de Identidad	Firma
FERNÁNDEZ SILVA KAROLAY VANESSA	76432078	

Anexo 7:

Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Chapoñan Ramírez Edgard, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 831 – 2018-FACEM-USS, del (los) estudiantes (s), Karolay Vanessa Fernández Silva, Titulada: Planeamiento Estratégico y su Incidencia en la Recaudación del Impuesto Predial en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, 2018.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 27 de enero del 2020



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

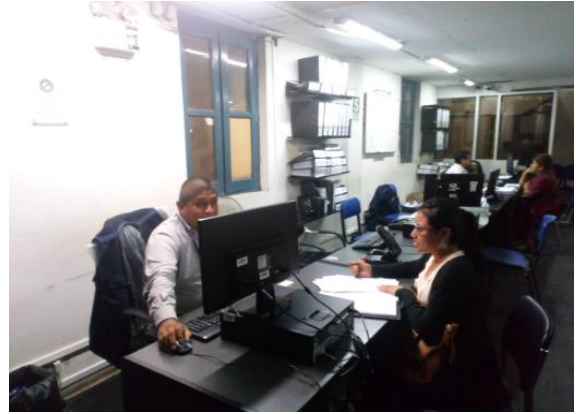
Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

Anexo 8:

Fotografías de la Investigación realizada en la Entidad.



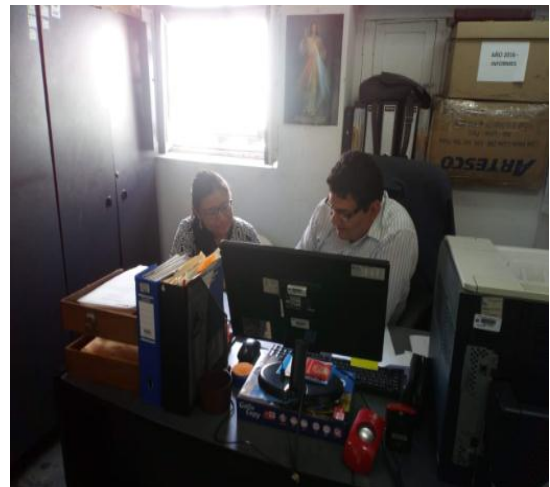
Realizando la entrevista al Jefe de Cobranzas



Realizando el cuestionario al Jefe de Cobranzas



Realizando la entrevista al Jefe de Presupuesto y Planeamiento.



Realizando el Cuestionario al Jefe de Presupuesto y Planeamiento.