



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**Propuesta de sistema de Gestión Tributaria moderno para
aumentar la Recaudación del Impuesto Predial en la
Municipalidad Provincial de Chiclayo**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN TRIBUTACIÓN NACIONAL E
INTERNACIONAL**

Autora:

Bach. Espino Tenorio Mariela

<https://orcid.org/0000-0002-7113-2807>

Asesora:

Dra. Barturen Mondragon Eliana Maritza

<https://orcid.org/0000-0002-0458-1637>

Línea de Investigación:

**Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que promueva el
crecimiento económico inclusivo y sostenido**

Sublínea de Investigación:

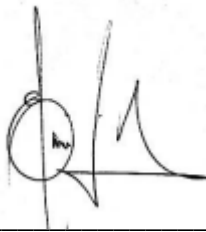
Institucionalidad y gestión de las organizaciones

Pimentel – Perú

2024

**PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA MODERNO PARA
AUMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO**

APROBACIÓN DE LA TESIS



Dr. TUESTA TORRES EDGAR ROLAND
Presidente del jurado de tesis



Dra. GARCÍA CLAVO NILA
Secretaria (o) del jurado de tesis



Dra. BARTUREN MONDRAGON ELIANA MARITZA
Vocal del jurado de tesis


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la DECLARACIÓN JURADA, soy egresado (s) del Programa de Estudios de **Maestría en Tributación Nacional e Internacional** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA MODERNO PARA AUMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firmo:

ESPINO TENORIO MARIELA	DNI: 45631001	
-------------------------------	----------------------	---

Pimentel, 13 de marzo de 2024.

REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

30-ESPINO TENORIO-TURNITIN.docx

RECuento DE PALABRAS

15587 Words

RECuento DE CARACTERES

87154 Characters

RECuento DE PÁGINAS

72 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.1MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 1, 2024 3:43 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 1, 2024 3:44 PM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Índice

Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Dedicatoria.....	x
Agradecimiento.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Formulación del problema.....	21
1.3. Hipótesis.....	21
1.4. Objetivos.....	22
1.5. Teorías relacionadas al tema.....	22
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	43
2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	43
2.2. Variables, Operacionalización.....	44
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección.....	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	46
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	47
2.4.3. Confiabilidad.....	47
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	49
2.6. Criterios éticos.....	49
2.7. Criterios de rigor científico.....	50
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	52
3.1 Resultados.....	52
3.2 Discusión de resultados.....	68
3.3 Aporte práctico.....	73

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
4.1 Conclusiones	81
4.2 Recomendaciones	82
REFERENCIAS	85
ANEXOS	92

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables.....	45
---	----

Índice de figuras

Figura 1 Tipos de Impuestos Municipales	29
Figura 2 Base imponible del impuesto a la Propiedad.....	30
Figura 3 Cálculo del impuesto predial	30
Figura 4 Objetivos de la gestión de la cobranza del impuesto predial	33
Figura 5 Fases del proceso de asignación del código al contribuyente	35
Figura 6 Fases del proceso de registro del contribuyente	35
Figura 7 Pasos del procedimiento de control registral	36
Figura 8 Línea de tiempo de la cobranza ordinaria y coactiva	37
Figura 9	38
Figura 10 La confiabilidad de la Variable independiente Gestión tributaria	48
Figura 11 La confiabilidad de la Variable dependiente Recaudación del IP	48
Figura 12 Gestión tributaria que realiza la Municipalidad de Chiclayo.....	52
Figura 13 Opinión sobre las metas del proceso de recaudo	52
Figura 14 Análisis y evaluación de la realidad distrital.....	53
Figura 15 Adecuada planificación de la gestión tributaria	54
Figura 16 Estrategias adecuadas para una buena gestión tributaria	54
Figura 17 Medidas de pago para incrementar la recaudación tributaria	55
Figura 18 Buena atención de la municipalidad	56
Figura 19 Procesos de pago de tributos.....	57
Figura 20	57
Figura 21 Simplificación de funciones en el Satch.....	58
Figura 22 Atención y orientación adecuada al contribuyente	59
Figura 23 Comunicación adecuada entre personal y contribuyente.....	60
Figura 24 Opinión sobre el pago del Impuesto Predial.....	60
Figura 25 Dificultades en el pago de los impuestos.....	61
Figura 26 Conocimiento sobre la ley del impuesto municipal.....	62

Figura 27 Nivel de morosidad en el Satch	63
Figura 28 Medios de comunicación	63
Figura 29 Cálculo de los impuestos	64
Figura 30 Pago de impuestos.....	65
Figura 31 Sanciones por no pagar impuestos.....	65
Figura 32 Responsabilidad al pagar tributos.....	66
Figura 33 Consciencia tributaria	66
Figura 34 Derechos y obligaciones del administrado	67
Figura 35 Beneficios e incentivos por pago puntual	68

Dedicatoria

A mi amado Dios, en quien encuentro fortaleza y guía en cada paso de mi vida, le dedico este logro. Gracias por tu gracia y bendiciones innumerables. Su presencia constante y sus enseñanzas han iluminado mi camino y me han dado la sabiduría necesaria para completar este proyecto. Mi fe en él ha sido mi mayor inspiración y mi roca en los momentos de adversidad.

A mis amados padres Sergio Espino y Silvia Tenorio, con profundo agradecimiento y amor, dedico esta tesis a ustedes. Su guía, apoyo y amor incondicional han sido la fuerza impulsora detrás de mi éxito académico. Esta tesis es un testimonio de su fe en mí y de su infinito amor. ¡Gracias por ser mis pilares y mi inspiración!

Agradecimiento

A mi asesora de tesis Eliana Barturen, quiero expresar mi profundo agradecimiento por su guía experta y su compromiso con mi crecimiento académico. Sus conocimientos, comentarios y consejos constructivos han sido invaluable en cada etapa de mi investigación. Me siento verdaderamente afortunada de haber contado con su orientación y mentoría.

A mis amigos Luis, Evelyn y el pequeño Gardél, gracias por estar siempre ahí, brindándome su amistad, motivación y palabras de aliento en los momentos más desafiantes. Sus palabras de aliento y su disposición para escuchar han hecho que este proceso sea mucho más llevadero.

También quiero agradecer a todas las personas que, de una u otra manera, me han brindado su apoyo y aliento durante este proceso. Su confianza en mí y su interés en mi trabajo han sido una fuente constante de motivación.

Resumen

Esta tesis tiene como objetivo general proponer un sistema de gestión tributaria moderno para aumentar la recaudación del impuesto predial en la municipal Provincial de Chiclayo. La investigación se basa en la premisa sobre la falta de conocimiento en temas tributarios, la disconformidad con el impuesto predial y la falta de transparencia en el sistema tributario actual lo cual están contribuyendo a altos niveles de morosidad.

La investigación se basa en un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo propositivo. Se desarrolló un cuestionario compuesto por 24 preguntas, dirigido a 256 contribuyentes del distrito provincial de Chiclayo. El estudio propone una aproximación integral para modernizar el sistema de gestión tributaria y aumentar la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Se obtuvo como resultado la disconformidad por parte de los administrados y la necesidad de implementar un nuevo sistema más actualizado para que la población pueda acceder a más información y realicen el cumplimiento de sus responsabilidades fiscales. En cuanto al plan propositivo se señala la necesidad de llevar a cabo la ejecución de campañas educativas y de comunicación, la creación de un portal en línea para Brindar datos precisos y exhaustivos acerca de los deberes fiscales, y la oferta de talleres o seminarios gratuitos para los contribuyentes.

Palabras claves: *Recaudación, IP, morosidad, CT.*

Abstract

The general objective of this thesis is to propose a modern tax management system to increase property tax collection in the Provincial municipality of Chiclayo. The research is based on the premise of the lack of knowledge on tax issues, disagreement with the property tax and the lack of transparency in the current tax system, which are contributing to high levels of delinquencies.

The research is based on a quantitative approach with a purposeful descriptive design. A questionnaire composed of 24 questions was developed, aimed at 256 taxpayers from the provincial district of Chiclayo. The study proposes a comprehensive approach to modernize the tax management system and increase the collection of Property Tax in the Provincial Municipality of Chiclayo

The result was disagreement on the part of those administered and the need to implement a new, more updated system so that the population can access more information and comply with the payment of their tax obligations. Regarding the proposed plan, it is indicated that it is necessary to implement educational and communication campaigns, the creation of an online portal to provide clear and detailed information on tax obligations, and the offer of free workshops or seminars for taxpayers.

Keywords: *Collection, IP, delinquency, CT.*

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

La normativa peruana respecto a la evasión fiscal viene siendo aún un problema socioeconómico equilibrado donde el contribuyente oculta los bienes e ingresos de forma inicua o aumenta sus cálculos frente a la autoridad tributaria, con el propósito de pagar menos sus tributaciones.

Esta posición ha generado como resultado una serie de insuficiencia en los procesos de cobranza en las entidades Municipales, ocasionando que los ingresos sean menos y perjudique la realización de más obras.

Internacional

Rivera (2021), en su trabajo de investigación en la ciudad de Chile indicó que el Sistema tributario es muy confuso y el uso del sistema es muy complicado, por esta razón implementaron un nuevo sistema tributario más moderno y actualizado, donde se buscó que existiera justicia y equidad en tema de repartición de los impuestos, las leyes tributarias deben respetar la justicia en todo momento lo cual permitió que los contribuyentes sean tratados de manera similar lo cual lograron tener un sistema más actualizado.

De Avila (2020) en su trabajo de investigación en la ciudad de Colombia, demostró que durante la pandemia del Coronavirus existieron problemas muy serios relacionados a los impuestos. Los resultados fue que la situación económica tuvo un efecto negativo en lo que respecta a la recaudación en tiempo de pandemia y hubo poco ingreso remunerativo por parte de los administrados.

Madrigal (2021) en su trabajo de investigación en la ciudad de México señaló que durante el año 2019 se recaudó 58 mil millones de pesos en recaudación en arbitrios siendo esto un aumento del 4.2% al año anterior, que para el PBI viene hacer solo un 0.3% lo que simboliza el nivel más inferior a comparación con otros países, debido a la presencia de varios temas que perjudican a la recaudación, siendo así la falta de remuneraciones, incentivos, modernización de sus padrones y métodos de cobranza.

Moreno et al. (2019) en su trabajo de investigación indicaron que existen registros defectuosos en material tributaria del régimen ecuatoriano, por otro lado, existen inconvenientes en sus procesos de cobranza lo cual presentaron problemas en cuanto a su recaudación tributaria debido a los mecanismos de control interno que no eran realmente eficientes y aptos. En efecto se generó el desequilibrio en las programaciones internas ya que no estaban regularizadas apropiadamente, siendo este el motivo de su mala gestión por no contar con personas capacitadas quienes estaban a su cargo la responsabilidad de tenerlas.

Roncallo (2019) precisó que, al integrar el recibo electrónico, será un plan necesario que implementará el gobierno colombiano con el fin de poner un alto a la evasión fiscal y así poder perfeccionar la gestión tributaria y como resultado a ello obtener una mayor recaudación por parte de la población.

Nacional

En Arequipa, Zuñiga (2022) en su artículo de investigación manifestó que los impuesto prediales y la recaudación es baja debido al aumento de leyes restrictivas, una incorrecta administración pública y la falta de experiencias en temas tributarios, permitieron la desconfianza de la comunidad al pago de sus tributos o impuestos, por otro lado también se detalló que les hace falta cultura tributaria debido a que piensan que sus aportes realizados son distribuidas incorrectamente y es por ello que las entidades presentan inconvenientes para poder atender a todas la deficiencias que se presente.

Cabrera et al. (2021) mencionó que a nivel mundial el sistema tributario Peruano viene siendo una dificultad por la escasa información que recibe por parte del estado debido a que desconocen cuáles son sus obligaciones que tienen que cumplir los contribuyentes como parte de sus responsabilidades, es por ello que su objetivo fue la implementación de información sobre cultura tributaria a toda la población, logrando así disminuir el grado de evasión y lograr que con esos recursos recaudados se pueda financiar la construcción de obras públicas.

En tiempo de pandemia el cobro de impuestos en el año 2020, ha tenido una

desviación negativa, a diferencia del año 2019 de 23.2% resultado de alto porcentaje de contribuyentes que dejaron de pagar por no contar con recursos suficientes para el pago o por lo contrario la municipalidad no tenía suficientes canales de pago, por ello que la municipalidad al ampliar e implementar la tecnología en sus servicios de atención y de cobranza trajo como resultado la reducción de la evasión fiscal (Saavedra y Delgado, 2020)

Alvina (2019) Determinó que es fundamental la presencia de una nueva gestión pública, donde se podrá abordar herramientas necesarias que van a posibilitar el cumplimiento de sus acciones bajo un paramento de gobierno donde se priorizará las zonas locales, siendo estas insertadas en el plan de gobierno y la participación del contribuyente será fundamental.

Por su parte Idrogo (2019) indicó que una de las dificultades del estado peruano es la demora en la actualización de sus procesos administrativos dentro de cada municipalidad, la cobranza es cada vez menos porque la gran mayoría de personas evaden el cumplimiento de sus deberes por falta de canales informativos y, asimismo, también sienten desconfianza porque presumen que los ingresos que van al estado son utilizados de una manera no adecuada.

Local

También Seclen (2022) en su trabajo de investigación en la Ciudad de Ferreñafe, indicó que existe una falta de técnicas para mejorar la cobranza tributaria, y sobre todo existe una alta tasa de demora en tema de pagos teniendo como objetivo determinar qué métodos de cobranza tributaria se puede realizar para disminuir la tasa de morosidad.

Por su parte Rivera (2022) en su trabajo de investigación, precisó que en el Municipio de Chiclayo les faltan personas idóneas y capacitadas para la actualización de un nuevo sistema digital debido que con esta nueva estrategia lo que se pretende, el objetivo es fortalecer el control en la administración mediante el uso de servicios electrónicos, lo que permite a los contribuyentes realizar sus operaciones de manera más ágil.

Altamirano (2022), determinó que en el municipio de Santa Rosa se alcanzó un 90%

en baja recaudación, a causa de la crisis económica ya que no contaban con proyectos de recaudación, como por ejemplo empadronamientos masivos, notificaciones, etc. Incluso se detectó que el personal no está preparado en temas relacionados en tributos, a esto se le suma el desinterés por la población relacionados en temas tributarios.

Huaman (2020) Indicó que en la municipal de Chiclayo se percibe una recaudación baja de los impuestos prediales lo cual limita el cumplimiento de las obras urbanas, dentro de ello también se ve reflejado los asuntos políticos de las entidades del estado que han afectado la cobranza, inspección y el financiamiento urbano; debido a que las autoridades municipales, no cobraban o realizaban amnistía a la población para así tener oportunidad de ganar en las próximas elecciones, siendo un problema mal visto para todo los contribuyentes lo cual perjudicaba el financiamiento y como consecuencia a este problema los contribuyentes no cumplían pagando sus tributos generando desconfianza a la hora de cancelar.

Escribano (2020), manifestó que en la Municipalidad de Ferreñafe carecen de cultura tributaria, incluso de bienes económicos por parte de la comunidad es ahí donde adoptaron la idea de establecer técnicas para ampliar la recaudación y así mismo aumentar sus ingresos.

Antecedentes

Internacional

En México, Carmona et al.(2022) en su investigación cuyo objetivo era determinar la manera en que las remuneraciones fiscales y el financiamiento público eran destinados a la población Mexicana, cuya investigación es de enfoque mixto, tipo cuantitativo Como resultado, las cooperativas fueron marginadas de las políticas públicas, lo que llevó a la eliminación de los regímenes tributarios especiales y a una reducción en el financiamiento público.

En Bolivia, en el estudio de Herbas y Gonzáles (2020), cuyo objetivo fue evaluar el nivel que puede existir entre la consciencia impositiva en la cobranza de sus impuestos. Su diseño fue no experimental con una relación de preguntas que les permitieron probar dicha

hipótesis y por consiguiente validar el modelo de estudio, el total de la recolección de la muestra fue de 1123 encuestas completas y válidas los cuáles el 39% eran mujeres y el 61% fue varones siendo el 25% entre las edades de 18 y 21 años. Concluyeron, que en las instituciones pública el grado de confianza no influye significativamente, Cuando la confianza en las instituciones disminuye, se observa un aumento en el nivel de cumplimiento tributario y una mayor evasión fiscal

En Ecuador, Larrochelle et al.(2021) el objetivo en su investigación fue plantear capacitaciones y diseñar mecanismos apropiados que permitan ampliar el grado de conocimiento de los colaboradores para que el manejo tributario sea el más adecuado. La metodología que se utilizó fue el método teórico como: análisis- síntesis, inducción- deducción, e histórico lógico. El diseño fue descriptivo en el análisis del documento y técnica de campo tales como la encuesta y entrevista. Los resultados demostraron revelar que el personal tuvo conocimiento en los temas relacionados en las capacitaciones ejecutadas, además se evidenció también de que dicha información fue de manera directa y precisa para el personal, lo cual se pretendió alcanzar las metas propuestas, se determinó que la preparación financiera y la cultura tributaria si logran dar una aportación a las organizaciones mediante las capacitaciones constantes.

En Ecuador Vite et al. (2021), su investigación fue determinar los eventos donde se contribuyen respecto a las obligaciones de las Pymes dentro de la Ciudad de Machala. El diseño fue descriptivo y se utilizó la encuesta teniendo un total de 443 contribuyentes, dando como resultado que para tener una buena gestión en tema de tributación se necesita de una planificación con el fin de dar cumplimiento responsable por parte de la población realizando de manera correcta el pago de sus tributos.

En Ecuador Siguenza et al.(2020), el propósito de su estudio fue establecer que la gestión de la política fiscal se enfoque en generar ingresos que se destinen a satisfacer las necesidades de la sociedad, impactando directamente en el sistema tributario. El no cumplir con el pago de las contribuciones los ingresos del estado se verán afectados en su economía

causado un daño para la sociedad, un adecuado uso de la política fiscal gestionará los ingresos que permitirán financiar las obras públicas teniendo como fin el bien común tanto moral como social para toda la población.

Nacional

En su investigación realizada en Ayacucho, Tineo (2023) tuvo como objetivo determinar si hay una posible relación entre la evasión y la recaudación en los aspectos tributarios dentro del departamento de Ayacucho. El estudio fue de naturaleza básica, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La muestra consistió en 80 contribuyentes, y se utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos. La encuesta constaba de dos variables de estudio: evasión tributaria, compuesta por un cuestionario de 21 ítems, y recaudación del tributo predial, también con 21 ítems. Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación entre ambas variables.

En su investigación realizada por Cusco Serrano y Quintana (2022) el objetivo fue analizar la relación entre el control y la gestión administrativa. Utilizaron un enfoque cuantitativo y adoptaron un diseño correlacional para describir la correlación entre ambas variables. Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación mínima entre ambas variables.

En Perú Velasco et al.(2022), en su trabajo de investigación el objetivo de su investigación fue elaborar una gestión operativa con el propósito de recaudar los impuestos de las entidades del estado. La investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, se aplicó encuestas. Dando como resultado que todo servicio ejecutor de materiales o herramientas sean de utilidad para lograr mantener de manera oportuna los resultados propuestos. Determinaron que la institución al no tener bien clara sus responsabilidades de los trabajadores y no contar con capacitaciones ocasiona que no se pueda medir el desempeño de manera entendible y precisa.

En Moyobamba Rodríguez y Torres (2021), El propósito de su estudio fue analizar si existe una relación entre la cultura tributaria y el sector de ferretería en el Departamento de

Soritor. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo y aplicado, con un alcance descriptivo que permitió evaluar la relación entre ambas variables de estudio. El diseño utilizado fue no experimental y de corte transversal. La muestra consistió en un total de 15 empresas de la comunidad. Los resultados indicaron que existe una influencia entre las variables mencionadas anteriormente."

En Lima, Bernal (2021), su objetivo fue demostrar de qué manera interviene el tema de cultura tributaria en la micro y Pequeña empresa, se utilizó el cuestionario, el diseño es descriptivo- explicativo, enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. Estuvo formada por un total de 739 micro y pequeños empresarios de los cuáles se le tomó una muestra de 253 MYPES Y PYMES, se detalló datos a través de la encuesta cuya herramienta de recolección fue el cuestionario debidamente validado por expertos.

Regional

En Piura, Moran (2022), en su trabajo de investigación su objetivo fue evaluar la conexión entre la formación tributaria y la cobranza de tributos prediales en el municipio de Piura 2022. El enfoque es cuantitativo con diseño no experimental- descriptivo correlacional la población estaba compuesta por 384 ciudadanos . También se utilizaron 2 encuestas por cada variable con un total de 25 ítems, para saber qué relación existe entre ambas variables.

En Chiclayo Porras y Morales (2022), su objetivo de su trabajo fue proyectar el sistema de centro interno en la Sub Gerencia de Tesorería para el avance de la gestión financiera. Fue de carácter no experimental, con diseño propositivo. Aplicaron la encuesta presentando 2 variables las cuáles son la planificación del sistema de control interno y la gestión financiera. La población estuvo integrada por 7 funcionarios que al mismo tiempo conformaban parte de la muestra total, se determinó que existe bajo rendimiento en las actividades que se realizaban.

En Lambayeque Delgado (2022), en su trabajo de investigación su objetivo fue determinar sus resultados de los otros estudios con el propósito de recalcar los aportes principales sobre la administración pública y la atención en la ciudadanía, presentó un

enfoque cuantitativo de tipo básico, basado en la revisión sistemática. El estudio estuvo conformado por 10 artículos científicos que contenían los fundamentos y soporte bibliográfico. Se determinó que los gobiernos locales adopten como política funcional la modernización en la gestión pública, con el fin de fomentar valores y principios para un buen gobierno corporativo.

En Chiclayo Ramos et al. (2021), en su trabajo de investigación su objetivo fue emplear alternativas para disminuir el nivel de impago por parte de los contribuyentes del mercado moshoqueque. El tipo de investigación fue descriptivo y con diseño no experimental, como instrumento de recolección de información se utilizó la encuesta por lo cual a través de ello se determinó que existe un nivel regular en conocimiento sobre cultura tributaria y sobre recaudación por lo que creyeron importante incrementar propuestas y estrategias para incrementar el nivel de recaudación.

En las municipalidades regionales y locales encontramos un elevado índice de evasión, la población no tributa de manera adecuada el motivo es porque no presentan una educación en temas relacionados a la tributación, por otro lado el sistema que vienen usando es un sistema desactualizado lo cual genera que los usuarios tengan inconvenientes a la hora de hacer sus respectivos pagos, por este motivo se realiza el trabajo de investigación para que las entidades del estado tomen conciencia e implementen nuevos sistemas de recaudación, más actualizados y concientice a la población en general a cumplir con sus obligaciones y poder así disminuir el grado de evasión que presenta nuestra localidad.

1.2. Formulación del problema.

¿De qué manera se puede incrementar la recaudación del IP en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?

1.3. Hipótesis

Si se implementa un sistema de gestión tributaria moderno se aumentará la recaudación del IP en la municipalidad provincial de Chiclayo.

1.4. Objetivos

Objetivo general

Proponer un sistema de gestión tributaria moderno para aumentar la recaudación tributaria del IP en la municipal provincial de Chiclayo.

Objetivos específicos

- Describir el sistema de gestión tributaria de la recaudación del IP de la municipalidad Provincial de Chiclayo.
- Fundamentar la necesidad de implementar una gestión tributaria moderna para la recaudación del IP de la municipalidad Provincial de Chiclayo.
- Diagnosticar el estado actual de la recaudación tributaria del IP de la municipalidad Provincial de Chiclayo.
- Elaborar un sistema de gestión tributaria moderna para aumentar la recaudación del IP en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

1.5. Teorías relacionadas al tema.

1.5.1. Gestión tributaria

Ruiz (2019) en su trabajo de investigación manifiesto sobre el tema relacionado a la administración tributaria que viene hacer el conjunto de acciones empleadas por entidades orientadas a elaborar o trazar programas tributarios a las organizaciones y a los usuarios que presenten renta baja, entregando así beneficios económicos. Por otra parte, existen estímulos tributarios elaborados para atraer inversionistas de otras ciudades.

Pelaéz y Santolaya (2022) en su trabajo de investigación sostuvo que la administración tributaria es la forma como las instituciones municipales influyen en los procedimientos de cobranza, de manera que los pagos a los contribuyentes son realizados por las entidades municipales para así poder ofrecer servicios públicos. Este tipo de cobranza lo que hace es costear los gastos a nivel administrativo y poder así ejecutar inversiones en obras públicas, para el beneficio de la sociedad.

López (2022), en su estudio de investigación defiende que la gestión tributaria pertenece a un sistema debido a su alto grado en educación tributaria, para ello elaboraron estrategias adecuadas en recaudación de tributos y se añadió el esfuerzo y colaboración de la población, sin la necesidad de realizar comunicado.

La administración tributaria tendrá que conseguir que la comunidad sea responsable con sus deberes y obligaciones que le competen para poder gozar de una ciudad más digna a pesar de que es una tarea compleja, por otro lado, también es importante el compromiso de los ciudadanos de poder cumplir con su deber para el bienestar común.

1.5.1.1. Objetivos de la gestión tributaria

Pedrosa (2020), en su trabajo de investigación su objetivo en lo que respecta a gestión tributaria fue generar que dentro de la sociedad se perciba una educación tributaria y eso conlleva que exista un cumplimiento voluntario relacionado al reglamento vigente de las normas tributarias.

Baque et al. (2020), manifestó que para que haya una correcta administración organizacional será necesario un método de control e implementación en la gestión tributaria asimismo se pretendió que con esta nueva técnica se obtendrá excelentes resultados mediante la captación de ingresos.

Conforme con Prieto (2017), en su investigación hace referencia sobre los principales objetivos a fin de lograr realizar ideas significativas y prácticas para una administración segura de tal modo se incremente el acatamiento voluntario de la responsabilidad tributaria del ciudadano. Se tiene que tomar en cuenta los procesos de los cuáles los contribuyentes estén obligados a cumplir con sus obligaciones tributarias.

1.5.1.2. Importancia de la gestión tributaria

El tema relacionado a la administración tributaria tiene que estar relacionado y encaminado en asegurar que la población sea consciente con sus aportes voluntarios al estado, para ello se le debe de imponer una cultura en base a tributos para que toda la población tenga conocimiento de sus deberes y las pueda cumplir (Carranza 2019).

1.5.1.3. Estrategias de la gestión tributaria

Carranza (2019) Sostiene que la estrategia para una mejor gestión tributaria es elaborar e implementar incentivos fiscales a las organizaciones y personas con bajo nivel de renta, logrando ganancias económicas, por otro lado indicó que existen estímulos tributarios elaborados para incentivar y traer consigo más inversionistas de afuera.

1.5.1.4. Finalidad de la gestión tributaria

Ayala (2017), suscita que el propósito de una buena administración en base a tributos es distribuir de manera eficiente los canales de pago, es por ello por lo que se considera muy vital para una mejor recaudación. La intención de una de una adecuada administración tributaria se deberá involucrar con los siguientes procedimientos.

1.5.1.5. Funciones de la planificación tributaria

a. Planificación.

Sanandrés et.al (2019) indicó que a la población le hace falta un seguimiento en el pago de sus obligaciones ya que a veces por desconociendo realizan actos indebidos ocasionado fraude tributario sin saberlo.

b. Misión y visión de la Planificación Tributaria

Las entidades del estado tienen como propósito tomar medidas adecuadas y pertinentes para que los contribuyentes tomen cognición de sus obligaciones es por ello que la visión de las entidades municipales tiene que orientarse a donde se van a enfocar de una manera eficiente.

c. Objetivos de la Planificación Tributaria.

Es el medio más importante por el cual permitirá identificar qué tipo de impuestos se tiene que pagar y, asimismo, establecer pautas y lineamientos para estar actualizados con sus deberes y obligaciones fiscales y poder así disminuir el grado elevado de evasión que se vive día a día.

d. Estrategias de la planificación tributaria.

- **Organización de la planificación tributaria**

Se entiende como el instrumento que ayuda a organizar las funciones dentro de la organización municipal, siendo la prioridad es realizar la tarea por jerarquías cuyo propósito es realizar las funciones de forma más idónea.

Etapas:

- ❖ Estructura
- ❖ Sistematización
- ❖ Jerarquía

- **Dirección de la Planificación tributaria**

Para muchos escritores manifiestan que es el periodo más importante, pues indican que es el periodo donde se realizará el proceso de realización.

1.5.1.6. Teorías de gestión tributaria

Existen varias teorías y enfoques en la gestión tributaria que buscan optimizar la recaudación fiscal, garantizar la equidad y minimizar la evasión. Algunas de las teorías más relevantes incluyen:

a. Teoría del cumplimiento voluntario

De acuerdo con (Domínguez, 2017) el contribuyente es responsable de cumplir exactamente la prestación devida del pago de sus obligaciones tributarias.

Esta teoría sostiene que los contribuyentes cumplen voluntariamente con sus obligaciones fiscales cuando perciben que el sistema tributario es justo, transparente y fácil de entender. La gestión tributaria debería centrarse en mejorar la comunicación, educación y transparencia para fomentar el cumplimiento voluntario.

b. Teoría de la imposición óptima

La teoría convencional de la tributación óptima se ocupa de los problemas relacionados con las distorsiones causadas por los impuestos y ha sostenido que debe haber una conexión entre eficiencia y equidad redistributiva. Sin embargo, es esencial incorporar

factores clave como la evasión, la corrupción, los costos de supervisión, el tamaño del gobierno y su correspondiente impacto en el gasto público (Aranda, 2018).

Busca determinar la estructura de impuestos que maximiza la eficiencia económica y la equidad distributiva. Se centra en diseñar impuestos de manera que minimicen las distorsiones económicas y promuevan una distribución equitativa de la carga fiscal.

c. Teoría de la fiscalidad pigouviana

Según Gomez (2000) señala que la teoría económica de los impuestos pigouvianos se basa en la información y eficiencia. Sostiene que el utilizar un canon de emisiones de la magnitud correcta siempre conllevará a una reducción del flujo de contaminación de las actividades que producen externalidades negativas.

Propone la imposición de impuestos para corregir externalidades negativas, como la contaminación, y para internalizar los costos sociales asociados. Los impuestos se utilizan como herramienta para desincentivar comportamientos dañinos y compensar los efectos negativos en la sociedad.

d. Teoría de la elasticidad tributaria

Esta teoría se considera como un mecanismo automático que se ajusta de manera natural a las variaciones en el ingreso total, manteniendo constante la configuración de impuestos. Por otro lado, los cambios tributarios discrecionales pueden influir en el nivel de respuesta de los ingresos tributarios (Manjón, 2019).

Analiza cómo responde la cantidad demandada de bienes y servicios a cambios en los impuestos. Ayuda a determinar la incidencia fiscal y a prever cómo ciertos impuestos pueden afectar el comportamiento de los contribuyentes y la recaudación.

e. Teoría del gasto tributario

La teoría de los gastos fiscales, a la que suscribimos desde una perspectiva limitada, se refiere a la presencia de exenciones, bonificaciones y reducciones que no son puramente fiscales. Estas alteran la estructura original de cada impuesto,

proporcionando tratos favorables a ciertos ingresos o actividades. Esto se hace con el objetivo de promover metas económicas y/o sociales respaldadas por la Constitución y perseguidas por el legislador en ejercicio. Estos gastos fiscales son calculados y tienen un impacto en la recaudación de impuestos, y consecuentemente en el gasto. (Rezzoagli, 2020).

Se enfoca en cómo los incentivos fiscales y las exenciones pueden utilizarse para promover ciertos comportamientos y actividades económicas. La gestión tributaria implica no solo la recaudación de impuestos, sino también la utilización estratégica de incentivos para alcanzar objetivos específicos.

Estas teorías ofrecen diferentes perspectivas sobre cómo debería gestionarse el sistema tributario, y en la práctica, los países a menudo combinan elementos de varias teorías para adaptarse a sus circunstancias específicas y objetivos políticos.

1.5.2. Recaudación de los impuestos

Yepes y De los Ríos (2017), indicaron sobre el trabajo de recaudación del cobro de los impuestos viene hacer el conjunto de actividades realizadas por las las entidades administrativas orientadas a verificar si efectivamente se realiza el pago de todas las obligaciones tributarias con el propósito de poder disminuir la extinción.

Asimismo, los ingresos municipales están conformados por la transferencia y los ingresos de la recaudación.

1.5.2.1. Importancia de la Recaudación

El gobierno, mediante la recolección de impuestos, establece la base fundamental del presupuesto estatal, el cual se destina a proporcionar los bienes y servicios necesarios para la supervivencia de la población y la lucha contra la pobreza. Cuando no se cumplen las obligaciones de pago, el estado se ve impedido de utilizar estos recursos vitales para satisfacer las demandas de la sociedad en su conjunto, como la educación, la salud y la

seguridad. (Galván et al.2018)

1.5.2.2. Facultades de Recaudación de Impuestos Municipales

Kluwer (2019), señala la Ley establece que las funciones sobre la recaudación de los ingresos municipales se incluyen principalmente en las siguientes normas: tomar medidas tributarias adecuadas para fomentar la recaudación y evitar altos niveles de morosidad, exigir a los contribuyentes que proporcionen detalles de todos sus bienes, activos y derechos para poder salvar sus deudas pendientes con las autoridades municipales, y llevar a cabo acciones necesarias en el marco de las cobranzas municipales.

1.5.2.3. Clases de impuestos

Los Estados consideran que los impuestos son las principales cargas fiscales generando ingresos mayores en la administración, con el tiempo el tema con los tributos se han ido cambiando constantemente entre los diferentes impuestos públicos, ya que en su mayoría sirven para respaldar el gasto público del estado.

a. Impuesto Vehicular

El texto explica que existe un impuesto municipal provincial que se aplica a vehículos como autos de carrera y que se calcula en base al precio real de adquisición. Este impuesto tiene que ser inferior al precio pactado por un periodo determinado y el pago le corresponde a las personas, empresas propietarias de los vehículos. Además, menciona el Impuesto de Alcabala, el cual se emplea a la transferencia de propiedades tanto urbanas como rurales, ya sea a título oneroso o gratuito, y que debe ser pagado por el adquirente de la propiedad, independientemente de si se trata de una propiedad urbana o rural.

b. Impuesto de alcabala

Es aplicable ante la compra o transferencia de un bien mueble. El desembolso que se

realiza es compromiso del comprador del bien y será al contado sin que altere la forma de liquidación ya sea rusticas o urbanas.

Figura 1
Tipos de Impuestos Municipales

Impuesto	Base impositiva	Tasa impositiva	Distribución
Impuesto predial	Valor oficial de predios urbanos	Hasta 15 UIT: 0.2% De 15 a 60 UIT: 0.6% Más de 60 UIT: 1.0%	Distrital
Impuesto de alcabala	Valor de transferencia de inmuebles urbanos	3.0% en exceso de 25 UIT	Provincia: 50% Distrito: 50%
Impuesto al patrimonio vehicular	Valor de adquisición de vehículos no mayor de 3 años	1.0%	Provincial
Impuesto a las apuestas hípcas	Ingreso total por concepto de apuestas	20%	Provincial: 60% Distrital: 40%
Impuesto a espectáculos no deportivos	Valor de entrada al espectáculo	Espec.taurinos:15% Carrera, de caballos:15%	Distrito

Nota. Se describe los 6 impuestos municipales base imponible, tasa y distribución.

c. Impuesto Predial

El propósito del impuesto predial es gravar el valor de los terrenos tanto urbanos como rurales, y se paga de manera anual. El término "terreno" abarca áreas de tierra, incluyendo aquellas que han sido ganadas al mar, ríos u otras masas de agua. También se incluyen en esta categoría las construcciones e instalaciones permanentes que forman parte de dichos terrenos y que no pueden ser separadas sin afectar, dañar o destruir la estructura.. (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022).

- **Sujeto pasivo**

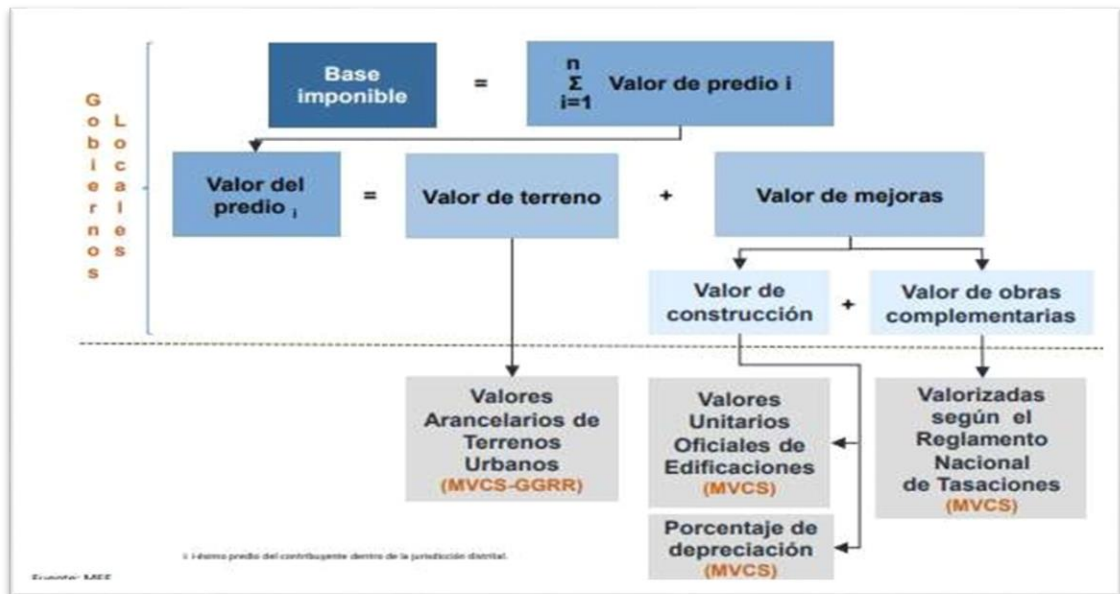
Las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios.

- **Base imponible**

El monto imponible del impuesto se calcula en función del valor total de los terrenos

del contribuyente ubicados en cada distrito jurisdiccional. (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022).

Figura 2
Base imponible del impuesto a la Propiedad

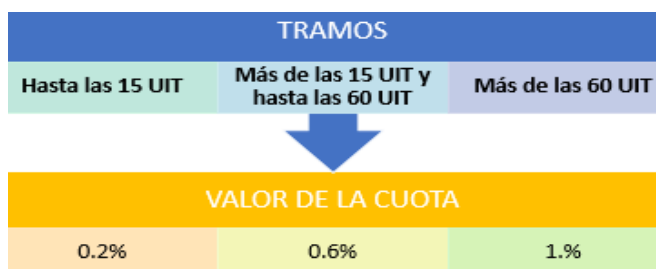


Nota. Camacho, A. por MEF (2020)

- **Calculo del impuesto**

Se calcula aplicando a la base imponible la escala progresiva acumulativa siguiente:

Figura 3
Cálculo del impuesto predial



Nota. Se describe la tasa progresiva del impuesto predial

La población debe de cumplir con dicho impuesto debido que las Municipalidades están en la obligación de determinar cuál es el precio a pagar del impuesto equivalente a 6 %de UIT.

El no presentar las declaraciones tributarias en los plazos convenientes constituye infracción tributaria sancionada con multatributaria (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022).

- **Cancelación del impuesto**

Existen dos opciones para realizar el pago: en efectivo, hasta el último día hábil de febrero de cada año, o de forma fraccionada, en cuatro cuotas trimestrales, con vencimiento en los últimos días de febrero, mayo, agosto y noviembre. En el caso de solicitar un plan de pago para deudas tributarias en proceso de cobranza regular, se puede optar por un fraccionamiento de hasta 32 meses. Para ello, se deberá realizar un pago inicial que se deducirá del monto total adeudado (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2022).

- **Inafectos al impuesto predial**

De acuerdo con la Plataforma digital única del Estado Peruano (2022) las instituciones que no están obligadas al pago de este impuesto son las siguientes:

- El gobierno central, gobiernos regionales y gobiernos locales.
- Los gobiernos extranjeros.
- Las sociedades de beneficencia.
- Las entidades religiosas.
- Las entidades públicas destinadas a prestar servicios médicos asistenciales.
- El Cuerpo General de Bomberos.
- Las Comunidades Campesinas y Nativas de la sierra y selva, excepto las áreas cedidas a terceros para su explotación económica.
- Las universidades y centros educativos reconocidos, en relación a sus

terrenos destinados a fines educativos y culturales, de acuerdo con lo establecido en la Constitución.

-Las concesiones en terrenos forestales estatales utilizados para la explotación forestal y de fauna silvestre, así como las plantaciones forestales.

- Los terrenos pertenecientes a organizaciones políticas, como partidos, movimientos o alianzas políticas, reconocidos por el órgano electoral correspondiente.

- Los terrenos de organizaciones de personas con discapacidad reconocidas por el CONADIS.

- Los terrenos de organizaciones sindicales debidamente reconocidas por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, siempre y cuando se destinen a los fines específicos de la organización.

- Los terrenos de clubes departamentales, provinciales y distritales, establecidos de acuerdo con la ley, así como de la asociación que los representa, siempre que se utilicen para sus fines institucionales específicos.

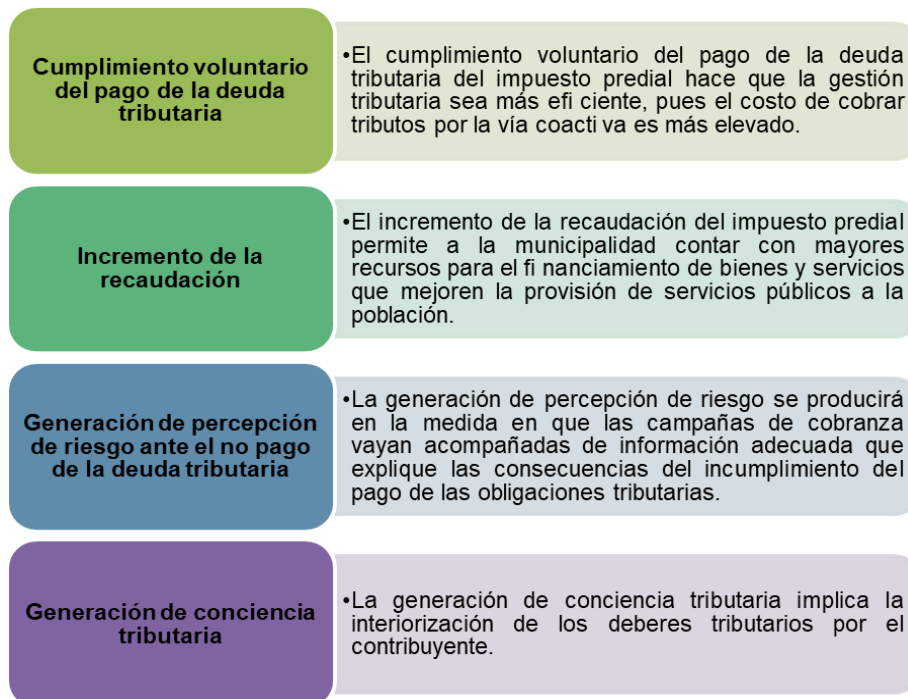
- **Gestión de cobranza del impuesto predial**

Se trata del proceso llevado a cabo por la autoridad tributaria local para asegurar el cumplimiento de la deuda fiscal. Esta etapa empieza cuando el contribuyente ingresa sus propiedades en los registros de la autoridad tributaria local y finaliza cuando se realiza el pago total del impuesto establecido. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) propone cuatro objetivos clave para mejorar el proceso y la recaudación del impuesto predial:

Figura 4

Objetivos de la gestión de la cobranza del impuesto predial



Nota. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

- **Proceso de la gestión de la cobranza del impuesto predial**

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2015), la gestión de la cobranza del impuesto se compone de una serie de acciones que se llevan a cabo con el objetivo de garantizar una gestión de cobranza efectiva. A continuación, se describirán los cuatro procesos que conforman estas acciones de cobranza

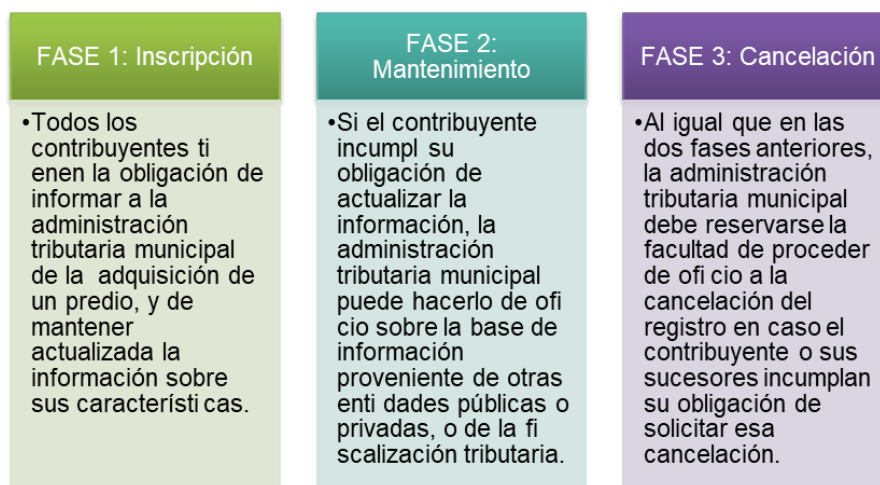
- 1. Identificar a los contribuyentes:** en esta etapa se busca identificar de manera precisa a los contribuyentes que poseen una propiedad en la localidad, al mismo tiempo que se excluye de la lista a aquellos contribuyentes que fueron incluidos erróneamente (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).
- 2. Asignar un código al contribuyente:** El número de identificación del contribuyente es fundamental para facilitar el intercambio de información con otras entidades. Por lo general, se hace una distinción entre personas naturales y personas jurídicas. Para las personas naturales, se sugiere que el número de

identificación contenga su número de documento nacional de identidad (DNI). En el caso de las personas jurídicas, se recomienda que el número de identificación coincida con el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) asignado por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

3. Inscribir en el registro a los contribuyentes: Una vez que se han identificado a los contribuyentes, el siguiente paso del proceso implica registrarlos de manera secuencial en el registro de contribuyentes de la autoridad tributaria local. Para llevar a cabo este proceso de inscripción, es necesario contar con un sistema de información que permita almacenar y organizar todos los datos relacionados con los contribuyentes. Esto incluye información personal, como nombres, edad y estado civil, así como información patrimonial, como el número de propiedades, fecha de adquisición, fecha de inscripción y dirección de la propiedad. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015). El proceso del registro está formado por tres fases:

Figura 5

Fases del proceso de asignación del código al contribuyente



Nota. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

4. Revisión de la declaración y pago: Es esencial tener un registro de contribuyentes actualizado para que la autoridad tributaria local tenga información sobre quiénes son los contribuyentes, qué se espera de ellos en términos de presentación regular de declaraciones tributarias, cuándo se esperan estas declaraciones según su periodicidad, e incluso en algunos casos, tener una estimación del ingreso esperado por parte del contribuyente en relación con sus obligaciones tributarias periódicas. Esto se menciona en la figura 6.

Figura 6

Fases del proceso de registro del contribuyente



Nota. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

Existen diferentes formas de calcular el importe a pagar en el impuesto predial.

Normalmente, se utiliza información previa que la administración tributaria municipal ya tiene sobre las propiedades del contribuyente. El ingreso esperado se utiliza en los procesos de control registral con tres objetivos principales:

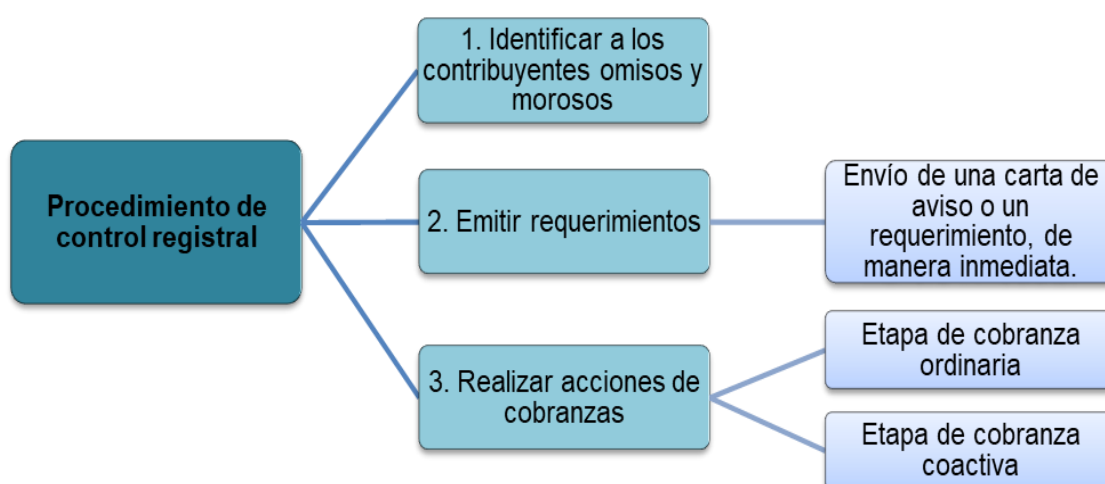
- Como criterio para identificar a los contribuyentes que no cumplen con el pago de su deuda.
- Para establecer el monto de las liquidaciones por incumplimiento total, es decir, cuando no se ha realizado ningún pago.
- Para detectar posibles incumplimientos, por ejemplo, cuando el contribuyente paga una cantidad menor a la esperada. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Proceso de control registral

En el caso de la omisión de pago del impuesto se pasaría a realizar tres acciones para asegurar que el contribuyente responda al cumplimiento de sus obligaciones, estos pasos se observan en la siguiente figura:

Figura 7

Pasos del procedimiento de control registral

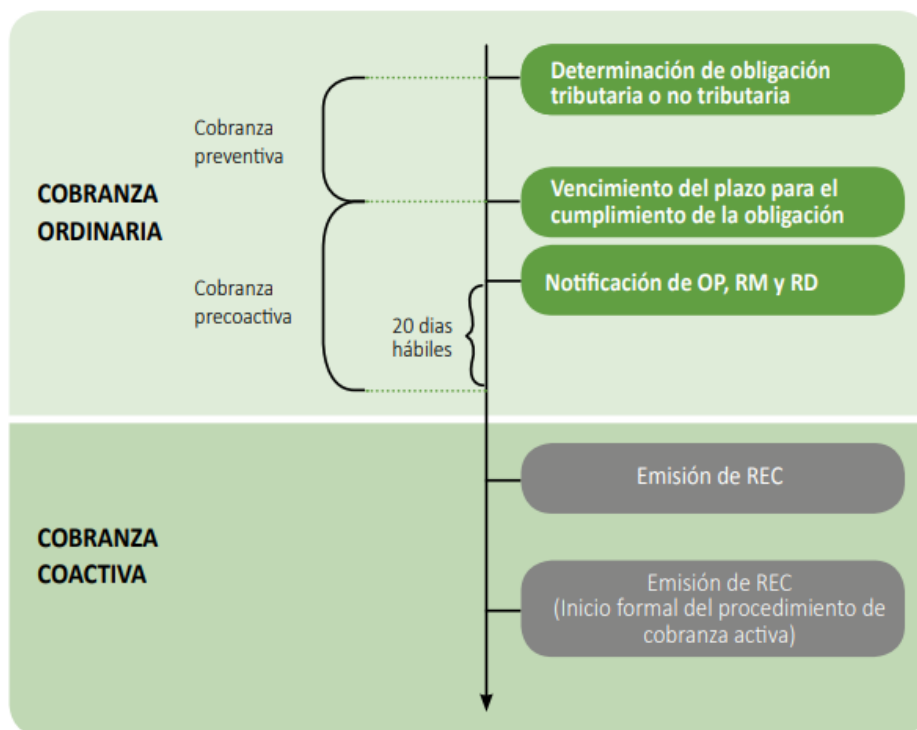


Nota. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

En relación al tercer paso, se divide en dos tipos de cobranza. El primero, conocido como cobranza ordinaria, se refiere a las acciones que realiza la administración tributaria

municipal para lograr que los contribuyentes paguen voluntariamente el impuesto predial. Estas acciones van desde la determinación de la obligación tributaria hasta antes de iniciar el proceso de ejecución coactiva. La cobranza ordinaria consta de una etapa preventiva y otra proactiva. El segundo tipo, llamado cobranza coactiva, está regulado por ley y se caracteriza por ser formal y exigir el cumplimiento de ciertas condiciones. Esto incluye la designación de un funcionario encargado de la cobranza, la emisión formal de documentos y notificaciones, el estricto cumplimiento de los plazos establecidos.

Figura 8
Línea de tiempo de la cobranza ordinaria y coactiva



OP = Orden de pago RD = Resolución de determinación
 RM = Resolución de multa REC = Resolución de ejecución coactiva

Nota. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

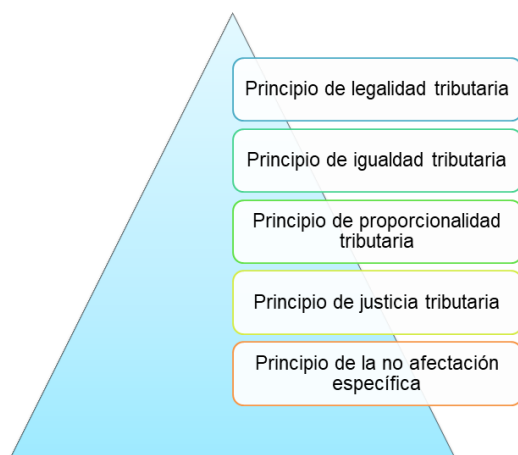
1.5.2.4. Principios tributarios

La Constitución Política establece una serie de principios que sirven como guía y fundamento para el desarrollo del marco legal en el ámbito tributario. Estos principios son reconocidos por la institucionalidad tributaria y establecen límites

legales para el ejercicio del poder tributario del Estado (Centro de estudios Libertad y Desarrollo, 2021).

Figura 9

Principios tributarios de acuerdo a la Constitución Política actual



Nota. (Centro de estudios Libertad y Desarrollo, 2021)

Si bien todos estos principios son necesarios para los objetivos tributarios deseados, no son suficientes si la institucionalidad que los protege no es respetada.

a. Principio de legalidad tributaria: implica que todos los impuestos pueden ser determinados, modificados, eliminados y condonados únicamente mediante una ley. Esta ley es propuesta exclusivamente por el presidente de la República. Sin embargo, los impuestos representan una limitación en el ejercicio del derecho de propiedad, lo cual se justifica por la necesidad de salvaguardar los principios democráticos. Existe una tensión entre el poder tributario del Estado y el derecho de propiedad de los contribuyentes, ambos protegidos por la Constitución. Por lo tanto, se busca evitar que la autoridad ejecutiva establezca impuestos a través de su poder reglamentario, convirtiendo los impuestos en instrumentos de su actuación política, favoreciendo a grupos específicos o imponiendo una carga tributaria excesiva a otros.

b. Principio de igualdad tributaria: Esta información nos indica que se deben evitar

discriminaciones que impongan cargas diferentes a personas en situaciones similares, pero se aceptan diferencias justas o razonables. Esto implica que el tratamiento impositivo debe ser igual para aquellos que se encuentren en condiciones similares (equidad horizontal), pero se permite gravar de manera diferente a personas en situaciones diferentes (equidad vertical). En este sentido, la igualdad no se refiere al impuesto en sí mismo, sino al sacrificio que debe hacer quien lo paga. Por lo tanto, no se trata de una igualdad estricta, sino de soportar las cargas de manera equitativa y equilibrada para todos los contribuyentes

c. Principio de proporcionalidad tributaria: La proporcionalidad se refiere a la correspondencia "cuantitativa" entre la carga tributaria y el sujeto u objeto del impuesto. El objetivo de este principio es evitar la imposición de impuestos confiscatorios o que obstaculicen el ejercicio de ciertas actividades económicas, al relacionar la carga tributaria con las capacidades económicas del contribuyente. En este sentido, la proporcionalidad está relacionada con la equidad vertical, que implica aplicar impuestos diferentes a situaciones diferentes, como es el caso de la progresividad de los impuestos.

d. Principio de justicia tributaria: El principio de proporcionalidad y razonabilidad se refiere a la equidad y justicia del impuesto, pero desde una perspectiva que considera elementos "cualitativos". Este principio está estrechamente relacionado con la protección del derecho de propiedad y combina los principios mencionados anteriormente. Un impuesto claramente injusto es aquel que viola la justicia distributiva o discrimina de manera arbitraria, así como aquel que no respeta una distribución adecuada del peso o carga tributaria entre los ciudadanos.

1.5.2.5. Principio de la no afectación específica: El principio de la no afectación específica establece que los ingresos generados por los impuestos no pueden ser utilizados para financiar un proyecto o propósito

particular, sino que deben ser depositados en el fondo general conocido como "Tesoro Público". Estos recursos son distribuidos mediante la aprobación anual de la Ley de Presupuestos por parte del Congreso Nacional.

1.5.2.6. Teorías de recaudación tributaria predial

La recaudación del impuesto predial es un tema complejo que involucra diversos factores económicos, sociales y políticos. A continuación, se describe las siguientes teorías y enfoques que se han discutido en relación con la recaudación del impuesto predial:

a. Teoría de la imposición óptima

La teoría de la imposición óptima es un campo de estudio en economía que se centra en determinar la forma más eficiente y equitativa de recaudar ingresos a través de impuestos. Aquí hay algunos conceptos clave relacionados con la teoría de la imposición óptima:

De acuerdo con Ponce (2023) esta teoría se centra en determinar el nivel ideal de impuestos para un país y fue creada y desarrollada por el economista Arthur Cecil Pigou en su obra "The economics of Welfare". En este libro, Pigou argumenta que todos los impuestos pueden ser utilizados para abordar las externalidades negativas y utilizar eficientemente los recursos en la situación económica de un país. El objetivo principal de esta teoría es maximizar el bienestar de la sociedad. Por lo tanto, es crucial contar con un sistema de impuestos que genere la mayor cantidad de ingresos posible sin perjudicar el bienestar de la población. Los impuestos deben ser diseñados de tal manera que no desincentiven la producción, el trabajo y la inversión. En resumen, la teoría de la imposición óptima resulta valiosa y beneficiosa para analizar la tributación y la eficiencia económica en la recaudación de impuestos.

El enfoque de esta teoría se basa en maximizar el bienestar social y minimizar las distorsiones económicas, lo cual es fundamental para financiar el gasto público y redistribuir la riqueza. Sin embargo, también se enfrenta a grandes desafíos, como la falta de información completa y precisa sobre la economía y la sociedad en la que se aplica, la influencia política

en la toma de decisiones tributarias, y la complejidad y diversidad del sistema tributario a nivel nacional e internacional. (Ponce, 2023).

En resumen, la teoría de la imposición óptima busca encontrar el equilibrio adecuado entre la eficiencia económica y la equidad en la distribución de la carga fiscal. Sin embargo, la aplicación práctica de estos principios puede ser compleja, ya que implica considerar una variedad de factores económicos y sociales, y las preferencias políticas también desempeñan un papel importante en la formulación de políticas fiscales.

b. Teoría de la equidad fiscal

Argumenta que el impuesto predial debería ser justo y equitativo, gravando de manera proporcional a la propiedad y su valor. Esto implica que propiedades de mayor valor deben contribuir con una cantidad proporcionalmente mayor al impuesto.

Esta teoría se fundamenta en la idea de que el monto del impuesto debe ser proporcional a la capacidad del contribuyente. El principio de equidad establece que debe haber justicia, en forma de igualdad, cuando se trata de pagar impuestos. Además de buscar la justicia social, el sistema tributario también es uno de los principales medios para lograr una distribución equitativa de la riqueza en una economía. (Velázquez, 2019).

c. Teoría del beneficio

sostiene que el impuesto predial debe basarse en el principio de beneficio, lo cual implica que aquellos que se benefician más de los servicios públicos financiados por el impuesto predial (como infraestructura, seguridad y educación) deben contribuir en mayor medida.

Según el Instituto Peruano de Economía (IPE, 2013), Los beneficios fiscales comprenden exenciones, deducciones y regímenes fiscales especiales que disminuyen las responsabilidades tributarias de determinados contribuyentes. Estas medidas conllevan una reducción en los ingresos del Estado. La aplicación de este principio se enfoca en impulsar el desarrollo de áreas específicas, promover sectores económicos particulares, generar empleo y fomentar tanto la inversión extranjera como nacional.

Estas teorías a menudo se entrelazan en la práctica, y la elección de un enfoque particular puede depender de los objetivos políticos, sociales y económicos de la jurisdicción que implementa el impuesto predial. Además, es importante tener en cuenta las condiciones económicas y sociales específicas de cada lugar para diseñar un sistema de recaudación de impuestos prediales que sea efectivo y equitativo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación básica se refiere a la realización de trabajos experimentales o teóricos con el objetivo principal de adquirir nuevos conocimientos sobre los fundamentos de fenómenos y hechos observables. En este tipo de investigación, no se busca aplicar o utilizar estos conocimientos de manera específica. Se centra en el estudio de los hechos observables y las relaciones que establecen los elementos involucrados. (Wyckoff et. al, 2015).

En este caso, la investigación fue de tipo básica, ya que su objetivo es determinar si la institución encargada de recaudar el impuesto predial está cumpliendo adecuadamente con sus funciones para alcanzar los objetivos de recaudación. El objetivo principal de la investigación básica es aumentar la comprensión del conocimiento fundamental, sin preocuparse inicialmente por sus aplicaciones prácticas.

El trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se enfoca en las variables de Gestión tributaria y Recaudación de impuestos. Este enfoque implica recopilar información con el objetivo de probar hipótesis utilizando medidas numéricas y estadísticas. De esta manera, se pueden identificar patrones de comportamiento y confirmar teorías. Se utiliza la recolección de datos para respaldar el análisis y la interpretación de los resultados. (Hernández et. al, 2010).

Mata (2019), sostiene que un trabajo de investigación tiene como intención la obtención de resultados elaborando preguntas concretas dependiendo el tipo de investigación, lo cual servirá como medio de ayuda.

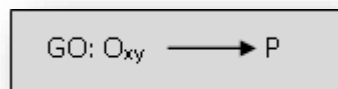
En este estudio de análisis se utilizaron instrumentos para la recolección de datos de forma contextual y numérica, a través de un sistema estadístico se procesará la información, por lo tanto, el enfoque de la presente investigación es cuantitativa.

El estudio descriptivo permite realizar un diagnóstico de la información y describir el problema tal cual es, con todos sus detalles (Ochoa & Yunkor, 2020)

Por lo tanto, la investigación es propositivo y descriptivo según su alcance por lo que se realizó una evaluación de tipo descriptiva en sus 2 variables de estudio, basándose en las distintas características del objeto estudiado.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño no experimental es un enfoque de investigación que se distingue por la observación y la recopilación de datos sin la manipulación directa de variables. A diferencia de los diseños experimentales, en los que el investigador tiene control sobre las variables independientes, en los diseños no experimentales, las variables evolucionan naturalmente y se observan sin intervención directa. (Mata, 2019). Por lo tanto, no se manipulará la variable gestión tributaria y recaudación de impuestos sino al contrario se observará la situación o evento en un punto de tiempo. Contó con un diseño no experimental, ya que los datos no serán manipulados.



Donde:

Go: Grupo de Observación

Oxy: Observación de variables

P: Propuesta

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1*Matriz de operacionalización de variables*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Variable independiente Gestión tributaria	Conjunto de tareas elaboradas por el gobierno dirigido a crear incentivos fiscales a los contribuyentes y empresas de recursos bajos, logrando así disminuir la morosidad, Rojas et al. (2020).	Esta medida está relacionada por acciones encaminadas a garantizar que las entidades obtengan el presupuesto necesario para solventar las obligaciones u compromisos	Planificación tributaria	Visión y misión	1 y 2	Cuestionario	Escala Likert
				Objetivos	3 y 4		
				Estrategias	5 y 6		
			Organización tributaria	Jerarquía	7 y 8		
				Agrupación	9 y 10		
				Sistematización de motivación	11 y 12		
Variable dependiente Recaudación del impuesto predial	La recaudación es sostenida por dos factores, la extinción de la base imponible y la tasa impositiva, lo que se entiende como la capacidad tributaria orientada a incrementar la obligación fiscal Rojas et al. (2020)	Las municipalidades deben tener una eficaz organización, con el fin de realizar estrategia de cobro de los impuestos, para generar un eficiente proceso en cobranza de las sanciones y multas	Impuestos	Impuesto predial.	13 y 14	Cuestionario Guía de Observación	Escala Likert
				Impuesto a la alcabala	15 y 16		
				Impuesto vehicular	17 y 18		
			Cultura tributaria	Conocimiento tributario	19 y 20		
				Sanciones pecuniarias	21 y 22		
				Conciencia tributaria	23 y 24		

2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

Población:

Lugo (2020), Indico es una colección de individuos que comparten peculiaridades semejantes, y se divide en dos tipos: la población objetivo, que abarca diversas singularidades y se conoce también como población teórica, y la población alcanzable, que es el grupo sobre el cual los investigadores aplicarán sus conclusiones.

La población estará formada por un total de 74958 contribuyentes del Distrito de Chiclayo. Información obtenida de SATCH Chiclayo.

Muestra:

Según Lugo (2020), manifiesta que son datos seleccionados al azar, lo que considera algo representativo al grupo donde pertenece. Se utiliza para un estudio más concreto, de tal manera se pueda determinar con mayor facilidad.

Para ello se aplicó el muestreo probabilístico.

$$N = \frac{N_x Z^2 p x q}{d^2 x (N - 1) + Z^2 p x q}$$

N = 74,958 usuarios.

Z²=1.96 nivel de confianza del 95%

p = 0.6% (50%). Proporción favorable del usuario que poseen características similares

q = 0.4 (50%). Proporción desfavorable de los usuarios que poseen características similares

e = 0.06 (5%). Margen de error en la muestra.

$$N = \frac{74958 * 1.96 * 0.6 * 0.4}{74958 * 0.06^2 + 1.96^2 * 0.4 * 0.4}$$

N= 256 contribuyentes

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Encuesta

En una ciencia donde se lleva a cabo mediante el uso de un cuestionario a una muestra de personas para el logro de datos estadísticos con la información generada.

Las preguntas del cuestionario estarán predeterminadas para la formulación de preguntas desde mismo orden para todos los participantes. (Salas, 2020).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Se trata del informe en el cual el individuo responde las preguntas planteadas en el cuestionario. El propósito es que el investigador tenga un acceso restringido a la persona que está participando en el estudio.

Para elaborar el cuestionario, se utilizaron las dimensiones e indicadores de las variables. Esto permitió definir de manera precisa las preguntas y los elementos a medir en relación con las variables de estudio. Las preguntas del cuestionario son cerradas y utilizan una escala de Likert, que cuenta con cinco condiciones: "Muy de acuerdo" (5), "De acuerdo" (4), "Ni de acuerdo, ni en desacuerdo" (3), "En desacuerdo" (2), y "Muy en desacuerdo" (1).

2.4.3. Confiabilidad

Según, Marroquín (2019) La validez se refiere a la capacidad de un instrumento para generar resultados consistentes, es decir, cuando se aplica repetidamente al mismo sujeto u objeto, produce resultados similares.

Para poder realizar este análisis de confiabilidad se hará uso del cuestionario donde se empleará el alfa de Cronbach a los usuarios del Distrito Chiclayo con el propósito de hallar el valor y lograr así definir el nivel de confianza

Según el análisis de cron Bach el resultado de la confiabilidad salió 9.64 quiere decir que es confiable.

Dicha escala se encuentra a continuación:

0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.89	Excelente confiabilidad
0.9 a 1.0	Confiabilidad perfecta

Figura 10

La confiabilidad de la Variable independiente Gestión tributaria

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,958	,956	12

Nota. Resultado de confiabilidad

Figura 11

La confiabilidad de la Variable dependiente Recaudación del IP

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,877	,868	12

Nota. Resultado de confiabilidad

Aplicación de la prueba piloto:

- Empezamos realizando nuestro cuadro de operacionalización, con variables, dimensiones, indicadores, ítems de preguntas

- Las preguntas se elaboraron de acuerdo con nuestras variables (Gestión tributaria y Recaudación del impuesto predial).
- Son 24 preguntas; 12 de la variable Gestión tributaria con 2 dimensiones (Planificación Tributaria Y Organización Tributaria) y 12 de la variable Recaudación Del Impuesto Predial con sus 2 dimensiones (Impuesto y Cultura Tributaria).
- Con muestra de 20 encuestados pude tener una base para realizar la prueba piloto de mi cuestionario.
- Luego descargué en excel los cuestionarios que ya estaban con sus respectivas respuestas y obtuve la matriz de Excel de la prueba piloto.
- La base en Excel la traslade al Software IBM SPSS Statistics Visor.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

En el presente trabajo fue necesario utilizar una base de datos en MS-Excel, IBM SPSS, en la cual se aplicaron estadísticas descriptivas:

- Se procedió a descargar en hoja de cálculo de Excel los cuestionarios que ya estaban con sus respectivas respuestas y obtuve la matriz de Excel de la prueba piloto.
- Luego esa información de Excel se llevó al Software IBM SPSS Statistics Visor en el cual se realizó mejoras (Se colocaron códigos a las preguntas en el área de nombre, también se ingresó cada una de las preguntas en el área de etiqueta, se le clasifico por valores y medidas) se pudo codificar de una manera clara y precisa la información para luego ser analizada.
- Se realizó la elaboración de tablas y figuras por cada una de las dimensiones estudiadas (Planificación Tributaria, Organización Tributaria, Impuestos y Cultura Tributaria) para las dos variables analizadas (Gestión tributaria y Recaudación del impuesto predial).

2.6. Criterios éticos

- a. **Confidencialidad:** No se tomará los nombres de los trabajadores que serán encuestados con el objetivo de resguardar sus identidades.

- b. **Objetividad:** la información será de manera clara y precisa durante las encuestas que se llevará a cabo con toda la libertad.
- c. **Originalidad:** La investigación será evaluada durante la sustentación de las investigaciones propias de la municipalidad de Chiclayo, lo cual se dará a conocer los resultados mediante las tablas del programa SPSS.
- d. **Veracidad:** La investigación será verídica, lo cual estará establecidas con respuestas sólidas y realizadas por la población.

2.7. Criterios de rigor científico

Estos criterios son esenciales en la investigación para certificar la validez, confiabilidad y credibilidad de los resultados. Estos criterios son estándares y prácticas que se aplican para garantizar que la investigación cumpla con los estándares de la comunidad científica.

Según Castillo y Vásquez (2003), en la evaluación de la calidad científica de una investigación cualitativa se emplean principalmente tres criterios: la credibilidad, la auditabilidad y la transferibilidad.

La credibilidad se refiere a la confiabilidad y la validez interna de los hallazgos. Se busca establecer la confianza en la interpretación de los datos y en las conclusiones obtenidas. Esto se logra a través de la triangulación de datos, la revisión por pares y la reflexividad del investigador.

- a. **Credibilidad:** se logra cuando el investigador recopila información y datos a través de la observación y conversaciones prolongadas con los participantes del estudio. Estos hallazgos son reconocidos por los informantes como una representación precisa de sus pensamientos y sentimientos. En consecuencia, la credibilidad de la investigación se logra cuando los resultados son considerados veraces por los sujetos que participaron en el estudio, así como por otras personas que estuvieron en contacto con ellos y experimentaron el fenómeno estudiado. (Castillo & Vásquez, 2003).

b. Auditabilidad: también conocido como conformabilidad, se refiere a la capacidad de otro investigador para seguir los pasos y razonamientos del investigador original. Para cumplir con este criterio, es importante contar con un registro y documentación exhaustiva de las acciones e ideas del investigador en relación con el estudio realizado. Esto permitirá que otros investigadores analicen estos datos y lleguen a conclusiones similares o iguales a las del investigador original, siempre y cuando tengan perspectivas similares. (Castillo & Vásquez, 2003).

c. Transferibilidad: también conocido como aplicabilidad, este criterio se refiere a la posibilidad de ampliar los resultados del estudio a otras poblaciones y contextos. Para lo cual es necesario que se determine y describa detalladamente el lugar y sujetos de investigación donde se estudia el fenómeno (Castillo & Vásquez, 2003).

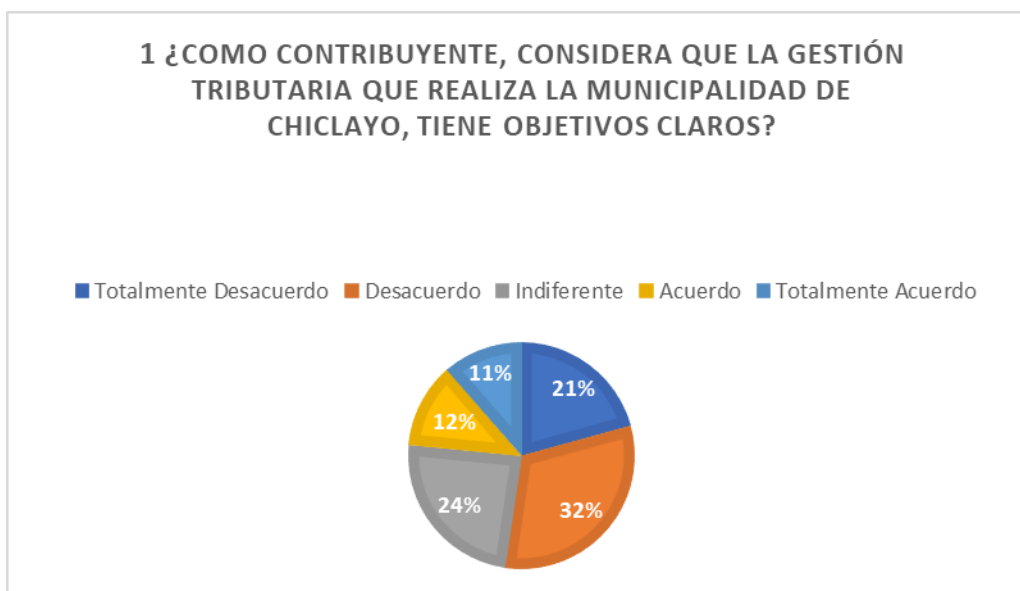
Al adherirse a estos criterios, los científicos contribuyen a la construcción de un conocimiento sólido y confiable en sus respectivos campos de estudio.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

Figura 12

Gestión tributaria que realiza la Municipalidad de Chiclayo



Nota. Los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo opinan de la gestión municipal.

En la primera pregunta se obtiene como resultado que el 32% de las personas encuestadas consideran que la municipalidad no tiene bien en claro los objetivos de la gestión tributaria, seguido de un 24% es indiferente a la pregunta y el 21% de los participantes está totalmente de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos por parte de la institución.

Figura 13

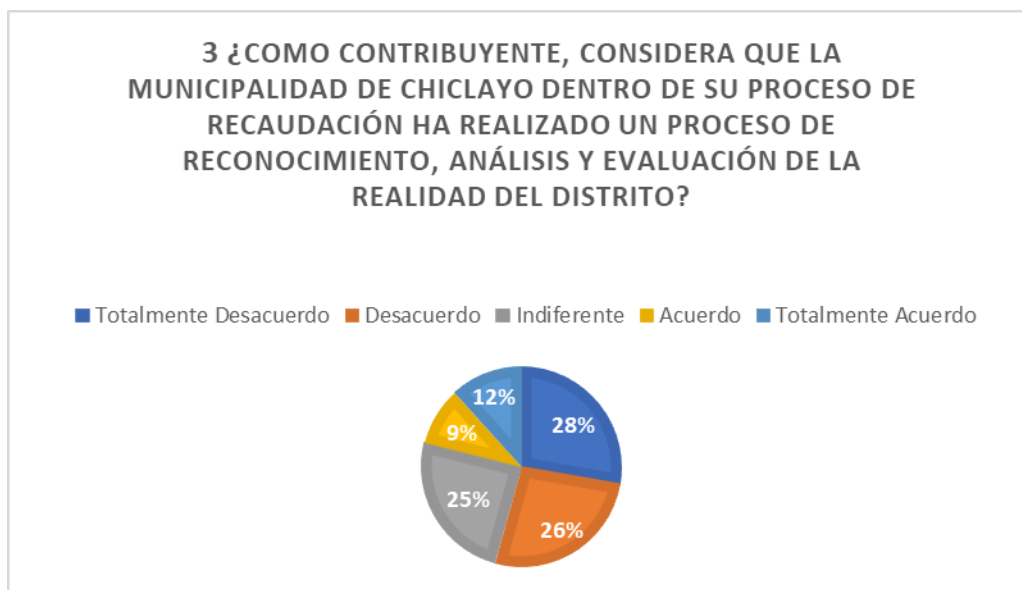
Opinión sobre las metas del proceso de recaudo



Nota. Los contribuyentes de la ciudad de Chiclayo opinan del proceso de recaudación de las contribuciones municipales.

En la segunda pregunta se obtiene como resultado que el 33% de las personas encuestadas consideran estar en desacuerdo con los resultados de recaudación por parte de la municipalidad, seguido de un 32% que está totalmente en desacuerdo con el cumplimiento de las metas de recaudación y el 13% es indiferente a la pregunta.

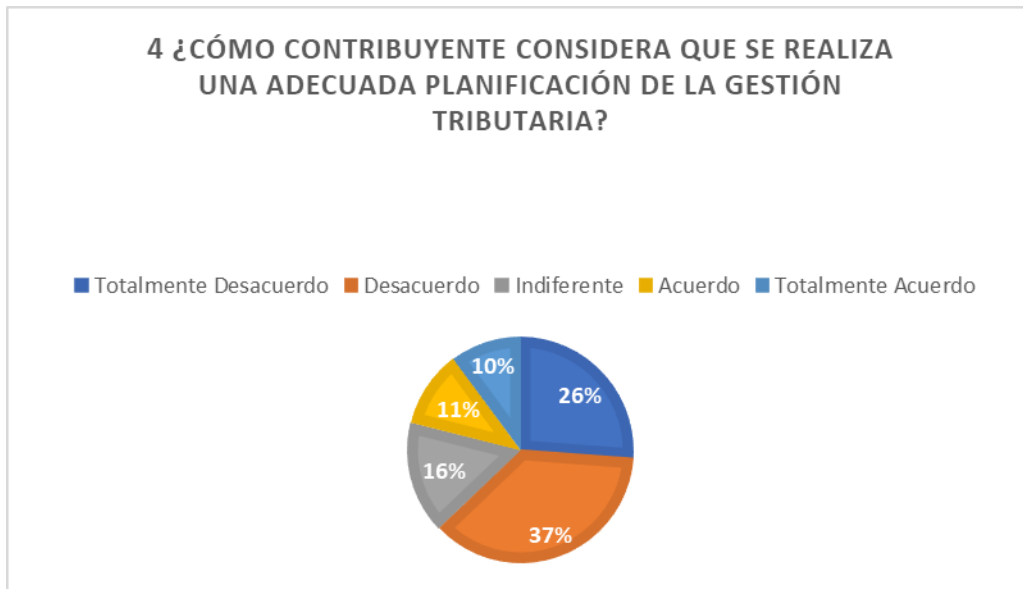
Figura 14
Análisis y evaluación de la realidad distrital



Nota. Los contribuyentes opinan del proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de la realidad local.

En la tercera pregunta se obtiene como resultado que el 28% de las personas encuestadas consideran estar totalmente en desacuerdo con el proceso de recaudación y el reconocimiento de la realizada del distrito por parte de la municipalidad, seguido de un 26% que está en desacuerdo y el 25% es indiferente a la pregunta.

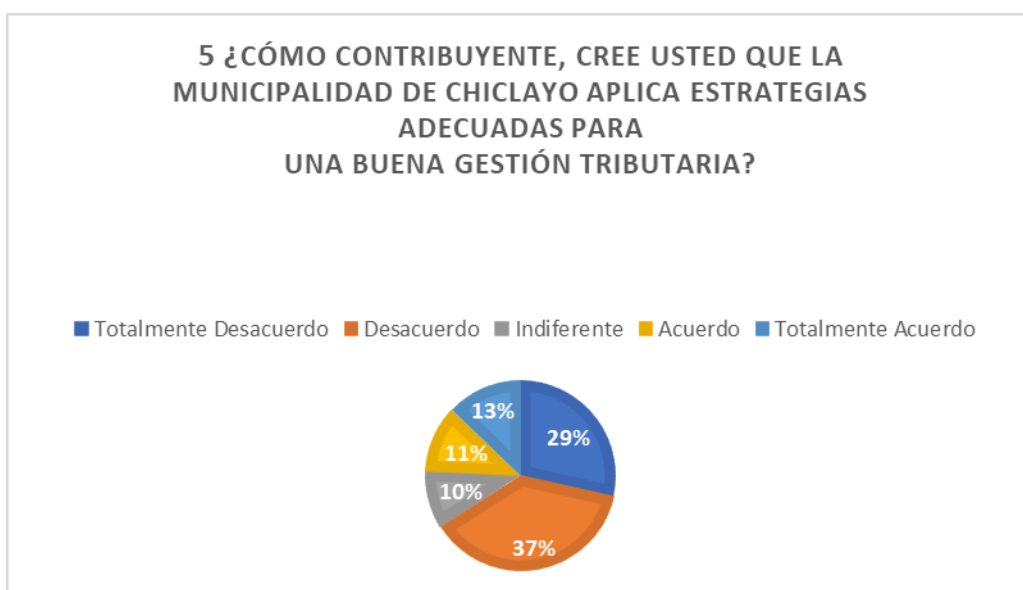
Figura 15
Adecuada planificación de la gestión tributaria



Nota. Los contribuyentes opinan de la adecuada planificación de la gestión tributaria.

En la cuarta pregunta se obtiene como resultado que el 37% de las personas encuestadas consideran estar en desacuerdo con la planificación de la gestión tributaria por parte de la municipalidad, seguido de un 26% que está totalmente en desacuerdo y el 16% es indiferente a la pregunta.

Figura 16
Estrategias adecuadas para una buena gestión tributaria



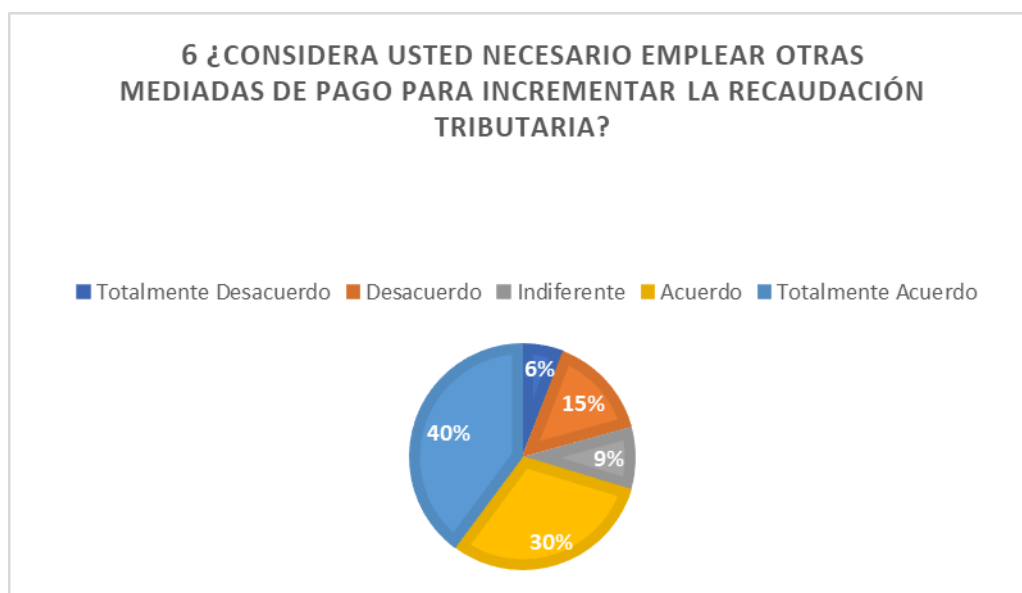
Nota. Los contribuyentes opinan de las Estrategias adecuadas para una buena

gestión tributaria.

En el grafico N°05 se puede evidenciar que los encuestados no están de acuerdo en que la municipalidad de Chiclayo esté aplicando estrategias adecuadas para una buena gestión tributaria. El 37% está en "desacuerdo" y el 29% está en "totalmente desacuerdo". Si sumamos estas dos cifras, obtenemos un 66% de los encuestados que no están satisfechos con las estrategias de gestión tributaria de la municipalidad. Por otro lado, solo el 13% está de acuerdo con las estrategias actuales. Se sugiere que la municipalidad podría necesitar revisar y posiblemente mejorar sus estrategias de gestión tributaria, ya que la mayoría de los contribuyentes no las ven como adecuadas.

Figura 17

Medidas de pago para incrementar la recaudación tributaria



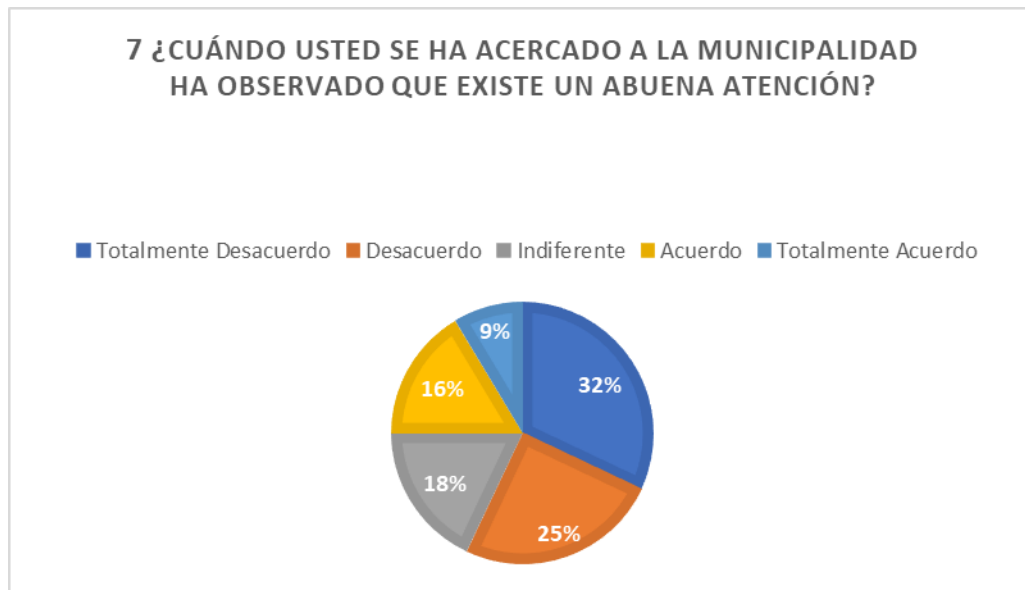
Nota. Los contribuyentes opinan de las Medidas de pago para incrementar la recaudación tributaria.

En el grafico N°06 , se evidencia que mayoría de los encuestados están a favor de implementar nuevas medidas de pago para incrementar la recaudación tributaria.

El 40% de los encuestados está "totalmente de acuerdo" y otro 30% está "de acuerdo". Si sumamos estas dos cifras, obtenemos un 70% de los encuestados que están a favor de implementar nuevas medidas de pago. En contraste, solo el 15% está en desacuerdo con esta idea.

Quiere decir que los contribuyentes pueden estar abiertos a la idea de nuevas medidas de pago para mejorar la recaudación tributaria. Esto podría ser una señal para la municipalidad de que podrían considerar la implementación de nuevas opciones de pago o incentivos para incrementar la recaudación tributaria.

Figura 18
Buena atención de la municipalidad

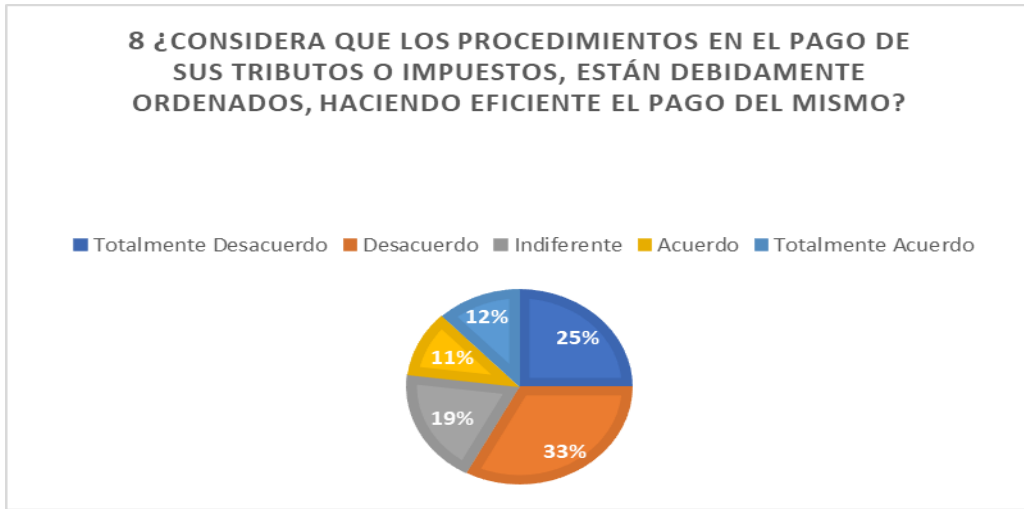


Nota. Los contribuyentes opinan de la atención de la municipalidad

En el gráfico N°07, se aprecia que el 32% de los encuestados está en "desacuerdo" y otro 25% también está en "desacuerdo". Si sumamos estas dos cifras, obtenemos un 57% de los encuestados que no están satisfechos con la atención recibida en la municipalidad. Además, un 18% se mostró "indiferente", lo que podría sugerir que no tienen una opinión fuerte al respecto o que su experiencia no fue ni positiva ni negativa.

Esto indica que la municipalidad podría necesitar mejorar su servicio al cliente, ya que más de la mitad de los encuestados no están satisfechos con la atención que han recibido.

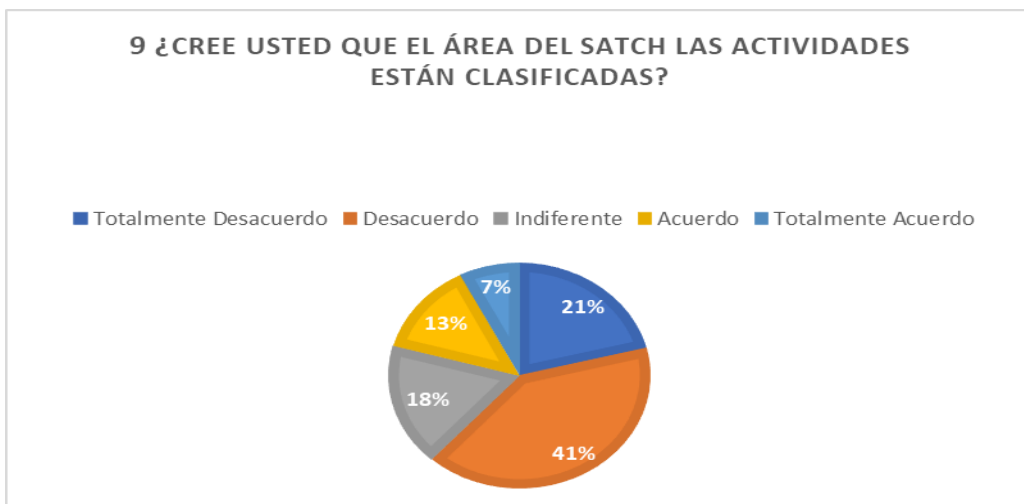
Figura 19
Procesos de pago de tributos



Nota. Los contribuyentes opinan de los procesos de pago de tributos **En el gráfico N°08** se puede evidenciar, que el 33% está en desacuerdo, el 25% está totalmente en desacuerdo y el 19% se muestra indiferente.

Lo cual indican que una parte significativa de las personas no medita que las operaciones en el pago de impuestos estén apropiadamente ordenados y eficientes. El hecho de que el 25% esté totalmente en desacuerdo sugiere que hay problemas graves o dificultades en el proceso de pago de impuestos. Además, el 19% de indiferentes podría significar que no tienen una opinión clara al respecto o simplemente no les importa demasiado.

Figura 20
Actividades del Satch están clasificadas



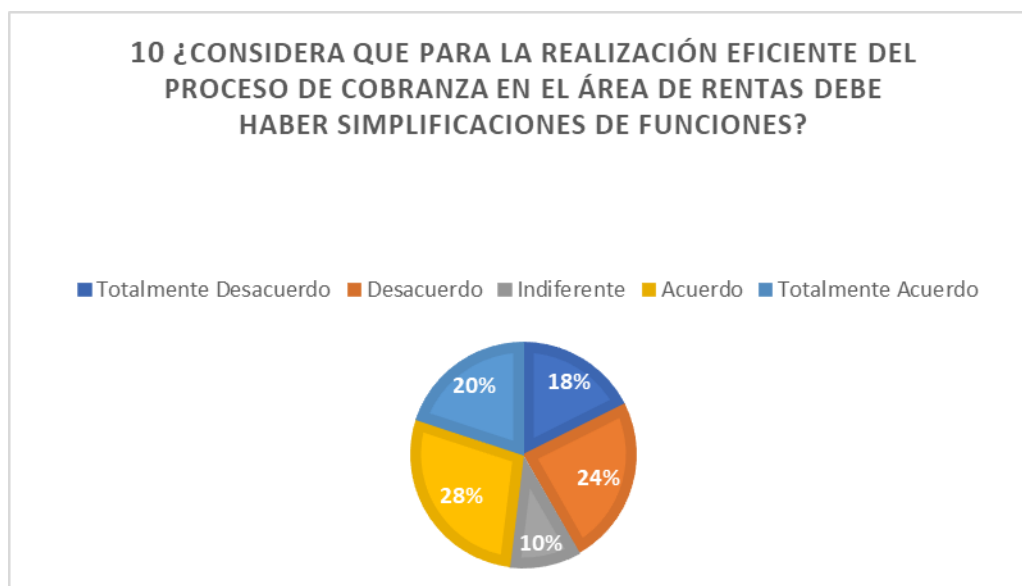
Nota. Los contribuyentes opinan de las actividades del Satch están clasificadas

En el grafico N°09, se evidencia que el 41% está en desacuerdo, el 21% está totalmente en desacuerdo y el 18% se muestra indiferente.

Estos resultados indican que una parte significativa de las personas no considera que las actividades en el área del SATCH estén clasificadas adecuadamente. El hecho de que el 21% esté totalmente en desacuerdo indica que hay una fuerte discrepancia en la clasificación de las actividades. Además, el 18% de indiferentes podría significar que estas personas no tienen una opinión clara al respecto o simplemente no les importa demasiado la clasificación de las actividades.

Figura 21

Simplificación de funciones en el Satch



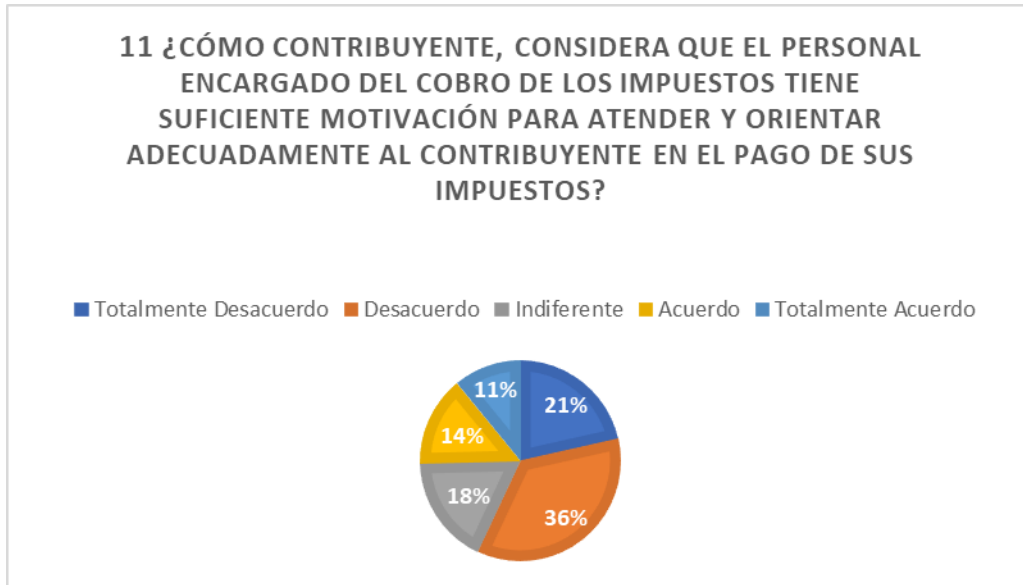
Nota. Los contribuyentes opinan de la simplificación de funciones en el Satch

En el grafico N°09, se observa que el 28% está de acuerdo, el 24% está en desacuerdo y el 20% está totalmente de acuerdo.

Lo cual indican que una parte significativa de las personas considera que es necesario implementar simplificaciones de funciones para lograr una cobranza eficiente en el área de rentas. El hecho de que el 20% esté totalmente de acuerdo sugiere que hay una fuerte convicción de que estas simplificaciones son necesarias y pueden mejorar el proceso de cobranza. Sin embargo, también hay un porcentaje considerable (24%) que está en

desacuerdo, lo que podría indicar que existen opiniones divergentes sobre la efectividad de estas simplificaciones.

Figura 22
Atención y orientación adecuada al contribuyente



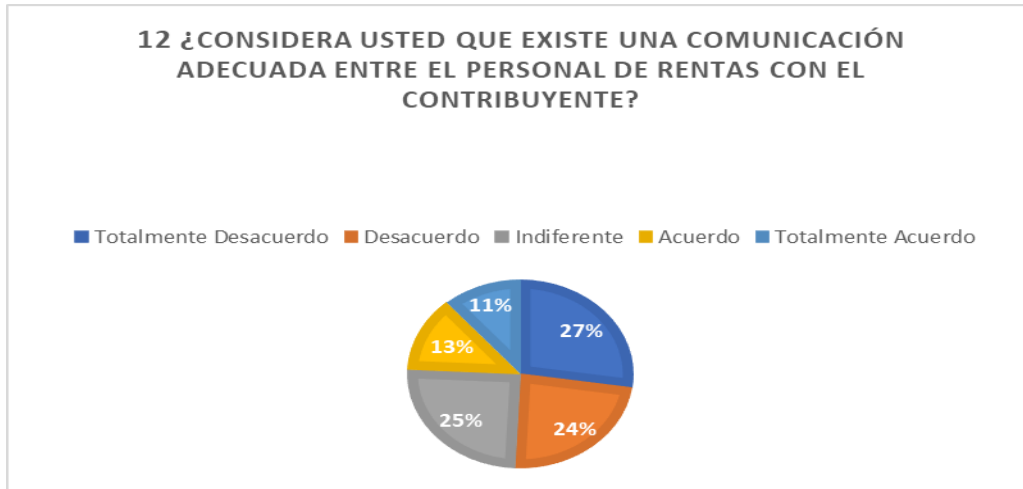
Nota. Los contribuyentes opinan de la atención y orientación adecuada al contribuyente

En el gráfico N°11, se observa que el 35% está en desacuerdo, el 21% está totalmente en desacuerdo y el 18% se muestra indiferente.

Estos resultados sugieren que una parte significativa de los contribuyentes no considera que el personal encargado del cobro de impuestos tenga suficiente motivación para atender y orientar adecuadamente al contribuyente. El hecho de que el 21% esté totalmente en desacuerdo indica que hay una fuerte discrepancia en la percepción de la motivación del personal. Además, el 18% de indiferentes podría significar que estas personas no tienen una opinión clara al respecto o simplemente no les importa demasiado la motivación del personal.

Figura 23

Comunicación adecuada entre personal y contribuyente



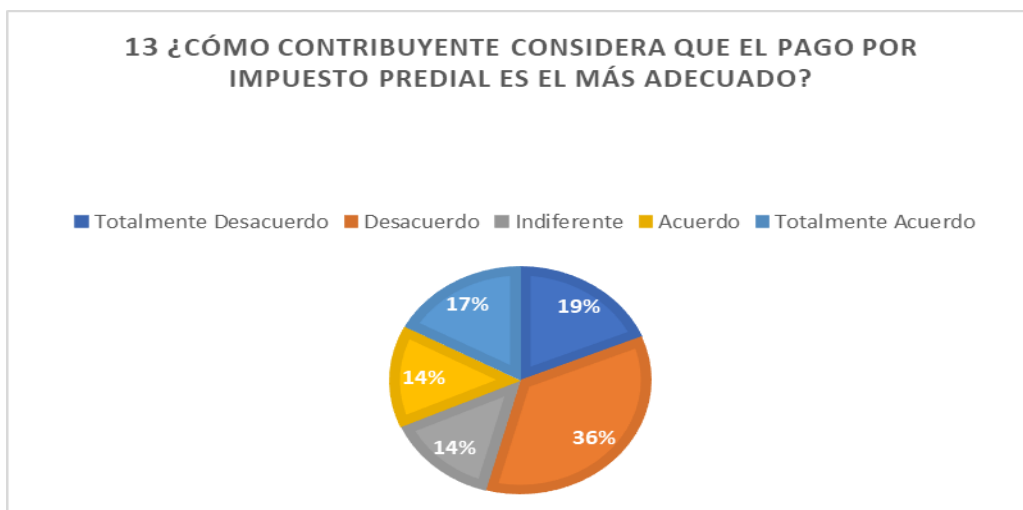
Nota. Los contribuyentes opinan de la comunicación adecuada entre personal y contribuyente

En el gráfico N°12 se observa que el 27%, está totalmente en desacuerdo, el 24% está en desacuerdo y el 25% también está en desacuerdo.

Significa, que una parte de las personas no reflexiona que exista una comunicación apropiada entre el funcionario y los contribuyentes. El hecho de que el 27% esté totalmente en desacuerdo sugiere que hay una fuerte percepción de falta de comunicación. Además, el 24% y el 25% de desacuerdo indican que también hay una cantidad considerable de personas que no están satisfechas con la comunicación entre ambas partes.

Figura 24

Opinión sobre el pago del Impuesto Predial



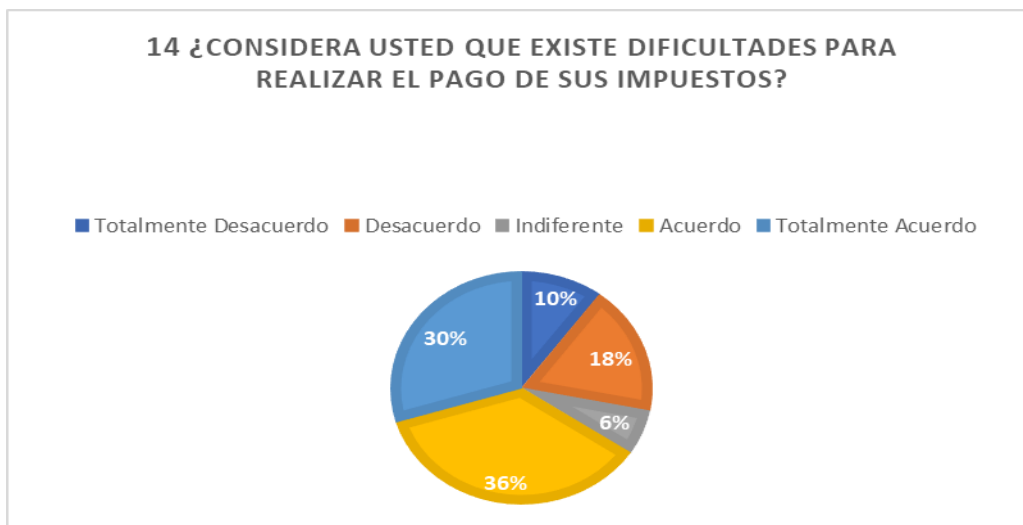
Nota. Los contribuyentes opinan sobre el pago del Impuesto Predial

En el grafico N°13, se observa que el 36% está en desacuerdo, el 19% está totalmente en desacuerdo y el 17% está totalmente de acuerdo.

Estos resultados significa que una parte significativa de los contribuyentes no considera que el pago por impuesto predial sea el más adecuado. El hecho de que el 36% esté en desacuerdo y el 19% esté totalmente en desacuerdo sugiere que hay una fuerte discrepancia en la percepción de la adecuación de este tipo de impuesto. Sin embargo, también hay un porcentaje considerable (17%) que está totalmente de acuerdo, lo que indica que hay personas que consideran que el pago por impuesto predial es adecuado.

Figura 25

Dificultades en el pago de los impuestos



Nota. Los contribuyentes opinan sobre las dificultades en el pago de los impuestos

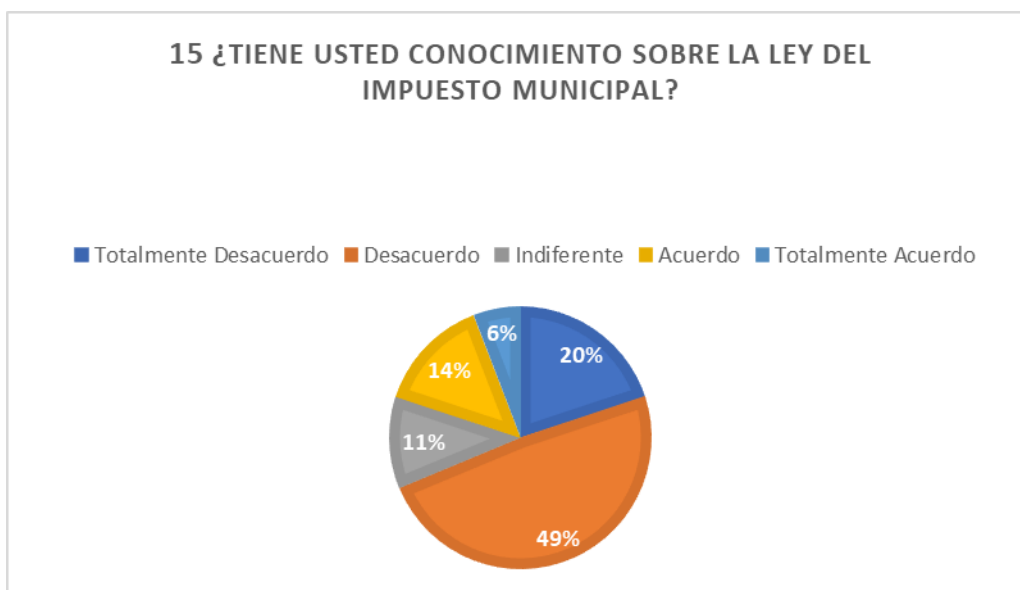
En el grafico N°14, se observa que el 36% está de acuerdo, el 30% está totalmente de acuerdo y el 18% está en desacuerdo.

Estos resultados indican que una parte significativa de las personas percibe problemas para realizar el cumplimiento de sus impuestos. El hecho de que el 30% esté totalmente de acuerdo sugiere que hay una fuerte convicción de que existen dificultades en este proceso. Además, el 36% de acuerdo indica que también hay una cantidad considerable

de personas que reconocen estas dificultades.

Figura 26

Conocimiento sobre la ley del impuesto municipal

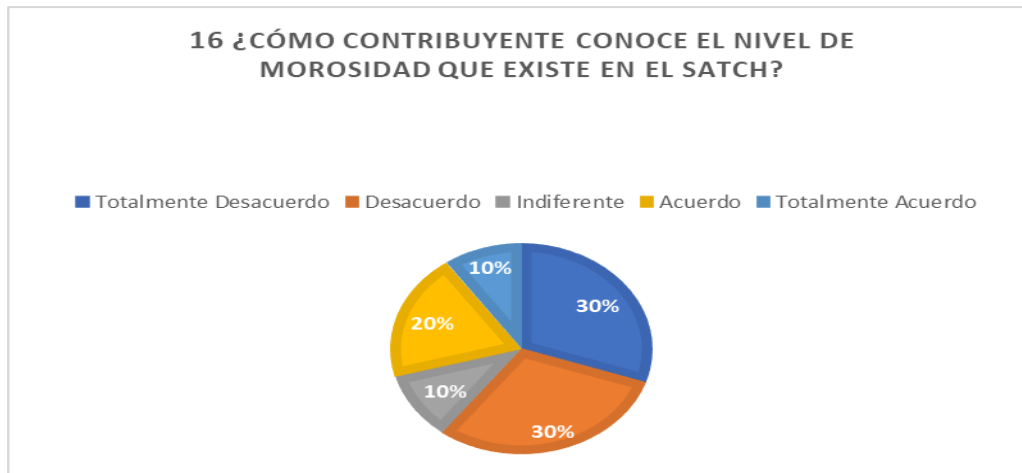


Nota. Los contribuyentes opinan sobre el conocimiento sobre la ley del impuesto municipal

En el gráfico N°15, se observa que el 49% está en desacuerdo, el 20% está totalmente en desacuerdo y el 14% está de acuerdo.

Lo cual indican que una parte significativa de las personas no tiene conocimiento sobre la ley del impuesto municipal. El hecho de que el 49% esté en desacuerdo y el 20% esté totalmente en desacuerdo sugiere que hay una falta generalizada de conocimiento sobre esta ley. Sin embargo, también hay un porcentaje (14%) que está de acuerdo, lo que indica que algunas personas sí tienen conocimiento sobre la ley del impuesto municipal.

Figura 27
Nivel de morosidad en el Satch

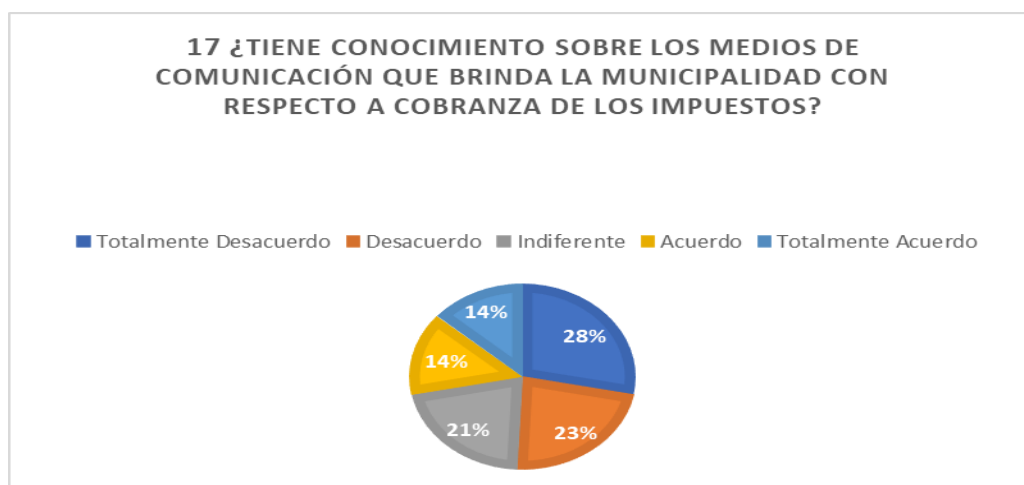


Nota. Los contribuyentes opinan sobre el nivel de morosidad en el SATCH

En el grafico N°16, se observa que el 30% está en desacuerdo, el 20% está de acuerdo y el 10% está totalmente de acuerdo.

Estos resultados indican que una parte significativa de los contribuyentes no conoce el nivel de morosidad que existe en el Satch. El hecho de que el 30% esté en desacuerdo sugiere que hay una falta de conocimiento o información sobre este tema. Sin embargo, también hay un porcentaje (20%) que está de acuerdo y un porcentaje menor (10%) que está totalmente de acuerdo, lo que indica que algunas personas sí tienen conocimiento sobre el nivel de morosidad en el Satch.

Figura 28
Medios de comunicación

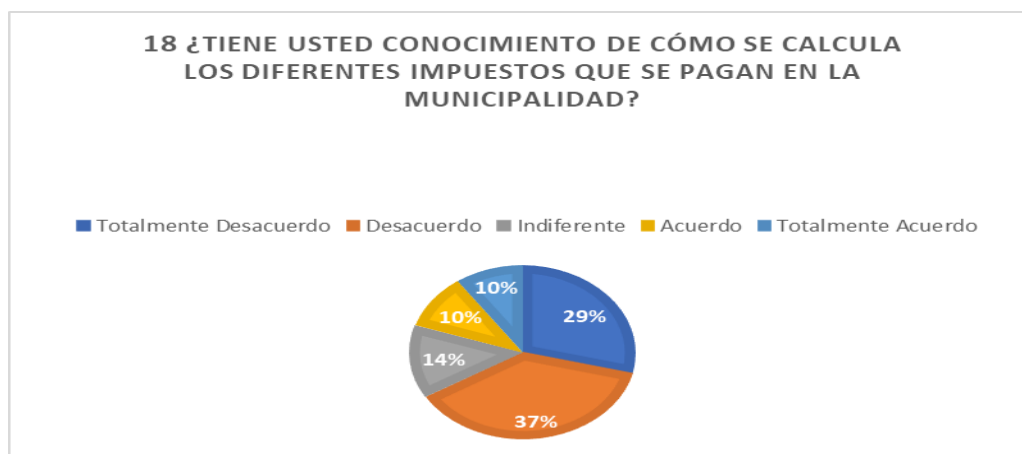


Nota. Los contribuyentes opinan sobre los medios de comunicación

En el grafico N°17, se observa en el grafico, que el 28% está totalmente en desacuerdo, el 23% está en desacuerdo y el 21% se muestra indiferente.

Lo que significa que las personas no tiene conocimiento sobre los medios de comunicación que la municipalidad brinda con respecto a la cobranza de impuestos. El hecho de que el 28% esté totalmente en desacuerdo y el 23% esté en desacuerdo indica que hay una falta de conocimiento o percepción de que estos medios de comunicación son insuficientes o ineficaces. Además, el 21% de indiferentes podría significar que estas personas no tienen una opinión clara al respecto o simplemente no les importa demasiado.

Figura 29
Cálculo de los impuestos

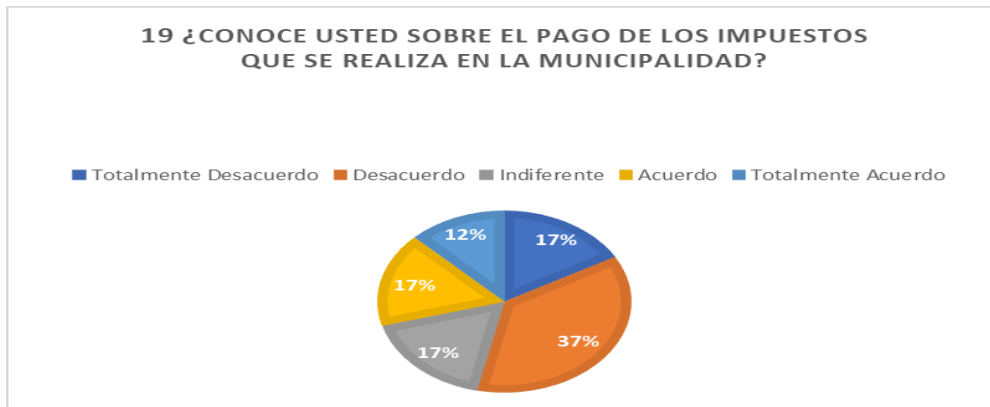


Nota. Los contribuyentes opinan sobre el cálculo de los impuestos

En el grafico N°18, se observa que el 29% está totalmente en desacuerdo y el 14% se muestra indiferente.

Lo cual indica que una parte significativa de las personas no tiene conocimiento del calculo de impuesto cuando van a cancelar a la municipalidad. El hecho de que el 37% esté en desacuerdo y el 29% esté totalmente en desacuerdo sugiere que hay una falta generalizada de conocimiento sobre este tema. Además, el 14% de indiferentes podría significar que estas personas no tienen una opinión clara al respecto o simplemente no les importa demasiado cómo se calculan los impuestos.

Figura 30
Pago de impuestos

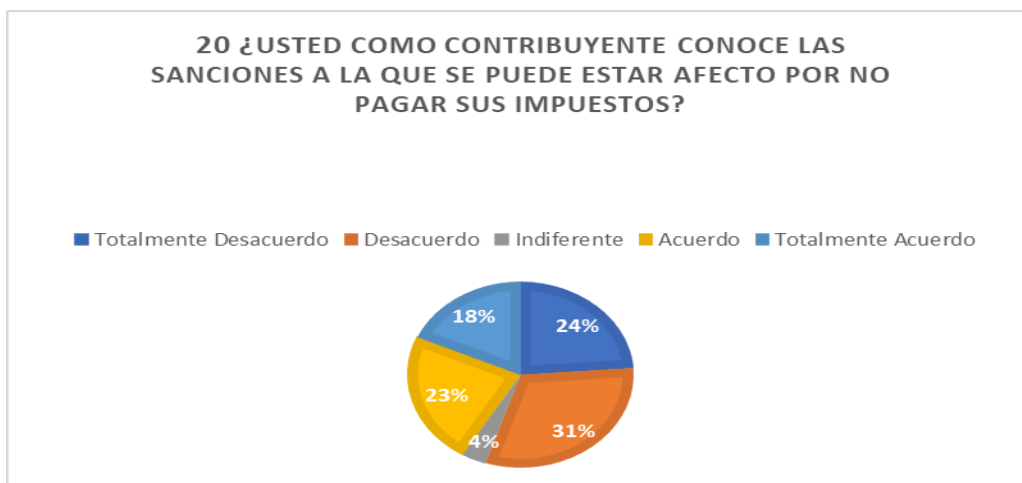


Nota. Los contribuyentes opinan sobre el pago de impuestos

En el gráfico N°19, se observa que el 37% de las personas están en desacuerdo con el sistema de pago de impuestos actual, mientras que un 17% está totalmente en desacuerdo. Esto significa que más de la mitad de las personas (54%) tienen alguna forma de desacuerdo con el sistema actual.

Por otro lado, solo el 17% de las personas están de acuerdo con el sistema de pago de impuestos actual.

Figura 31
Sanciones por no pagar impuestos



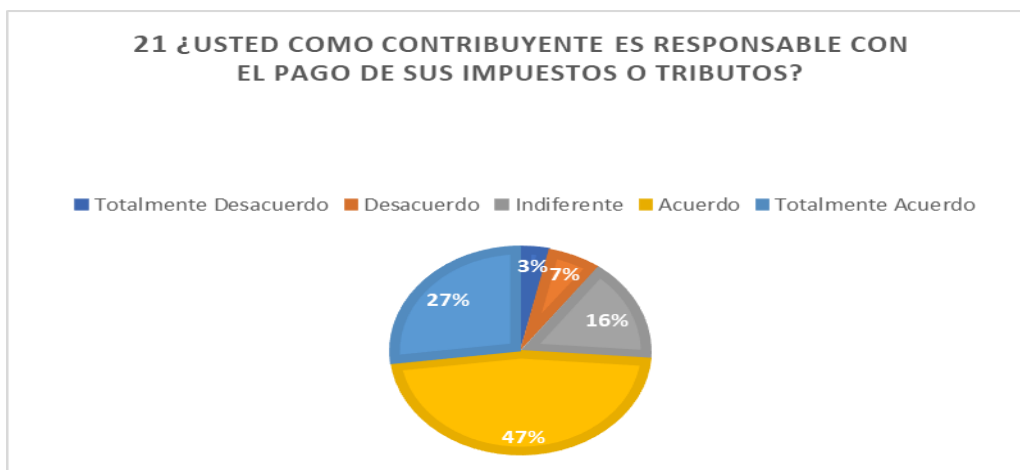
Nota. Los contribuyentes opinan sobre las sanciones por no pagar impuestos

En el gráfico N°20, se observa que el 31% de las personas están en desacuerdo con las sanciones que se pueden imponer por no pagar impuestos, mientras que el 24% está totalmente en desacuerdo. Esto indica que más de la mitad de las personas (55%) tienen

alguna forma de desacuerdo con las sanciones.

Por otro lado, el 23% de las personas están de acuerdo con las sanciones que se pueden imponer por no pagar impuestos.

Figura 32
Responsabilidad al pagar tributos

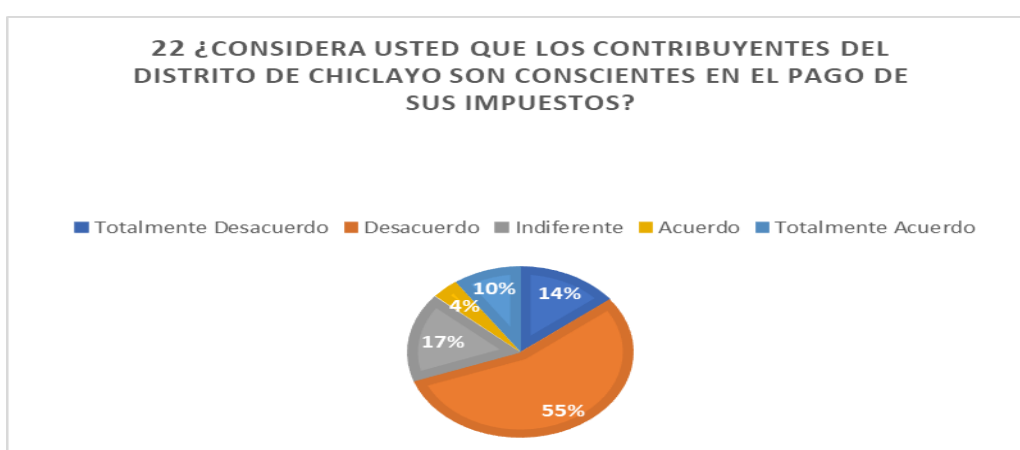


Nota. Los contribuyentes opinan sobre la responsabilidad al pagar tributos

En el gráfico N°21, se observa que el 47% de las personas están de acuerdo en que son responsables con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Además, el 27% está totalmente de acuerdo, lo que indica un alto grado de compromiso y responsabilidad por parte de estas personas.

Por otro lado, el 16% de las personas se muestra indiferente en cuanto a su responsabilidad con el pago de impuestos o tributos.

Figura 33
Consciencia tributaria

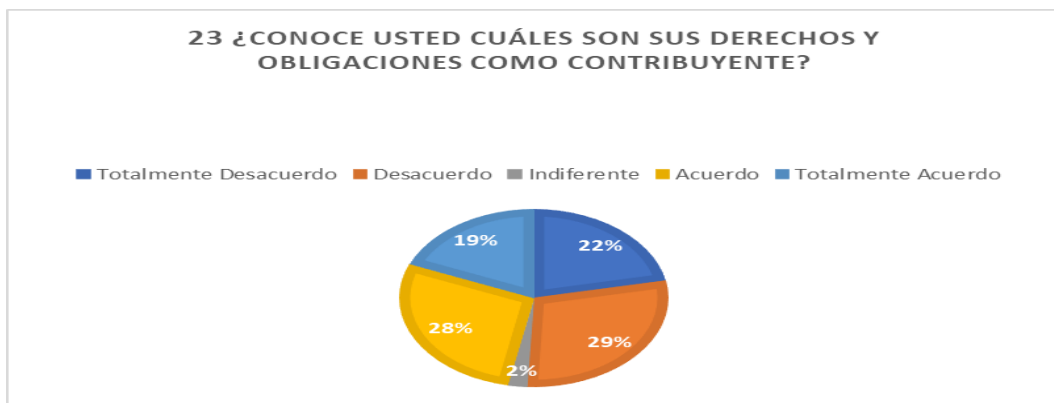


Nota. Los contribuyentes opinan sobre la consciencia tributaria

En el grafico N°22, se observa que el El 55% de las personas están en desacuerdo en que los contribuyentes del distrito de Chiclayo sean conscientes en el pago de sus impuestos. Además, el 17% está totalmente en desacuerdo, lo que indica que hay una gran cantidad de personas que no consideran que los contribuyentes sean conscientes en este aspecto.

Por otro lado, el 14% de las personas están de acuerdo en que los contribuyentes del distrito de Chiclayo son conscientes en el pago de sus impuestos.

Figura 34
Derechos y obligaciones del administrado

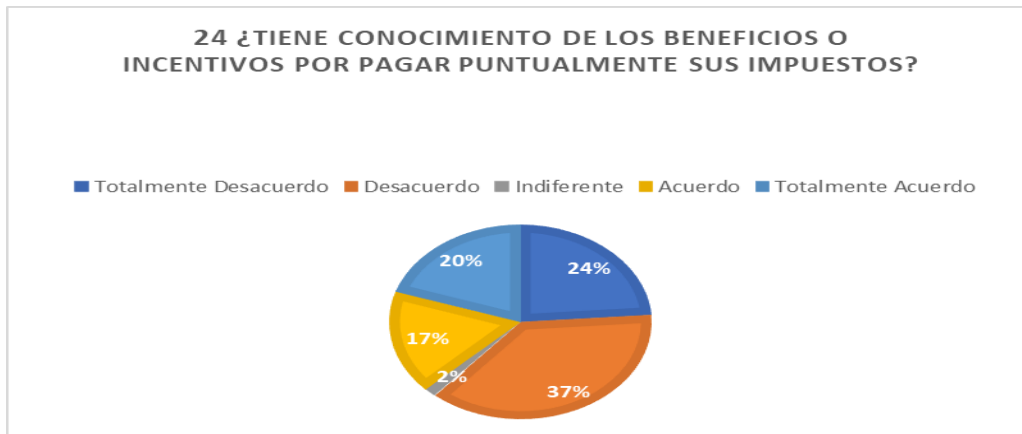


Nota. Los contribuyentes opinan de sus derechos y obligaciones

En el grafico N°23, se observa que el 29% de las personas están en desacuerdo en que conocen sus derechos y obligaciones como contribuyentes. Además, el 22% está totalmente en desacuerdo, lo que indica que hay una cantidad significativa de personas que no consideran que conocen sus derechos y obligaciones.

Por otro lado, el 28% de las personas están de acuerdo en que conocen sus derechos y obligaciones como contribuyentes.

Figura 35
Beneficios e incentivos por pago puntual



Nota. Los contribuyentes opinan de los beneficios e incentivos por pago puntual

En el gráfico N°24, se observa que el 37% de las personas están en desacuerdo en que tienen discernimiento de los bienes por pagar exactamente sus impuestos. Además, el 24% está totalmente en desacuerdo, lo que indica que hay una cantidad considerable de personas que no creen tener conocimiento de estos beneficios.

Por otro lado, el 20% de las personas están totalmente de acuerdo en que tienen conocimiento de los beneficios por ser puntuales a la hora de cumplir con el pago de sus impuestos.

3.2 Discusión de resultados

Objetivo general: *Proponer un sistema de gestión tributaria moderno para aumentar la recaudación tributaria del impuesto predial en la municipal provincial de Chiclayo.*

Con respecto al objetivo general se obtuvo como resultados que una parte significativa de la población muestra desacuerdo y falta de conocimiento en varios aspectos del sistema tributario, incluyendo la organización y clasificación de las operaciones de pago de impuestos y actividades del SATCH, así como la disconformidad con el impuesto predial y la falta de conocimiento sobre la ley municipal y el nivel de morosidad en el SATCH. La mayoría también expresa desacuerdo con el sistema actual de pago de impuestos y las sanciones fiscales, mientras que un porcentaje importante desconoce sus derechos y beneficios fiscales.

Estas percepciones indican la necesidad de mejorar la transparencia, educación y eficiencia para aumentar la confianza y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. Además, se observa un respaldo mayoritario a la implementación de nuevas medidas de pago para aumentar la recaudación tributaria, aunque existe preocupación por la calidad del servicio municipal y la falta de comunicación efectiva entre el personal de rentas y los contribuyentes, así como la necesidad de mayor transparencia y educación por parte de la municipalidad.

Estos resultados concuerdan con lo que menciona Ramos et al. (2021), en su investigación manifiesta que al emplear alternativas de solución para disminuir la morosidad por parte de los contribuyentes del mercado moshoqueque, se determinó que existe un nivel regular en conocimiento sobre cultura tributaria y sobre recaudación por lo que creyeron importante incrementar propuestas y estrategias para aumentar el nivel de ingresos tributarios.

Por otro parte, Carranza (2019) sostiene que la administración tributaria tiene como responsabilidad encaminar y asegurar que la población sea consciente con sus aportes voluntarios al Estado, para ello se le debe de imponer una cultura en base a tributos para que toda la población tenga conocimiento de sus deberes y las pueda cumplir.

Larochelle et al.(2021) sostiene que al realizar capacitaciones constantes al personal y diseñar mecanismos apropiados permitirán ampliar el grado de conocimiento de los colaboradores ya que esto mejorará manejo tributario sea el más adecuado.

estos resultados indican la importancia de abordar las preocupaciones de los contribuyentes y perfeccionar la gestión tributaria municipal para aumentar la confianza y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

Objetivo específico 1: *Describir el sistema de gestión tributaria de la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Con respecto al primer objetivo se obtuvo como resultado que una parte considerable de los contribuyentes muestra desacuerdo y falta de conocimiento en varios aspectos relacionados con el sistema tributario.

En relación con las preguntas 8, 9, 15, 19, 20,23 indica que las operaciones de pago de impuestos y las actividades del SATCH no están correctamente organizadas ni clasificadas, lo que sugiere problemas y discrepancias significativas. Además, existe disconformidad con el impuesto predial y falta de conocimiento sobre la ley municipal en el SATCH. Estas percepciones reflejan la necesidad de mejorar la transparencia, educación y eficiencia en el sistema tributario para aumentar la confianza y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

En ese sentido, se entiende que el sistema de gestión tributaria es irregular en la municipalidad de Chiclayo, el cual lo podemos evidenciar con lo mencionado en el párrafo anterior. Esto guarda relación con lo que indica Roncallo (2019) y López (2022) en donde sostienen que para mejorar el sistema es necesario implantar medidas que refuercen la manera de recaudación de los impuestos y para lograr esto es necesario que el Estado plantee estrategias adecuadas para incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de la población. De la misma manera, Ruíz (2019) señala en su trabajo que es necesario que las entidades recaudadoras estén orientadas a elaborar o trazar programas tributarios dirigidos a los usuarios.

Objetivo específico 2: *Fundamentar la necesidad de implementar una gestión tributaria moderna para la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Chiclayo.*

En cuanto al segundo objetivo delimitado se deduce que la mayoría de los encuestados respalda la ejecución de nuevas medidas de pago para aumentar la recaudación tributaria, evidenciado por el 70% que está a favor, con un 40% totalmente de acuerdo y un 30% de acuerdo. Además, el hecho de que solo el 15% esté en desacuerdo indica una apertura de los contribuyentes a estas iniciativas para optimar el sistema.

En relación con las preguntas P6, P7, 10, 14 hay preocupación por la calidad del servicio municipal, ya que el 57% de los encuestados no está satisfecho con la atención recibida. La necesidad de simplificar funciones para una cobranza eficiente es respaldada por un 48% de los encuestados, aunque existe un 24% en desacuerdo. Por último, el 66%

reconoce problemas para cumplir con sus impuestos, evidenciando la percepción generalizada de dificultades en este proceso. Se sugieren la importancia de considerar las opiniones de los contribuyentes al implementar cambios en el sistema tributario y mejorar la calidad del servicio municipal.

Estos resultados se relaciona con lo que Rivera (2021), en el trabajo de indagación sobre el Sistema tributario chileno donde se dedujo que es algo muy confuso y el uso del sistema es muy complicado, por esa razón se llegó a implementar un nuevo sistema tributario más moderno y actualizado, donde se buscó que existiera justicia y equidad en tema de repartición de los impuestos, las leyes tributarias deben respetar la justicia en todo momento lo cual permitió que los contribuyentes sean tratados de manera similar lo cual lograron tener un sistema más actualizado. Así mismo, Delgado (2022) también afirma que los gobiernos locales adopten como política funcional la modernización en la gestión pública, con el fin de fomentar valores y principios para un buen gobierno corporativo.

Así mismo, Saavedra y Delgado (2020) indicaron que durante el año 2020, ha tenido una desviación negativa, a diferencia del año 2019 de 23.2% resultado del porcentaje de contribuyentes que dejaron de pagar por no contar con recursos suficientes para el pago o por lo contrario la municipalidad no tenía suficientes canales de pago, por ello que la municipalidad implementó la tecnología en sus servicios de atención y de cobranza, lo cual trajo como resultado la reducción de la evasión fiscal. Finalmente, Baque et al. (2020), manifestó que para que haya una correcta administración organizacional es necesario una implementación en la gestión tributaria ya que se obtendrá excelentes resultados mediante la captación de ingresos.

Objetivo específico 3: *Diagnosticar el estado actual de la recaudación tributaria del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Con respecto al tercer objetivo se obtuvo como resultados que existe una discrepancia significativa en la percepción de los contribuyentes hacia la gestión tributaria de la Municipalidad de Chiclayo. En relación con las preguntas **P1, P2, P3, P4 ,5, 11, 12, 17, 18, 21, 22** Un notable 66% muestra insatisfacción con las estrategias actuales, mientras que solo

el 13% está de acuerdo, sugiriendo la necesidad de revisión y mejora de estas estrategias. Además, hay preocupación por la falta de motivación del personal de cobro de impuestos, señalada por un 35% de desacuerdo. La comunicación entre el personal de rentas y los contribuyentes también es cuestionada, con un 27% totalmente en desacuerdo y un 24% en desacuerdo. Además, la falta de conocimiento sobre los medios de comunicación y los procesos de cálculo de impuestos es evidente, lo que indica la necesidad de una mayor transparencia y educación por parte de la municipalidad. Sin embargo, se destaca un compromiso significativo de los contribuyentes con el pago de impuestos, con un 27% totalmente de acuerdo. Los resultados destacan la importancia de abordar las preocupaciones de los contribuyentes y mejorar la comunicación y la transparencia en la gestión tributaria municipal.

Estos resultados concuerdan con el trabajo de investigación realizado por Seclen (2022) quien indica que para que haya una mejor cobranza tributaria es necesario implementar técnicas para mejorar el nivel de recaudación y usar métodos de cobranza tributaria con la finalidad de disminuir la morosidad de los contribuyentes. Por otro lado, Rivera (2022) señala que el personal de la municipalidad de Chiclayo no se encuentra capacitado en el uso del sistema digital de recaudación, lo cual retrasa los procesos de cobranza y recaudación de los impuestos municipales. Por otro lado, Huamán (2020) afirma que al no existir un nivel considerable de recaudación tributaria la población no gozaría de los servicios públicos que debe brindar el Estado.

Objetivo específico 4: *Elaborar un sistema de gestión tributaria moderna para aumentar la recaudación del Impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Con respecto al cuarto objetivo específico se obtuvo como resultado que los datos recopilados revelan una discrepancia notable en las percepciones y el conocimiento de los contribuyentes en varios aspectos. En relación a las preguntas **13, 16, 24** Respecto al impuesto predial, el 55% de los encuestados no está de acuerdo con su adecuación, sugiriendo posibles problemas en su implementación o percepción, mientras que el 17% está

totalmente de acuerdo, indicando satisfacción con el sistema actual. En cuanto al nivel de morosidad en el SATCH, el 30% no está de acuerdo con tener conocimiento de este nivel, pero otro 30% está de acuerdo o totalmente de acuerdo, señalando un segmento informado sobre el tema. Con relación al conocimiento de los beneficios de pagar impuestos a tiempo, el 61% no está de acuerdo o está totalmente en desacuerdo con tener conocimiento de estos beneficios, aunque el 20% concuerda, lo que sugiere una escasa de información. Estos resultados apuntan a la necesidad de mejorar la educación y la comunicación sobre estos temas para aumentar el nivel de conocimiento y satisfacción entre los contribuyentes.

Estos resultado consuerdan con lo que Carranza (2019) menciona que debería crear estrategias para una mejor gestión tributaria, elaborando e implementando incentivos fiscales a las organizaciones y personas con bajo nivel de renta, con ello se lograria ganancias económicas, de la misma manera, indica que existen estímulos tributarios elaborados para incentivar y traer consigo más inversionistas de afuera.

Desde el punto de vista del Instituto Peruano de Economía (IPE, 2013), manifiesta de manera contraria que los beneficios fiscales comprenden exenciones, deducciones y regímenes fiscales especiales que disminuyen las responsabilidades tributarias de determinados contribuyentes. Lo cual reduce los ingresos del Estado y retrasa la implementación de servicios públicos.

3.3 Aporte práctico

Estrategias para implementar un sistema de recaudación tributario moderno

I. Introducción

La implementación de estrategias para modernizar un sistema de recaudación tributario es un imperativo en la gestión fiscal de cualquier país en la era contemporánea. Con la creciente complejidad de las economías y el avance tecnológico, los gobiernos enfrentan el desafío de adaptar sus sistemas tributarios para garantizar eficiencia, equidad y transparencia. Estas estrategias abarcan una variedad de enfoques que van desde la actualización tecnológica

hasta la promoción de una cultura tributaria sólida y el fortalecimiento de la administración fiscal.

En primer lugar, la adopción de tecnologías avanzadas es fundamental para optimizar los procesos de recaudación y hacerlos más eficientes. La automatización de los sistemas de declaración y pago de impuestos, así como el uso de herramientas de análisis de datos, pueden mejorar la precisión en la detección de evasión fiscal y reducir los costos administrativos tanto para los contribuyentes como para las autoridades fiscales.

Además, la simplificación de los procedimientos fiscales y la reducción de la carga administrativa para los contribuyentes son aspectos clave en la modernización del sistema tributario. Al simplificar los trámites y proporcionar una orientación clara sobre las obligaciones fiscales, se fomenta el cumplimiento voluntario y se reduce la evasión fiscal, contribuyendo así a una mayor recaudación.

Otro aspecto importante es la promoción de la educación financiera y la conciencia tributaria entre la población. La comprensión de la importancia de los impuestos en la provisión de servicios públicos y el desarrollo económico puede aumentar la voluntad de los ciudadanos de contribuir al sistema tributario de manera justa y equitativa. En este sentido, las campañas de educación y sensibilización juegan un papel crucial en la construcción de una sociedad consciente de sus responsabilidades fiscales.

En resumen, la implementación de estrategias para modernizar el sistema de recaudación tributario es un proceso multifacético que requiere la colaboración entre el gobierno, los contribuyentes y otros actores relevantes. Adoptar tecnologías innovadoras, simplificar los procedimientos fiscales y promover la educación financiera son elementos esenciales para construir un sistema tributario moderno y efectivo que satisfaga las necesidades de una economía en constante evolución.

II. Análisis Costo – Beneficio

2.1. Beneficios

- **Aumento de los ingresos fiscales:** Una mayor recaudación tributaria puede aumentar los ingresos del gobierno, lo que puede contribuir a financiar programas y servicios públicos, como educación, salud, infraestructura y seguridad.
- **Mejora de la equidad y la justicia fiscal:** Un sistema tributario más efectivo y equitativo puede ayudar a redistribuir la riqueza y reducir las desigualdades sociales y económicas, promoviendo una mayor equidad en la sociedad.
- **Estabilidad económica:** Una recaudación tributaria sólida puede proporcionar estabilidad económica al gobierno, permitiendo financiar políticas contracíclicas y programas de estabilización económica en momentos de crisis.

2.2. Costos

- **Cumplimiento y administración:** La implementación de estrategias para aumentar la recaudación tributaria puede requerir recursos adicionales en términos de personal, tecnología y capacidades administrativas. Esto implica costos financieros y logísticos para el gobierno.
- **Resistencia y evasión:** Al aumentar la carga tributaria, es posible que algunos contribuyentes intenten evadir o eludir impuestos, lo que puede generar una pérdida de ingresos y aumentar la complejidad de la administración tributaria.
- **Impacto económico:** Dependiendo de cómo se implementen las estrategias, es posible que algunas medidas puedan tener un impacto negativo en la actividad económica, especialmente si se aplican de manera desproporcionada o indiscriminada.

III. Objetivos

3.1. Objetivo general

Proponer estrategias para implementar un sistema de recaudación tributario moderno, eficiente y equitativo en la Municipalidad de Chiclayo.

3.2. Objetivos específicos

- Evaluar las capacidades técnicas y de recursos humanos disponibles en la municipalidad de Chiclayo, así como las infraestructuras tecnológicas y de comunicación, para determinar las áreas que necesitan fortalecimiento o actualización.
- Diseñar estrategias específicas de capacitaciones y concienciación tributaria dirigidas a los contribuyentes y funcionarios municipales, con el objetivo de promover una cultura de cumplimiento y responsabilidad fiscal en la comunidad.
- Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para medir el impacto de las estrategias propuestas en la mejora de la capacidad de recaudación de la municipalidad de Chiclayo.

IV. Descripción de las Estrategias

- a. Educación y concientización:** Promover programas educativos que brinden información clara y accesible sobre el sistema tributario, los impuestos y su importancia para el funcionamiento del Estado. Esto puede incluir la creación de materiales educativos, talleres y charlas dirigidas a diferentes grupos de la sociedad.
- b. Capacitación del servidor público tributario:** La capacitación del servidor público es un elemento clave para promover la eficacia y la eficiencia en la administración pública, así como para fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones gubernamentales.
 - **Desarrollo de habilidades:** La capacitación del servidor público implica el desarrollo de habilidades específicas necesarias para cumplir con las responsabilidades del cargo. Esto puede incluir capacitación en áreas técnicas, administrativas, de comunicación, liderazgo y gestión.

- **Actualización de conocimientos:** Los servidores públicos deben mantenerse actualizados sobre las regulaciones, políticas y procedimientos gubernamentales en constante evolución. La capacitación proporciona oportunidades para adquirir nuevos conocimientos y comprender los cambios en el entorno gubernamental.
 - **Mejora del desempeño:** La capacitación contribuye a mejorar el desempeño individual y colectivo del personal gubernamental. Al fortalecer las habilidades y conocimientos de los servidores públicos, se aumenta la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.
 - **Promoción de la transparencia y la rendición de cuentas:** La capacitación puede incluir aspectos éticos y de transparencia que promuevan la rendición de cuentas y la integridad en la función pública. Los servidores públicos capacitados están mejor equipados para cumplir con altos estándares de ética y conducta profesional.
 - **Adaptación al cambio:** En un entorno gubernamental dinámico, la capacitación permite a los servidores públicos adaptarse a nuevos desafíos, tecnologías emergentes y demandas del servicio público. Esto ayuda a garantizar que las instituciones gubernamentales sean ágiles y puedan responder eficazmente a las necesidades de la sociedad.
- c. Simplificación del sistema tributario:** Trabajar en la simplificación y claridad del sistema tributario, reduciendo la complejidad y eliminando trámites innecesarios. Esto puede ayudar a que los contribuyentes comprendan mejor sus obligaciones tributarias y cumplan con ellas de manera más efectiva.
- d. Incentivos fiscales:** Implementar incentivos fiscales que promuevan comportamientos deseables, como la inversión en sectores estratégicos, la

generación de empleo o la protección del medio ambiente. Estos incentivos pueden fomentar una cultura tributaria positiva al reconocer y recompensar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Existen diferentes tipos de incentivos fiscales que se podrían implementar para fomentar una cultura tributaria positiva. Algunos ejemplos son:

- **Deducciones y exenciones:** Establecer deducciones y exenciones fiscales para aquellos contribuyentes que realicen inversiones en sectores estratégicos, como la investigación y desarrollo, la energía renovable o la educación. Estos incentivos pueden estimular la inversión y el crecimiento económico, al tiempo que promueven comportamientos deseables.
- **Créditos fiscales:** Otorgar créditos fiscales a los contribuyentes que realicen acciones que beneficien a la sociedad, como la contratación de personas desempleadas, la implementación de prácticas sostenibles o la donación a organizaciones sin fines de lucro. Estos créditos pueden reducir la carga tributaria y alentar el cumplimiento de responsabilidades sociales.
- **Tasas impositivas preferenciales:** Establecer tasas impositivas más bajas para determinados sectores económicos o para empresas de menor tamaño. Esto puede incentivar la actividad empresarial y la generación de empleo, especialmente en áreas que necesitan un impulso económico.
- **Programas de amnistía fiscal:** Implementar programas de amnistía fiscal temporales que permitan a los contribuyentes regularizar su situación tributaria sin penalidades o intereses adicionales. Estos programas pueden motivar a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones tributarias y reducir la evasión fiscal.
- **Reconocimientos y premios:** Establecer reconocimientos y premios para

aquellos contribuyentes que cumplan de manera ejemplar con sus obligaciones tributarias. Esto puede incluir la publicación de listas de contribuyentes cumplidores o la entrega de certificados de cumplimiento fiscal. Estos reconocimientos pueden generar un sentido de orgullo y responsabilidad entre los contribuyentes.

Es importante destacar que los incentivos fiscales deben ser diseñados de manera equitativa y cuidadosa, evitando generar distorsiones o privilegios injustos. Además, es fundamental evaluar periódicamente la efectividad de estos incentivos y ajustarlos según sea necesario.

- e. Participación ciudadana:** Fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con los impuestos, permitiendo que los ciudadanos tengan voz en la elaboración de políticas fiscales y la asignación de recursos. Esto puede fortalecer la confianza en el sistema tributario y promover una mayor responsabilidad por parte de los contribuyentes.

V. Recomendaciones

Recomendaciones para la municipalidad:

- Fortalecer la educación tributaria mediante la implementación de programas educativos y campañas de concientización.
- Simplificar el sistema tributario y reducir la burocracia para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Mejorar la transparencia y rendición de cuentas en la administración tributaria, brindando información clara y accesible sobre el uso de los fondos recaudados.
- Promover la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas

con los impuestos.

Recomendaciones para la sociedad civil:

- Fomentar la cultura tributaria a través de la educación y la difusión de información sobre la importancia de los impuestos para el desarrollo del país.
- Participar activamente en la vigilancia y control del uso de los fondos públicos, exigiendo transparencia y rendición de cuentas.
- Promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y el rechazo a la evasión fiscal.

Recomendaciones para los contribuyentes:

- Crear conciencia acerca de la relevancia de cumplir con las responsabilidades fiscales y los beneficios que esto acarrea para el progreso del país.
- Solicitar la orientación de expertos en el campo para asegurar el cumplimiento correcto de las responsabilidades fiscales y aprovechar las ventajas fiscales disponibles.
- Involucrarse de manera activa en la supervisión de los fondos públicos y reportar cualquier posible irregularidad.

Además de las recomendaciones, puedes proponer líneas de investigación futuras que puedan contribuir a una mejor comprensión y promoción de la cultura tributaria. También puedes destacar la relevancia de tu investigación en el campo de estudio y cómo puede contribuir al fortalecimiento de la cultura tributaria en tu país o en otros contextos similares.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general de la investigación se concluye que la población encuestada carece de conocimiento sobre temas tributarios, así como la disconformidad sobre el impuesto predial y la falta de conocimiento sobre la ley municipal lo cual incide en altos niveles de morosidad en el SATCH de Chiclayo. Esto indica la importancia de implementar medidas de mejora para el sistema y, asimismo, aumentar la confianza y el nivel de cumplimiento de las obligaciones por parte de los administrados.

Con respecto al primer objetivo específico se concluye que la municipalidad del distrito de Chiclayo existe una parte considerable de los contribuyentes que muestra un grado de desacuerdo y falta de conocimiento en varios aspectos relacionados con el sistema tributario. Estas percepciones reflejan la necesidad de mejorar la transparencia, educación y eficiencia en el sistema tributario para aumentar la confianza y el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

Con respecto al segundo objetivo específico se concluyen que una cantidad generosa de contribuyentes encuestados perciben que existe la necesidad de implementar nuevas medidas de pago para aumentar las recaudaciones tributarias debido a los problemas existentes y las dificultades de los procesos y así de esa manera mejorar la calidad de servicio municipal.

En relación con el tercer objetivo se concluye que el estado actual del sistema de recaudación tributaria es percibido por los contribuyentes con un grado de discrepancia significativa, además muestran insatisfacción por las estrategias que se utiliza al momento de la recaudación. Por otro, la desmotivación y la falta de comunicación a incidido que los contribuyentes sientan desconfianza al momento de realizar sus pagos.

Con relación al cuarto objetivo, se concluye que los contribuyentes encuestados señalan que existe la necesidad de mejorar la educación y comunicación sobre los procesos de recaudación, de esta manera se tendría mayor conciencia sobre las obligaciones y

responsabilidades que las administrados deberían respetar.

4.2 Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones obtenidas a partir del primer objetivo específico, se recomienda que la Municipalidad del Distrito de Chiclayo proponga la creación de un portal en línea donde los contribuyentes puedan acceder a información clara y detallada sobre sus obligaciones tributarias. Esto también podría incluir un sistema de preguntas frecuentes y un servicio de atención al cliente para resolver dudas.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, es recomendable que la Municipalidad de Chiclayo implemente opciones de pago más flexibles y accesibles, como el pago en línea o el pago en cuotas. Esto podría facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y mejorar la satisfacción de los contribuyentes.

- El Servicio de Impuestos Internos (IRS) brinda varias formas de enviar pagos de impuestos de manera rápida y segura.
- El Sistema Electrónico de Pago de Impuestos Federales (EFTPS) ofrece un acuerdo entre los contribuyentes y el IRS para realizar pagos mensuales de deudas tributarias. Los pagos se realizan electrónicamente a través del sitio web de EFTPS, y la duración del plan de pago puede variar según el monto adeudado.

De acuerdo con el tercer objetivo específico de recaudación puede abordarse mediante la revisión y mejora de estas estrategias. Esto podría incluir la implementación de un sistema de recaudación más transparente y eficiente, así como la mejora de la comunicación con los contribuyentes.

- Ante recortes presupuestales y crisis financieras, los municipios deben encontrar nuevas estrategias para una mayor recaudación de recursos. Esto puede incluir la implementación de mejores acciones y la reactivación de la economía.

- Para mejorar la recaudación local, se pueden actualizar los datos de catastro y tarifas, así como acercar las oficinas de la Tesorería a las comunidades mediante cajas móviles. Esto es especialmente útil cuando la población no tiene acceso a servicios de banca o Internet.
- La transparencia y rendición de cuentas generan confianza por parte de los ciudadanos hacia el sistema gubernamental. Al informar y participar, se crea un círculo virtuoso que fortalece la relación entre el gobierno y la ciudadanía.
- Algunos municipios destacan en la mejora de sus estrategias de recaudación de impuestos. Esto se logra ajustando las tasas y tarifas impositivas, modernizando la recaudación tributaria y mejorando la coordinación entre los sistemas de recaudación.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico Para mejorar la educación y la comunicación sobre los procesos de recaudación, se podría proponer la creación de:

- Campañas de concientización: Organizar campañas educativas para informar a los contribuyentes sobre los procesos de recaudación, los beneficios de cumplir con sus obligaciones fiscales y las consecuencias de evadir impuestos.
- Talleres y capacitaciones: Realizar talleres y capacitaciones dirigidos a los contribuyentes para brindarles información detallada sobre los procedimientos de recaudación, cómo presentar declaraciones de impuestos correctamente y cómo aprovechar los beneficios fiscales disponibles.
- Material educativo: Elaborar material educativo como folletos, guías o videos explicativos que sean accesibles y fáciles de entender para los contribuyentes. Este material puede proporcionar información clara sobre los procesos de recaudación y responder a preguntas frecuentes.

- Plataformas en línea: Desarrollar plataformas en línea donde los contribuyentes puedan acceder a información actualizada sobre los procesos de recaudación, realizar consultas y recibir asistencia virtual en tiempo real.

Con respecto al objetivo general se recomienda que para abordar la falta de conocimiento sobre temas tributarios y la disconformidad con el impuesto predial, se podría sugerir la implementación de campañas educativas y de comunicación por parte de la municipalidad. Estas campañas podrían explicar el propósito y los beneficios del impuesto predial, así como los detalles de la ley municipal. También se podría proporcionar información sobre las consecuencias de la morosidad.

REFERENCIAS

- Altamirano, E. (2022). Cultura tributaria y el desarrollo sostenible en un gobierno local de la Provincia de Chiclayo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94512/Altamirano_AEL-SD.pdf?sequence=8
- Alvina, H. (2019). *Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39786/Hidalgo_LA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Aranda, M. (2018). Imposición óptima, evasión y equidad. *Universidad Adventista del Plata*, XXX(2), 66-101. <https://www.redalyc.org/journal/259/25960131005/html/>
- Avila, B. (2020). *El impacto del COVID19, en el recaudo por concepto del impuesto de industria y comercio en la Secretaria de Hacienda en Bogotá*. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37273/DeAvilaZu%C3%B1igaBeatrizVictoria2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Baque, E., Salazar, G., & Baque, M. (2020). Gestión organizacional para el apoyo contable fiscal como aporte en la. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7859354.pdf>
- Bernal, M. (2021). *La Cultura Tributaria de las Micro y Pequeñas Empresas del Distrito de Carabayllo 2020: un Estudio Descriptivo*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57261/Bernal_SMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, M., Sánchez, M., Cachay, L., & Rosas, C. (2021). Cultura tributaria y su relación con la evasión fiscal en Perú. *Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, XXVII(3), 204-218. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/280/28068276018/html/>
- Carmona, A., Ruíz, A., & Ramos, A. (2022). *Incentivos y riesgos fiscales y laborales de las Sociedades Cooperativas de Producción en México*. Universidad de Valencia .

<https://ojs.uv.es/index.php/ciriecespana/article/view/19415/21664>

Castillo, E., & Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa.

Universidad del Valle, 34(3), 164-167. <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>

Centro de estudios Libertad y Desarrollo. (2021). *Principios tributarios, necesarios para una*

sociedad justa. Centro de estudios Libertad y Desarrollo LyD. [https://lyd.org/wp-](https://lyd.org/wp-content/uploads/2021/07/TP-1503-CONSTITUCIONAL-PRINCIPIOS-)

[content/uploads/2021/07/TP-1503-CONSTITUCIONAL-PRINCIPIOS-](https://lyd.org/wp-content/uploads/2021/07/TP-1503-CONSTITUCIONAL-PRINCIPIOS-)

[TRIBUTARIOS.pdf](https://lyd.org/wp-content/uploads/2021/07/TP-1503-CONSTITUCIONAL-PRINCIPIOS-)

Domínguez, M. (2017). Teoría General del Cumplimiento de las Obligaciones. *Revista*

Venezolana de Legislación y Jurisprudencia. https://rvlj.com.ve/?page_id=665

Escribano, A. (2020). ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA RECAUDACION TRIBUTARIA DE

LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO - FERREÑAFE.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7098/Escribano%20Caj>

[o%2C%20Angela%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7098/Escribano%20Caj)

Gallego, N. (2016). Gestión integral. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/51688?page=9>

Galván, B., Ramirez, C., & Zapién, L. (2018). La importancia de pagar impuestos.

<https://www.univa.mx/zamora/wp-content/uploads/sites/3/2019/07/articulo-la->

[importancia-de-pagar-impuestos.pdf](https://www.univa.mx/zamora/wp-content/uploads/sites/3/2019/07/articulo-la-)

Galván, B., Ramirez, C., & Zapién, L. (s.f.). La importancia de pagar impuestos.

<https://www.univa.mx/zamora/wp-content/uploads/sites/3/2019/07/articulo-la->

[importancia-de-pagar-impuestos.pdf](https://www.univa.mx/zamora/wp-content/uploads/sites/3/2019/07/articulo-la-)

Gómez, C. (2000). Teoría económica de los impuestos pigouvianos: información y eficiencia.

Universidad de Alcalá, 53(53), 91-123.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/lecturasdeeconomia/article/view/4865>

Herbas, B., & Gonzáles, E. (2020). *Análisis de las causas del cumplimiento y evasión*

tributaria: Evidencia de Bolivia. Universidad Católica Boliviana.

http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n46/n46_a06.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*.

McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

- Huaman, A. (2020). *Estrategia tributaria para la mejora del financiamiento urbano de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6822/Huam%C3%A1n%20P%C3%A9rez%20Andr%C3%A9s%20Artemio.pdf?sequence>
- Idrogo, M. (2018). Estrategias para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Chota. *Revista Ciencia Norandina*, 1(2), 104-111. <https://doi.org/https://unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/28/35>
- Instituto Peruano de Economía. (2013). *Beneficios tributarios*. <https://www.ipe.org.pe/portal/beneficios-tributarios/#:~:text=En%20teor%C3%ADa%2C%20los%20beneficios%20tributarios,y%20el%20desarrollo%20del%20pa%C3%ADs.>
- López, R. (2022). La gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100944/L%F3pez_YRJ-SD.pdf?sequence=4
- Lugo, Z. (2020). Población y muestra. <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Madrigal Delgado, G. (2021). Recaudación del impuesto predial en México: desafío del federalismo fiscal. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100009
- Manjón, A. (2019). Elasticidades tributarias dinámicas: evidencias a corto plazo y largo plazo en Bolivia (1990-2018). *Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico*, 99-133. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-47062019000100005
- Marroquin, R. (2019). Confiabilidad y Validez de instrumentos de investigación. [edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf](https://repositorio.unach.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf)
- Mata, L. (2019). El enfoque cuantitativo de investigación.

- <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
- Mata, L. (2019). *El enfoque cuantitativo de investigación*.
<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales*. Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Moran, F. (2022). *Cultura tributaria y su influencia en la recaudación de impuestos prediales en una Municipalidad Distrital de Piura 2022*. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94342/Moran_SFA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Moreno, P., Robles, G., & Arandia, J. (2019). Sistema de control interno y profesionalización de los servidores públicos en Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://doi.org/https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1359/1687>
- Ochoa, J. (2019). El estudio descriptivo en la investigación científica.
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Revista Autónoma*, 2(2). <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
- Pedrosa, S. (2020). Morosidad. <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pelaez, J., & Santolaya, M. (2022). Guía práctica de recaudación tributaria.
<https://www.laley.es/MK/PDF/Guia-practica-de-recaudacion-tributaria/publication.pdf>
- Peña, T. (2020). Etapas del análisis de la información documental*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v45n3/2538-9866-rib-45-03-e4.pdf>
- Peña, T., & Pirela, J. (2020). LA COMPLEJIDAD DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL.
<http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n16/n16a04.pdf>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2022). *Tributos Municipales*.

<https://www.gob.pe/institucion/munilavictoria-chiclayo/informes-publicaciones/3296318-tributos-municipales>

Ponce, R. (2023). *Incidencia del impuesto predial en el presupuesto de ingresos de la Municipalidad Distrital de Luyando 2019-2022*. Universidad Nacional Agraria de la Selva.

https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2470/TS_RAPH_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porras, K., & Morales, Y. (2022). *Planificación del sistema de control interno en la Sub Gerencia de tesorería para la mejora de la Gestión financiera en la Municipalidad José Leonardo Ortiz - 2021*. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.

https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/11056/Porras_Tineo_Katty_Yurika%20y%20Morales_Huaman_Ysmeria.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Rezzoagli, L. (2020). *Teoría General de los Beneficios Tributarios*. Universidad Nacional del Litoral. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/145081>

Rivera, R. (2021). *Cambios en la tributación de las personas en Chile con la Modernización Tributaria*. Universidad de Chile.

<http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/12463/3/2021A000188.pdf>

Rivera, Y. (2022). *Gobierno Digital para alternativa de recaudación tributaria de una entidad pública – Lambayeque*. Universidad César Vallejos.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93371>

Rodriguez, J., & Torres, M. (2021). *Cultura tributaria y su influencia en la evasión de impuestos, en el sector ferretero, en el distrito de Soritor, 2021*. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81553/Rodr%c3%adgu ez_ZJ-Torres_TMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roncallo, R. (2019). *Facturación electrónica en Colombia*. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/2049>

Ruiz, J. (2019). *LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA GESTIÓN MUNICIPAL*.

- <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13992>
- Saavedra, R., & Delgado, J. (2020). La recaudación tributaria municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinal*, 4(2), 720-737. [https://doi.org/https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:LRVSYoI45oJ:scholar.google.com/+Saavedra+Sandova,+R.,+%26+Delgado+Bardale,+j.+m.+\(2020\).+La+recaudaci%C3%B3n+tributaria+municipal&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1](https://doi.org/https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:LRVSYoI45oJ:scholar.google.com/+Saavedra+Sandova,+R.,+%26+Delgado+Bardale,+j.+m.+(2020).+La+recaudaci%C3%B3n+tributaria+municipal&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1)
- Salas, D. (2020). La encuesta y el cuestionario. <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Sanandrés, L., Ramírez, R., & Sánchez, R. (2019). LA PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN LAS ORGANIZACIONES. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/planificacion-tributaria-organizaciones.html>
- Seclen, B. (2022). *Estrategias de cobranza tributaria para la recaudación en una municipalidad de la región Lambayeque*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78529/Seclen_ABE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serrano, K., & Quintana, V. (2022). *Control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de La Convención, 2021*. Universidad Andina del Cusco. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5500/Katherine_Valeria_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Siguenza, S., Sandoval, K., V zcaino, A., Giron, E., Erazo, S., & Jimbo, L. (2020). La política fiscal y su incidencia en la cultura tributaria del Ecuador. *Revistas Espacios*, 41(47). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n47/a20v41n47p12.pdf>
- Tineo, D. (2023). *Evasión tributaria y la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes en el distrito de Ayacucho 2023*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107777/Tineo_OD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velasco, A., Franco, V., & Carabajo, R. (2022). *Gestión operativa para recaudar y recuperar impuestos seccionales en los Gobiernos Autónomos Descentralizados*. Universidad

César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89474/AC_Velasco_F%
%c3%81S-Franco_MVA-Carabajo_BR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89474/AC_Velasco_F%c3%81S-Franco_MVA-Carabajo_BR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Velázquez, S. (2019). *Principios de la Tributación, Equidad e Igualdad*. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. <https://www.ciat.org/principios-de-la-tributacion-equidad-e-igualdad/>

Vite, H., Carvajal, H., Gutiérrez, D., Borja, A., & Feijoo, E. (2021). Factores claves para el fortalecimiento de la cultura tributaria en PYMES de la ciudad de Machala. *Revista Universidad y Sociedad Universidad Técnica de Machala*, 5(13), 463-471. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2256/2229>

Wyckoff, A., Ziarko, W., & Olav-Nås, S. (2015). *Manual de Frascati 2015*.

Yaya, R. (2019). *Gestión Tributaria*. hrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4108/1/DO_FCE_310_PO_.pdf

Yepes, M., & De los Ríos, R. (2017). Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales. https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes_0.pdf

Zuñiga, H. (2022). *Administración tributaria y recaudación del impuesto predial en una Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96972/Zu%
%c3%b1iga_HHR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96972/Zu%c3%b1iga_HHR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

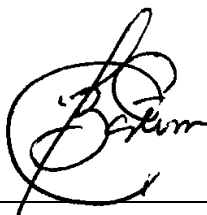
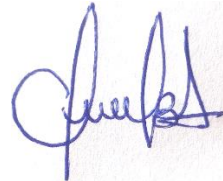
ANEXOS



ANEXO 01: ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo **ELIANA MARITZA BARTUREN MONDRAGON** quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Facultad N° **774-2023/EPG-USS**, del proyecto de investigación titulado **PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA MODERNO PARA AUMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO**, desarrollado por la estudiante: **ESPINO TENORIO MARIELA**, del programa de estudios de **MAESTRÍA EN TRIBUTACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL**, acredito haber revisado, realizado observaciones y recomendaciones pertinentes, encontrándose expedito para su revisión por parte del docente del curso.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Dra. ELIANA MARITZA BARTUREN MONDRAGON (Asesor)	DNI: 43556973	
ESPINO TENORIO MARIELA (Autor)	DNI: 45631001	

Pimentel, 13 de marzo de 2024

ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (MATRIZ DE EXCEL)

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Variable independiente Gestión tributaria	Conjunto de tareas elaboradas por el gobierno dirigido a crear incentivos fiscales a los contribuyentes y empresas de recursos bajos, logrando así disminuir la morosidad, teniendo como resultado una mejor gestión fiscal (Rojas et al., 2020).	Se entiende como al consunto acciones que buscan garantizar que las entidades obtengan el presupuesto necesario para solventar las obligaciones u compromisos.	Planificación tributaria	Visión y misión	1 y 2	Cuestionario Ficha documental	Escala Likert
				Objetivos	3 y 4		
				Estrategias	5 y 6		
			Organización tributaria	Jerarquía	7 y 8		
				Agrupación	9 y 10		
				Sistematización de motivación	11 y 12		
Variable dependiente Recaudación del impuesto predial	La recaudación es sostenida por dos factores, la extinción de la base imponible y la tasa impositiva, lo que se entiende como la capacidad tributaria orientada a incrementar la obligación fiscal Rojas et al. (2020)	Las municipalidades deben tener una eficaz organización, con el fin de realizar estrategia de cobro de los impuestos, para generar un eficiente proceso en cobranza de las sanciones y multas.	Impuestos	Impuesto predial.	13 y 14	Cuestionario Ficha documental	Escala Likert
				Impuesto a la alcabala	15 y 16		
				Impuesto vehicular	17 y 18		
			Cultura tributaria	Conocimiento tributario	19 y 20		
				Sanciones pecuniarias	21 y 22		
				Conciencia tributaria	23 y 24		

ANEXO 03: INSTRUMENTOS



FICHA DOCUMENTAL

Objetivo: El presente documento servirá para recopilar información sobre las variables del Impuesto Predial

CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	RESULTADOS OBTENIDOS
Planificación tributaria	Visión y Misión	
	Objetivos	
	Estrategias	
Impuestos	Impuesto predial	
	Impuesto a la alcabala	
	Impuesto vehicular	

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Recolectar información acerca de la gestión tributaria en la Municipalidad distrital de Chiclayo.

INSTRUCCIÓN: A continuación, presentamos una serie de preguntas, marque por favor con un aspa (X), la alternativa que considere conveniente, según la escala que se muestra a continuación.

ESCALA DE MEDICIÓN:

5	4	3	2	1
Total acuerdo	Acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo

Variable independiente:	Escala de medición					
Gestión						
Dimensión: Planificación tributaria						
		1	2	3	4	5
1	¿Como contribuyente, considera que la gestión tributaria que realiza la municipalidad de Chiclayo, Tienen objetivos claros?					
2	¿Cómo contribuyente ha observado si se cumplen o alcanza las metas en el proceso de recaudación de los tributos municipales?					
3	¿Cómo contribuyente, considera que la municipalidad de Chiclayo dentro de proceso de recaudación ha realizado un proceso de reconocimiento, análisis evaluación de la realidad del distrito?					
4	¿Cómo contribuyente considera que se realiza una adecuada planificación de gestión Tributaria?					
5	¿Cómo contribuyente, cree usted que la municipalidad aplica estrategias adecuadas para una					
6	¿Considera usted necesario emplear otras medidas de pago para incrementar Recaudación tributaria? Cuáles serían.					
Dimensión: Organización tributaria						
1	¿Cuándo usted se ha acercado a la municipalidad ha observado que existe una buena atención?					
2	¿Considera que los procedimientos en el pago de sus tributos o impuestos están debidamente ordenados, haciendo eficiente el pago del mismo?					

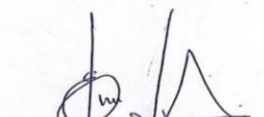
3	¿Cree usted que el área del SATCH las actividades están clasificadas?					
4	¿Considera que para la realización eficiente del proceso de cobranza en el área de rentas debe haber simplificaciones de funciones?					
5	¿Usted como contribuyente, considera que el personal encargado del cobro de los impuestos tiene suficiente motivación para atender y orientar adecuadamente al contribuyente en el pago de sus impuestos?					
6	¿Existe una comunicación adecuada entre el personal de rentas con el contribuyente?					
Variable dependiente: Recaudación del impuesto predial		Escala de medición				
Dimensión: Impuestos		1	2	3	4	5
1	¿Usted como contribuyente considera que el pago por impuesto predial es el adecuado?					
2	¿Qué dificultades ha presentado usted para realizar el pago de sus impuestos?					
3	¿Conoce la ley del Impuesto Municipal?					
4	¿Conoce usted el nivel de morosidad que existe en el SATCH?					
5	¿Qué medios utilizo usted para enterarse de los procedimientos de pago que se realiza en la municipalidad?					
6	¿Tiene usted conocimiento de cómo se calcula los diferentes impuestos que se pagan en la Municipalidad?					
Dimensión: Cultura Tributaria		1	2	3	4	5
1	¿Conoce sobre el pago de los impuestos que se realiza en la municipalidad?					
2	¿Conoce las sanciones pecuniarias a la que se puede estar afecto por no pagar sus impuestos?					
3	¿Usted como contribuyente es responsable con el pago de sus impuestos o tributos?					
4	¿Cree que los contribuyentes del distrito de Chiclayo son conscientes en el pago de sus impuestos?					
5	¿Conoce cuáles son sus derechos y obligaciones como contribuyente?					
6	¿Tiene conocimiento de los beneficios o incentivos por pagar puntualmente sus impuestos?					

ANEXO 04: FORMATOS DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS (JUECES)

VALIDACIÓN: 01

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN TRIBUTARIA


1. NOMBRE DEL JUEZ		EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
2	PROFESSION	CONTADOR PÚBLICO
	ESPECIALIDAD	AUDITORIA Y GERENCIA
	GRADO ACADÉMICO	MBA Y DOCTOR EN EDUCACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	MAS DE 30 AÑOS
	CARGO	DIRECTOR DEL ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE LA USS
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN TRIBUTARIA		
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA		
1	¿Cómo contribuyente, considera que la gestión tributaria que realiza la municipalidad de Chiclayo, tiene Objetivos claros?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
2	¿Cómo contribuyente ha observado si cumplen o alcanza las metas en el proceso de recaudación de los tributos municipales?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
3	¿Cómo contribuyente, considera que la Municipalidad Chiclayo dentro de su proceso de recaudación ha realizado un proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de la realidad del distrito?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
4	¿Cómo contribuyente considera que se realiza adecuada planificación de la gestión Tributaria?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
5	¿Cómo contribuyente, cree usted que la municipalidad aplica estrategias adecuadas para una buena gestión tributaria?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
6	¿Considera usted necesario emplear otras medidas de Pago para incrementar la Recaudación tributaria?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
Dimensión: Organización tributaria		
1	¿Cuándo usted se ha acercado a la municipalidad ha observado que existe una buena atención?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
2	¿Considera que los procedimientos en el pago de sus tributos o impuestos, están debidamente ordenados, haciendo eficiente el pago del mismo?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
3	¿Cree usted que el área del SATCH las actividades están clasificadas?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
4	¿Considera que para la realización eficiente del proceso de cobranza en el área de rentas debe haber simplificaciones de funciones?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
5	¿Cómo contribuyente, considera que el personal encargado del cobro de los impuestos tiene suficiente motivación para atender y orientar adecuadamente al contribuyente en el pago de sus impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
6	¿Considera usted que existe una comunicación adecuada entre el personal de rentas con el contribuyente?	A (x) SUGERENCIAS: D ()


USS Dr. Edgar Roland Tuesta Torres
 Director del Órgano de Control Institucional
 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

VALIDACIÓN: 01

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

1.	NOMBRE DEL JUEZ	EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
2	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO
	ESPECIALIDAD	AUDITORIA Y GERENCIA
	GRADO ACADÉMICO	MBA Y DOCTOR EN EDUCACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	MAS DE 30 AÑOS
	CARGO	DIRECTOR DEL ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DE LA USS
VARIABLE DEPENDIENTE: RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL		
DIMENSIÓN: IMPUESTOS		
1	¿Cómo contribuyente considera que el pago impuesto predial es el más adecuado?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
2	¿Considera usted que existe dificultades para realizar el pago de sus impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
3	¿Tiene usted conocimiento sobre la ley del Impuesto Municipal?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
4	¿cómo contribuyente conoce el nivel de morosidad existe en el SATCH?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
5	¿Tiene conocimiento sobre los medios de comunicación que brinda la municipalidad con respecto a cobranza de los impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
6	¿Tiene usted conocimiento de cómo se calcula los diferentes impuestos que se pagan en la Municipalidad?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
Dimensión: CULTURA TRIBUTARIA		
1	¿Conoce usted sobre el pago de los impuestos que se realiza en la municipalidad?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
2	¿Usted como contribuyente conoce las sanciones a la que se puede estar afecto por no pagar sus impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
3	¿Usted como contribuyente es responsable con el pago de sus impuestos o tributos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
4	¿Considera usted que los contribuyentes del distrito de Chiclayo son conscientes en el pago de sus impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
5	¿conoce cuáles son sus derechos y obligaciones como contribuyente?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
6	¿tiene conocimiento de los beneficios o incentivos por pagar puntualmente sus impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()



USS Dr. Edgar Roland Tuesta Torres
Director del Órgano de Control Institucional
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIMÓN SAC.

VALIDACIÓN: 02

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN TRIBUTARIA

1. NOMBRE DEL JUEZ		MIGUEL ANGEL ARANCIBIA CUEVA
2	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO
	ESPECIALIDAD	DERECHO TRIBUTARIO
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	40 AÑOS
	CARGO	ASESOR TRIBUTARIO
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION TRIBUTARIA		
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA		
1	¿Cómo contribuyente, considera que la gestión tributaria que realiza la municipalidad de Chiclayo, tiene Objetivos claros?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
2	¿Cómo contribuyente ha observado si cumplen o alcanza las metas en el proceso de recaudación de los tributos municipales?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
3	¿Cómo contribuyente, considera que la Municipalidad Chiclayo dentro de su proceso de recaudación ha realizado un proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de la realidad del distrito?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
4	¿Cómo contribuyente considera que se realiza adecuada planificación de la gestión Tributaria?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
5	¿Cómo contribuyente, cree usted que la municipalidad aplica estrategias adecuadas para una buena gestión tributaria?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
6	¿Considera usted necesario emplear otras medidas de Pago para incrementar la Recaudación tributaria?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
Dimensión: Organización tributaria		
1	¿Cuándo usted se ha acercado a la municipalidad ha observado que existe una buena atención?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
2	¿Considera que los procedimientos en el pago de sus tributos o impuestos, están debidamente ordenados, haciendo eficiente el pago del mismo?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
3	¿Cree usted que el área del SATCH las actividades están clasificadas?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
4	¿Considera que para la realización eficiente del proceso de cobranza en el área de rentas debe haber simplificaciones de funciones?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
5	¿Cómo contribuyente, considera que el personal encargado del cobro de los impuestos tiene suficiente motivación para atender y orientar adecuadamente al contribuyente en el pago de sus impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
6	¿Considera usted que existe una comunicación adecuada entre el personal de rentas con el contribuyente?	A (x) SUGERENCIAS: D ()


 C.P.C. Miguel Arancibia Cueva
 PERITO CONTABLE
 COLEGIATURA 02-1941
 COLEGIO DE CONTADORES LA LIBERTAD

VALIDACIÓN 2:


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

1. NOMBRE DEL JUEZ		MIGUEL ANGEL ARANCIBIA CUEVA
2	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO
	ESPECIALIDAD	DERECHO TRIBUTARIO
	CARGO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	40 AÑOS
CARGO		ASESOR TRIBUTARIO
VARIABLE DEPENDIENTE: RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL		
DIMENSIÓN: IMPUESTOS		
1	¿Cómo contribuyente considera que el pago impuesto predial es el más adecuado?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
2	¿Considera usted que existe dificultades para realizar el pago de sus impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
3	¿Tiene usted conocimiento sobre la ley del Impuesto Municipal?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
4	¿cómo contribuyente conoce el nivel de morosidad existe en el SATCH?	A (x) D () SUGERENCIAS:
5	¿Tiene conocimiento sobre los medios de comunicac que brinda la municipalidad con respecto a cobranza los impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
6	¿Tiene usted conocimiento de cómo se calcula los diferentes impuestos que se pagan en la Municipalidad?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
Dimensión: CULTURA TRIBUTARIA		
1	¿Conoce usted sobre el pago de los impuestos que se realiza en la municipalidad?	A (x) D () SUGERENCIAS:
2	¿Usted como contribuyente conoce las sanciones a la que se puede estar afecto por no pagar sus impuestos?	A (x) D () SUGERENCIAS:
3	¿Usted como contribuyente es responsable con el pago de sus impuestos o tributos?	A (x) D () SUGERENCIAS:
4	¿Considera usted que los contribuyentes del distrito de Chiclayo son conscientes en el pago de sus impuestos?	A (x) D () SUGERENCIAS:
5	¿Conoce usted cuáles son sus derechos y obligaciones como contribuyente?	A (x) D () SUGERENCIAS:
6	¿Tiene conocimiento de los beneficios o incentivos por pagar puntualmente sus impuestos?	A (x) D () SUGERENCIAS:


 C.P.C. Miguel Arancibia Cueva
 PERITO CONTABLE
 COLEGIATURA 02-1041
 COLEGIO DE CONTADORES LA LIBERTAD

VALIDACIÓN 3:
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN TRIBUTARIA


1. NOMBRE DEL JUEZ		MARTIN ALEXANDER RIOS CUBAS
2	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	07 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION TRIBUTARIA		
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA		
1	¿Cómo contribuyente, considera que la gestión tributaria que realiza la municipalidad de Chiclayo, tiene Objetivos claros?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
2	¿Cómo contribuyente ha observado si cumplen o alcanza las metas en el proceso de recaudación de los tributos municipales?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
3	¿Cómo contribuyente, considera que la Municipalidad Chiclayo dentro de su proceso de recaudación ha realizado un proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de la realidad del distrito?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
4	¿Cómo contribuyente considera que se realiza adecuada planificación de la gestión Tributaria?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
5	¿Cómo contribuyente, cree usted que la municipalidad aplica estrategias adecuadas para una buena gestión tributaria?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
6	¿Considera usted necesario emplear otras medidas de Pago para incrementar la Recaudación tributaria?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
Dimensión: Organización tributaria		
1	¿Cuándo usted se ha acercado a la municipalidad ha observado que existe una buena atención?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
2	¿Considera que los procedimientos en el pago de sus tributos o impuestos, están debidamente ordenados, haciendo eficiente el pago del mismo?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
3	¿Cree usted que el área del SATCH las actividades están clasificadas?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
4	¿Considera que para la realización eficiente del proceso de cobranza en el área de rentas debe haber simplificaciones de funciones?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
5	¿Cómo contribuyente, considera que el personal encargado del cobro de los impuestos tiene suficiente motivación para atender y orientar adecuadamente al contribuyente en el pago de sus impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
6	¿Considera usted que existe una comunicación adecuada entre el personal de rentas con el contribuyente?	A (x) SUGERENCIAS: D ()


Mg. CPC Martín A. Ríos Cubas
MAT. N° 04-3305

VALIDACIÓN 3:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL

1. NOMBRE DEL JUEZ		MARTIN ALEXANDER RIOS CUBAS
2	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL
	CARGO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	07 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
VARIABLE DEPENDIENTE: RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL		
DIMENSIÓN: IMPUESTOS		
1	¿Cómo contribuyente considera que el pago impuesto predial es el más adecuado?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
2	¿Considera usted que existe dificultades para realizar el pago de sus impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
3	¿Tiene usted conocimiento sobre la ley del impuesto Municipal?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
4	¿cómo contribuyente conoce el nivel de morosidad existe en el SATCH?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
5	¿Tiene conocimiento sobre los medios de comunicación que brinda la municipalidad con respecto a cobranza los impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
6	¿Tiene usted conocimiento de cómo se calcula los diferentes impuestos que se pagan en la Municipalidad?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
Dimensión: CULTURA TRIBUTARIA		
1	¿Conoce usted sobre el pago de los impuestos que se realiza en la municipalidad?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
2	¿Usted como contribuyente conoce las sanciones a la que se puede estar afecto por no pagar sus impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
3	¿Usted como contribuyente es responsable con el pago de sus impuestos o tributos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
4	¿Considera usted que los contribuyentes del distrito de Chiclayo son conscientes en el pago de sus impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
5	¿Conoce usted cuáles son sus derechos y obligaciones como contribuyente?	A (x) SUGERENCIAS: D ()
6	¿Tiene conocimiento de los beneficios o incentivos por pagar puntualmente sus impuestos?	A (x) SUGERENCIAS: D ()


Mg. CPC Martín A. Ríos Cubas
MAT. N° 04-3305

ANEXO 05: CONSENTIMIENTO INFORMADO



Institución : Universidad Señor de Sipán
Título : Gestión Tributaria para aumentar la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Chiclayo

Yo **segundo Emilio Huamanchumo Ucañay** identificado con DNI N° 16520658
DECLARÓ:

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación en Gestión Tributaria para aumentar la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Chiclayo, así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se realice la encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación.

- Identificar el nivel de recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de Chiclayo.
- Evaluar la gestión tributaria de Municipalidad distrital de Chiclayo.
- Elaborar la estrategia de gestión tributaria para aumentar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de Chiclayo.

Chiclayo, 04 de Mayo del 2023

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text: 'Abog. Segundo E. Huamanchumo Ucañay', 'Ejecutor Coactivo', 'SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO', and 'SATC' in large letters.

FIRMA
DNI N °1620658

**ANEXO 06: INFORME DE CONFIABILIDAD VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN
TRIBUTARIA
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONOCIMIENTO**

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla 1

Estadísticos de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.958	12

La prueba de confiabilidad, medida a través del coeficiente Alfa de Cronbach, reveló un alto grado de consistencia interna entre los ítems del cuestionario. El coeficiente obtenido de 0,958 supera el umbral aceptable de 0,70, respaldando la confiabilidad y validez interna del cuestionario utilizado en esta investigación.

**ANEXO 07: INFORME DE CONFIABILIDAD VARIABLE DEPENDIENTE RECAUDACIÓN DEL
IMPUESTO PREDIAL
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONOCIMIENTO**

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla 1

Estadísticos de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.877	12

La prueba de confiabilidad, medida a través del coeficiente Alfa de Cronbach, reveló un alto grado de consistencia interna entre los ítems del cuestionario. El coeficiente obtenido de 0,877 supera el umbral aceptable de 0,70, respaldando la confiabilidad y validez interna del cuestionario utilizado en esta investigación.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo contribuyente, considera que la gestión tributaria que realiza la municipalidad de Chiclayo, tiene Objetivos claros?	37,10	108,621	,879	,966	,952
¿Cómo contribuyente ha observado si cumplen o alcanza las metas en el proceso de recaudación de los tributos municipales?	37,15	106,871	,905	,971	,951
¿Cómo contribuyente, considera que la Municipalidad de Chiclayo dentro de su proceso de recaudación ha realizado un proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de la realidad del distrito?	36,75	110,408	,829	,864	,954
¿Cómo contribuyente considera que se realiza una adecuada planificación de la gestión Tributaria?	36,90	111,463	,876	,971	,952
¿Cómo contribuyente, cree usted que la municipalidad aplica estrategias adecuadas para una buena gestión tributaria?	37,25	105,987	,840	,956	,954
¿Considera usted necesario emplear otras medidas de Pago para incrementar la Recaudación tributaria? Cuáles serían.	35,45	127,839	,445	,951	,963
¿Cuándo usted se ha acercado a la municipalidad ha observado que existe una buena atención?	36,40	114,779	,746	,951	,956
¿Considera que los procedimientos en el pago de sus tributos o impuestos, están debidamente ordenados, haciendo eficiente el pago del mismo?	36,90	110,937	,900	,961	,951
¿Cree usted que el área del SATCH las actividades están clasificadas?	37,25	109,882	,884	,945	,952
¿Considera que para la realización eficiente del proceso de cobranza en el área de rentas debe haber simplificaciones de funciones?	35,95	124,787	,437	,955	,963
¿Cómo contribuyente, considera que el personal encargado del cobro de los impuestos tiene suficiente motivación para atender y orientar adecuadamente al contribuyente en el pago de sus impuestos?	37,05	113,103	,846	,969	,953
¿Considera usted que existe una comunicación adecuada entre el personal de rentas con el contribuyente?	36,95	112,576	,879	,940	,952

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo contribuyente considera que el pago por impuesto predial es el más adecuado?	37,650	52,450	,711	.	,858
¿Considera usted que existe dificultades para realizar el pago de sus impuestos?	36,950	77,103	-,730	.	,929
¿Tiene usted conocimiento sobre la ley del Impuesto Municipal?	37,600	55,937	,672	.	,863
¿cómo contribuyente conoce el nivel de morosidad que existe en el SATCH?	36,900	52,411	,816	.	,852
¿Tiene conocimiento sobre los medios de comunicación que brinda la municipalidad con respecto a cobranza de los impuestos?	36,950	52,787	,897	.	,850
¿Tiene usted conocimiento de cómo se calcula los diferentes impuestos que se pagan en la Municipalidad?	37,250	54,092	,719	.	,859
¿Conoce usted sobre el pago de los impuestos que se realiza en la municipalidad?	37,150	50,345	,916	.	,845
¿Usted como contribuyente conoce las sanciones a la que se puede estar afecto por no pagar sus impuestos?	36,700	50,537	,797	.	,852
¿Usted como contribuyente es responsable con el pago de sus impuestos o tributos?	36,100	60,200	,346	.	,879
¿Considera usted que los contribuyentes del distrito de Chiclayo son conscientes en el pago de sus impuestos?	37,850	56,871	,501	.	,872
¿Conoce usted cuáles son sus derechos y obligaciones como contribuyente?	36,250	58,724	,496	.	,872
PR24	36,500	50,684	,822	.	,850

ANEXO 08: Presupuesto y Ejecución de Ingresos del IP la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Consulta Amigable de Ingresos			
Presupuesto y Ejecución de Ingresos			
Fecha de la Consulta: 23-mayo-2024			
Año de Ejecución: 2022			
TOTAL	78,203,377,042	112,987,825,712	124,546,070,339
Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES	19,281,181,547	46,232,516,963	45,732,276,647
Gob.Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES	19,281,181,547	46,206,123,017	45,705,718,737
Departamento 14: LAMBAYEQUE	454,762,467	1,094,466,826	970,126,414
Municipalidad 140101-301212: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO	130,872,976	252,742,023	222,901,330
Genérica 1: IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS	39,066,274	39,066,274	40,099,419
Sub-Genérica 2: IMPUESTO A LA PROPIEDAD	34,510,042	34,510,042	37,148,797
Detalle Sub-Genérica 1: IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE	31,485,111	31,485,111	34,371,348
Específica	PIA	PIM	Recaudado
1: PREDIAL	22,989,960	22,989,960	25,507,291
2: ALCABALA	8,495,151	8,495,151	8,864,056

Consulta Amigable de Ingresos			
Presupuesto y Ejecución de Ingresos			
Fecha de la Consulta: 28-ABRIL-2024			
Año de Ejecución: 2023			
TOTAL	73,292,214,495	96,007,094,554	106,310,087,828
Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES	25,117,221,373	40,031,127,870	42,563,719,458
Gob.Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES	25,117,221,373	40,007,700,026	42,540,082,646
Departamento 14: LAMBAYEQUE	471,382,975	709,181,773	702,292,611
Provincia 1401: CHICLAYO	266,993,886	380,020,656	371,500,354
Municipalidad 140101-301212: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO	135,981,181	152,648,036	152,755,566
Genérica 1: IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS	41,038,919	41,038,919	39,560,264
Sub-Genérica 2: IMPUESTO A LA PROPIEDAD	36,408,094	36,408,094	36,273,184
Detalle Sub-Genérica 1: IMPUESTO SOBRE LA PROPIEDAD INMUEBLE	33,216,792	33,216,792	33,775,474
Específica	PIA	PIM	Recaudado
1: PREDIAL	24,254,408	24,254,408	25,944,617
2: ALCABALA	8,962,384	8,962,384	7,830,858

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Nila García Clavo, Jefe de Unidad de Investigación de Posgrado**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de Posgrado según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA MODERNO PARA AUMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO** elaborado por el (los) estudiante(s) **ESPINO TENORIO MARIELA**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **18%**, 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 índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 01 de julio de 2024.



Dra. Nila García Clavo
Jefe de Unidad de Investigación
Posgrado
DNI N° 43815291