

Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo -SATT

Effect of collection strategies on the collection effectiveness of the Trujillo Tax Administration Service -SATT

Alex Antenor Benites Aliaga*
Ricardo Steiman Benites Aliaga*
Elmer Tello De La Cruz*
Santos Santiago Javez Valladares*

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer la aplicación de estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT. Actualmente, la organización es líder a nivel nacional dentro del contexto de instituciones similares, siendo su objetivo estratégico, desde perspectiva financiera, mantener ese liderazgo a través de la innovación y creatividad en las estrategias de recaudación con una base científica cada vez más coherente con el desarrollo y dinamismo del entorno macroeconómico nacional. La metodología empleada en la investigación corresponde a un diseño cuasi-experimental con aplicación de encuestas y entrevistas. Se analizan aspectos relevantes en la gestión de cobranzas para identificar las medidas acertadas y aquellas que no están cumpliendo sus objetivos de eficiencia en Recaudación Tributaria. Concluyendo que, mediante la ejecución de la presente propuesta, se permitirán lograr una mayor efectividad en la Recaudación Tributaria, así también permitirá mejorar sus principales puntos críticos, brindando un mejor servicio, y lograr un liderazgo absoluto llevando una mejor relación entre la administración y el administrado.

Palabras clave: Estrategias, Efectividad, Recaudación, Administración, Tributaria.

* Doctor en Ciencias e Ingeniería, Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú. a.benites1983@gmail.com, ORCID: 0000-0002-9329-5949

* Magister en Administración de Empresas, Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Ricardobenitesa3@gmail.com, ORCID: 0000 - 0002 - 8819 - 1651

* Magister, Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú. elmertellodelacruz1@gmail.com, ORCID: 0000-0002-0314-6289

* Magister, Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú. sjavez@ucv.edu.pe, ORCID: 0000-0002-6790-5774

JOURNAL OF BUSINESS
and entrepreneurial
studies

ISSN: 2576-0971



Atribución/Reconocimiento-NoComercial- CompartirIgual 4.0 Licencia Pública Internacional — CC

BY-NC-SA 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Journal of Business and entrepreneurial

Abril - Junio Vol. 5 - 2 - 2021

<http://journalbusinesses.com/index.php/revista>

e-ISSN: 2576-0971

journalbusinessentrepreneurial@gmail.com

Recepción: 06 marzo 2020

Aprobación: 08 de noviembre 2020

Pag 32 - 47

ABSTRACT

The present research aimed at proposing the application of collection strategies to increase the effectiveness in the Collection of the Tax Administration Service of Trujillo-SATT. Currently, the organization is a national leader within the context of similar institutions, and its strategic objective, from a financial perspective, is to maintain that leadership through innovation and creativity in collection strategies with a scientific base increasingly consistent with the Development and dynamism of the national macroeconomic environment. The methodology used in the research corresponds to a quasi-experimental design with the application of surveys and interviews. Relevant aspects in the collection management are analyzed to identify the correct measures and those that are not meeting their efficiency objectives in Tax Collection. Concluding, that through the execution of this proposal, it will be possible to achieve a greater effectiveness in the Tax Collection, as well as to improve its main critical points, providing a better service, and achieve absolute leadership, bringing a better relationship between the administration and the administered.

Key words: Strategies, Effectiveness, Collection, Administration, Tax.

INTRODUCCIÓN

La administración tributaria tiene su origen en el nacimiento de los tributos, en el Perú se tiene data que han existido desde la época precolombina, luego la incaica; seguido de la época colonial y republicana. Todo sistema tributario se sustenta en la legislación creada por el país de origen, ésta debe acogerse a la Constitución Política, que es la máxima ley en las repúblicas democráticas (Parra, Parra y Lucio, 2019). Los gobiernos para cumplir sus funciones de mantener el orden público, asegurar la defensa nacional y cumplir con fines sociales implementan un sistema de tributos que es necesario administrarlos. A través de los impuestos los ciudadanos contribuyen con el sostenimiento del Estado, puesto que éste requiere de recursos financieros para la realización de sus fines (Rodríguez, 2019).

El sistema de tributos está organizado en tres niveles: nacional, regional y local; y debido a que existe una función recaudadora en los gobiernos se han organizado entidades especializadas en la administración de tributos. El estado ha creado la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) para administrar los tributos recaudados por el tesoro público; y en el caso de los gobiernos locales (municipalidades) se ha creado el Servicio de Administración Tributaria (SAT) que cambian de denominación según la municipalidad a la cual pertenece, en la provincia de Trujillo se denomina Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT) (SATT, 2020).

Los gobiernos locales han venido cobrando notabilidad como promotores del desarrollo, se han multiplicado esfuerzos por implementar procesos de desarrollo económico en diversas localidades de América Latina. (Román, Loarte y Larrea, 2018), Sin embargo, al igual que muchas instituciones en nuestro país, la Municipalidad Provincial de Trujillo venía confrontando serios problemas económicos - financieros que limitaban su normal desarrollo. Desde el punto de vista de los ingresos que percibía, contaba con una menor asignación de recursos directos provenientes del Presupuesto General de la República y los ingresos que captaba producto de la recaudación tributaria, a pesar de

haber incrementado en comparación con fechas anteriores, resultaba aún insuficiente. Para Santos (1988), el crecimiento desmedido de las ciudades, sin una planificación que las regule, ha generado desorden, sectores densamente construidos, muy habitados y con numerosas actividades. (Lupera, Moscoso y Guerrero, 2018)

El Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT, es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Trujillo, con personería jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera; teniendo como finalidad organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, a fin de alcanzar la meta proyectada y, tratando la medida, aumentar la recaudación tributaria.

Actualmente cuenta con un departamento encargado de realizar las gestiones de recaudación de Tributos Municipales como es: El Departamento de Recaudación y Control de Deuda, ejecutando sus propios procedimientos y procesos respectivos en miras de la mejora en el logro de las metas de recaudación planeadas para cada mes. A la fecha el departamento de recaudación y control de deuda, se dedica fundamentalmente a la realización de 3 actividades puntuales: cobranza ordinaria (cobranza interna y cobranza externa), gestión de valores y cobranza coactiva

El SATT en su labor y compromiso diario de mejora continua, permanentemente busca innovar mecanismos que le permitan seguir recaudando tributos municipales, sin embargo, existen ciertos puntos débiles que impiden mejorar el nivel de recaudación, como son muchos contribuyentes que aún no se encuentran registrados; lo cuales evaden su compromiso tributario, así mismo, se encuentran contribuyentes que realizan modificaciones en sus predios y no los declaran; por otro lado, no se cuenta con una data exacta que permita validar los datos que se poseen de los contribuyentes ya registrados, por lo que dificulta hacer exigible la deuda que poseen llegando en algunos casos a otorgar la prescripción de la deuda. Por ello, se recomienda la modernización del estado en los procesos, para evitar dichos problemas, para Alain Touraine, la modernización indica la capacidad que tiene un sistema social de producir modernidad; así también la voluntad de los actores sociales o políticos de transformar la sociedad. (Cruz y López, 2020) El enfoque de economía política parte de la idea de que los impuestos son un inconveniente político, pues al ser impopulares por naturaleza, demandan de la construcción de consensos entre el gobierno y la sociedad. (Gutiérrez, 2018).

De igual modo, se debe considerar que los contribuyentes trujillanos no poseen una cultura tributaria adecuada, ya que no tienen en cuenta que la tributación no sólo es una obligación legal, sino un deber de cada persona ante la sociedad, el cual va a contribuir a que el estado pueda cumplir con su obligación constitucional de velar por el bien común y proporcionar a la población los servicios básicos que ésta requiere, provenientes principalmente de los tributos pagados por los contribuyentes (Bugos, 2007). Esto ha generado que el SATT mantenga altos índices de morosidad, lo que hace

necesario el establecer estrategias conjuntas que permitan minimizar las dificultades encontradas a fin de incrementar los niveles de recaudación diaria, semanal y mensual. El incumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. En el periodo 2013 el SATT administra tributos con una morosidad promedio del 53,1%, siendo el impuesto vehicular quien registra la mayor tasa de morosidad (63,5%), seguido de la seguridad ciudadana (60,9%).

Asimismo se debe tener en cuenta que tanto la población como los gobernantes deben preocuparse por el desarrollo comunitario mediante el pago de sus impuestos, es claramente una actividad económica que impulsa el crecimiento de una localidad, para que la misma valore los recursos naturales y culturales. (García y Malucín, 2018). Para Ander Egg (1992), comunidad es una agrupación organizada de personas que se perciben como unidad social cuyos elementos participan en un objetivo o función común, con conciencia de pertenencia, situados en una determinada área geográfica. (Cruz y López, 2020, Benites, A., Marín, D. y Cuenca, M., 2020). La gestión comunitaria trae consigo acciones, como el conocimiento de la realidad, la priorización de necesidades, la planificación, toma de decisiones y la ejecución de tareas en el logro de determinados fines que cambien la realidad. (Correa, Zaruma y Medina, 2020). Por ello, se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera incide las estrategias de cobranza en la efectividad del servicio de recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT en el periodo 2014?

Villar (2012) publicó la tesis doctoral “La recaudación de Tributos en España: incidencia y eficiencia territorial”, en la Universidad de Granada. En ella se analiza la recaudación fiscal desde la perspectiva de la ubicación territorial del predio del contribuyente, concluyendo que el verdadero dinamismo económico que se genera en cada municipio no guarda relación con el nivel de ingresos obtenidos sino con el número de contribuyentes que pagan sus tributos.

Así también presentó (De la Torre, 2014), el cual estudió la recaudación municipal desde la perspectiva de estrategias de gestión de las Municipalidades de México. El estudio compara los resultados de gestión en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México; con el objetivo de investigar y conocer la influencia que la reforma municipal de 1983, tuvo en la creación y fortalecimiento de la capacidad de gestión de los gobiernos locales. La investigación concluye afirmando que las reformas implementadas en las municipalidades no lograron las metas previstas debido a la resistencia de la cultura organizacional implantada por décadas.

Como resultado de la baja recaudación en las municipalidades se han hecho diversos estudios para revertirlo. Así, en la Universidad Autónoma del Perú publicó el Plan Estratégico de Recaudación Tributaria para mejorar la Gestión de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores (Sernaqué y Saldaña, 2015), identificando estrategias de comunicación, de mejoramiento de la cultura tributaria, rebaja de multas y otorgamiento de incentivos a los contribuyentes. Llegan a la conclusión de que existe el

imperativo de reorganizar el sistema de recaudación en un ente especializado que permita mejorar los niveles de recaudación (Oliver, 2016).

De igual manera, Panchana y Cochea (2018), presentaron su artículo en donde desarrollan un estudio y análisis de los ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas (GADMS) y su impacto en la inversión pública del cantón, durante el período 2007–2012. Los resultados indican que el GADMS, está falto de disciplina fiscal, incumple la disposición legal respecto a: valoración a la propiedad urbana y rural, revisión de las tasa de funcionamiento de establecimientos turísticos y otros, lo que genera escasez de recursos para atender las necesidades demandadas por la población como el servicio de alcantarillado, recolección de desechos sólidos (basura), mantenimiento de ciertas áreas de contaminación ambiental. El aumento de morosidad que representan las principales fuentes de financiamiento de las Municipalidades, pues constituye una necesidad cuando los municipios no están en capacidad de administrar sus recursos propios. Este encargo recae en el SATT y por lo tanto tiene que mejorar sus sistemas de administración tributaria para contribuir al incremento de la efectividad y la eficiencia de la gestión tributaria, sin lesionar los derechos de los administrados (Von Haldenwang et al., 2009). Es importante pagar los impuestos a las municipalidades, ya que contribuyen con el progreso de las localidades; gracias a los pagos se puede invertir en mejores servicios públicos o proyectos para las mejoras del sitio (García, 2016). Según, Rojas, Herrera y González (2019). El incremento de la carga tributaria con el fin de conseguir una mayor recaudación permite financiar políticas públicas en educación, salud y acortar el déficit estructural de las cuentas fiscales.

Por ello, la presente investigación recae en determinar estrategias de cobranza adecuadas al entorno actual para ser aplicarlas por el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, a fin de aumentar la efectividad sobre la recaudación tributaria, el cual va a permitir realizar un análisis dentro del Departamento de Recaudación y Control de Deuda del SATT con la finalidad de medir las acciones de recaudación y cobranza de una manera más eficiente y planificada.

MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de investigación es descriptiva – explicativa, ya que se basa en el método de la observación directa e indirecta del objeto de estudio, buscando explicar la relación existente entre las variables de estudio. El diseño de la investigación corresponde a un diseño no experimental, no hubo manipulación de las variables de estudio, y debido al momento de recolección de información es un estudio.

La población estuvo constituida por el número total de códigos de contribuyentes que generan cargo tributario en los periodos 2013 y 2014, con un total de $N = 65, 554$ códigos de contribuyentes. Se consideró un número de códigos de contribuyentes estudiados por el cargo relevante de su deuda, que equivale a $n=382$ códigos de contribuyentes.

Como técnica utilizada para la recolección de datos corresponde a la encuesta y el análisis documental, siendo sus instrumentos el cuestionario y nota de apuntes. Debido a que la información histórica no solamente está archivada de manera física, sino también virtual, el análisis documental se apoya en técnicas computacionales para la búsqueda de información. También, se utilizó la técnica de la observación con la finalidad de registrar comportamientos y actitudes de los trabajadores de la institución, información que fue registrada en fichas de observación.

La confiabilidad de los instrumentos se evaluó a través del método del Juicio de Expertos: V – Aiken; con una calificación de aceptable (0.85) y la validez del instrumento mediante el método de juicio de expertos de quienes se obtuvo una opinión favorable.

Respecto al procesamiento de datos se aplicaron las siguientes técnicas:

Ordenamiento y clasificación. Se aplicó para tener información con la secuencia y el orden que es necesario para que sea adecuadamente comprendida e interpretada.

Registro manual. Gran parte de las teorizaciones fueron obtenidas de las bibliotecas donde no se permite fotocopiar, si no llevar solo el registro manual de los principales aspectos.

Proceso computarizado con excel. Se utilizó para organizar la información, obtener cálculos y resultados que son presentados en el presente informe.

Para medir la estrategia de cobranza se usó un cuestionario contemplando las dimensiones: Cumplimiento de objetivos estratégicos dentro de la Gestión de valores, información interna y externa y cobranza coactiva; capacitación y sensibilización al ciudadano. Se tomó como indicadores: N° de Directivas propuestas y ejecutadas, N° Capacitaciones y N° Campañas de sensibilización.

Para medir la efectividad del sistema de recaudación del SATT se usó un cuestionario contemplando las dimensiones: impuestos, arbitrios y multas. Se tomó como indicador: el índice de Morosidad.

El procedimiento para el desarrollo de la investigación cumplió la siguiente secuencia lógica: realización de un diagnóstico situacional del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT); identificación de la problemática del Departamento de Recaudación y Control de Deuda del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo; efectuar un análisis para evaluar la efectividad de las estrategias de cobranza aplicadas actualmente en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, que permita identificar la implicancia que poseen sobre la recaudación tributaria; aplicación de estrategias para aumentar la efectividad en la gestión de cobranza del Departamento de Recaudación y Control de Deuda del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo y validación del aumento de la efectividad en la gestión de cobranza del Departamento de Recaudación y Control de Deuda del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo.

RESULTADOS

Luego de efectuar un análisis documental, se realizó un análisis situacional de las SATT, análisis interno, estructura organizacional y descripción de las operaciones realizadas. Obteniendo como resultado lo siguiente:

El Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT, al 2013 logró recaudar un monto de S/.91 846 842 millones de nuevos soles referentes a la recaudación tributaria global MPT/SATT (incluidos ingresos propios SATT), distribuidos de la siguiente manera:

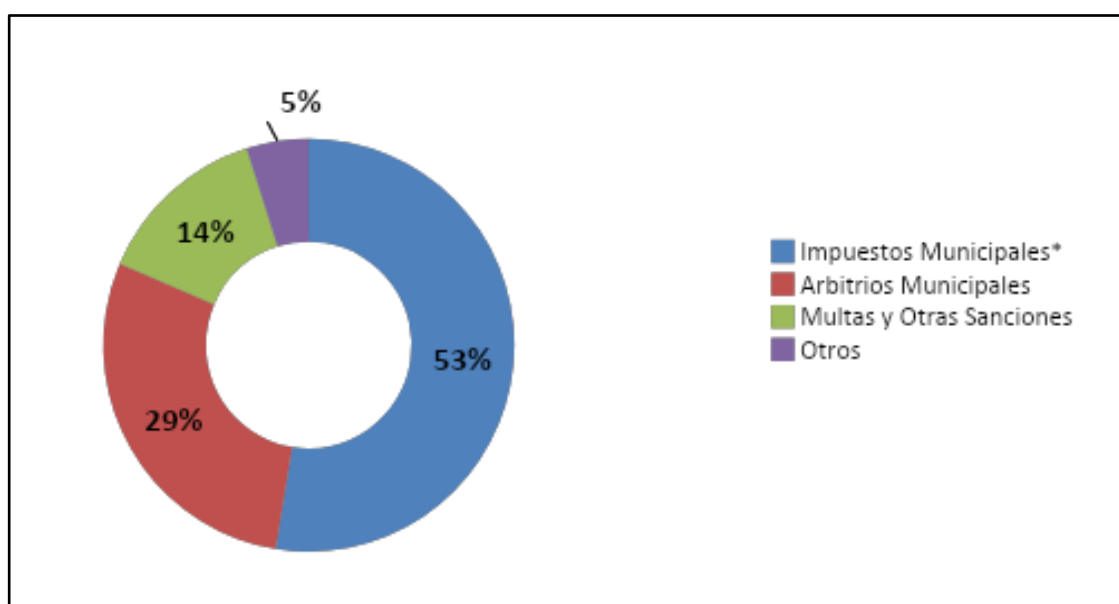


Figura 1. Composición porcentual de la Recaudación anual 2013

La composición promedio de la recaudación del 2013 (Figura 1) se dio de aproximadamente 53% de Impuestos Municipales, de 29% de Arbitrios Municipales, 14% en Multas y Otras Sanciones Tributarias y no Tributarias y 5% Otros operaciones o tasas, derechos.

Con respecto a los ingresos mensuales por cada categoría (Figura 2), se puede visualizar que los meses de mayor recaudación son: marzo, julio y diciembre donde se procede a generar y repartir las declaraciones juradas y en los dos últimos se genera ordenanzas municipales donde se beneficia al contribuyente en la amnistía de los intereses en la deuda pendiente de pago de año anteriores al ejercicio y sorteo de electrodomésticos y de un auto, premiando al Contribuyente Puntual, este tipo de estrategias de recaudación son ejecutadas por los municipios de la Provincia de Trujillo para poder incrementar en su recaudación y poder cumplir sus metas.

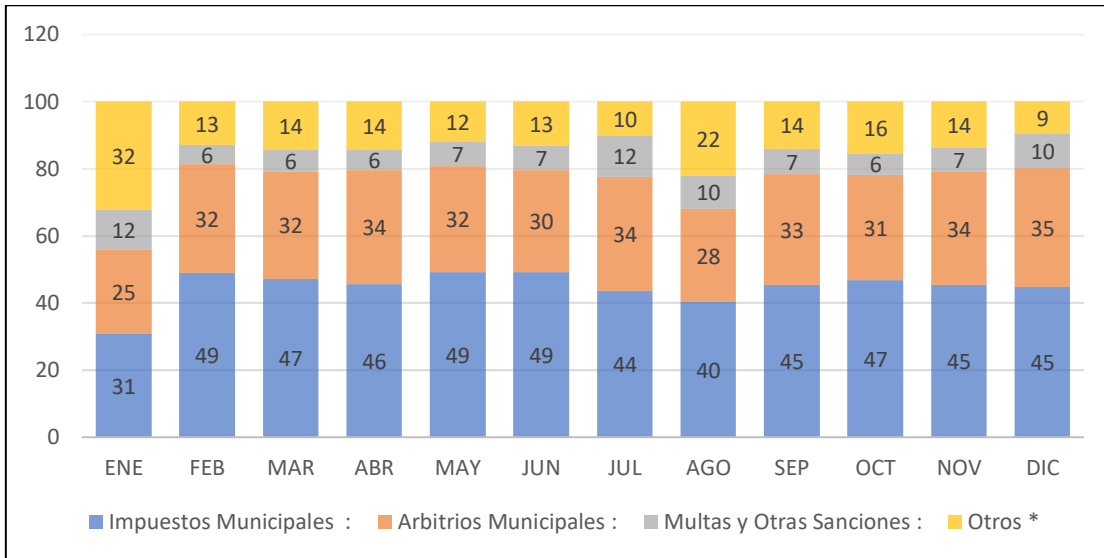


Figura 2. Composición porcentual de la Recaudación mensual del ejercicio anual 2013
 Los impuestos municipales son tributos establecidos por Ley, su cumplimiento no origina una contraprestación de Servicio, ya que el impuesto sirve para financiar Servicios Públicos Indivisibles; es decir, sin beneficiario identificable de manera singular.

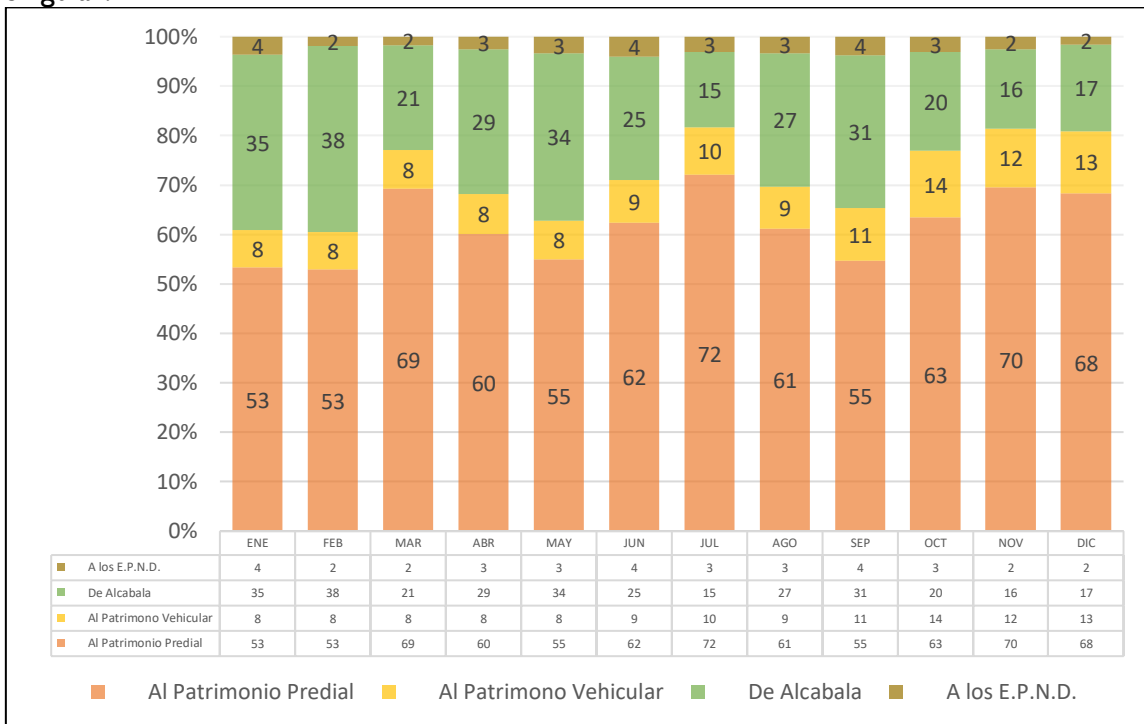


Figura 3. Composición porcentual de la recaudación mensual de impuestos municipales, ejercicio anual 2013*

De acuerdo con la información mostrada en la figura 3, el mayor porcentaje de ingresos por recaudación de impuestos los constituye el impuesto predial, con variaciones dentro de un rango del 53% al 72% en el periodo 2013

Con respecto a los arbitrios municipales, estas son las tasas por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado al contribuyente, se calcularán dentro del último trimestre de cada ejercicio fiscal anterior al de su aplicación, en función del costo efectivo del servicio a prestar. (MEF, 2015). Entre ellos son la limpieza pública, áreas verdes y seguridad ciudadana. (Figura 4)

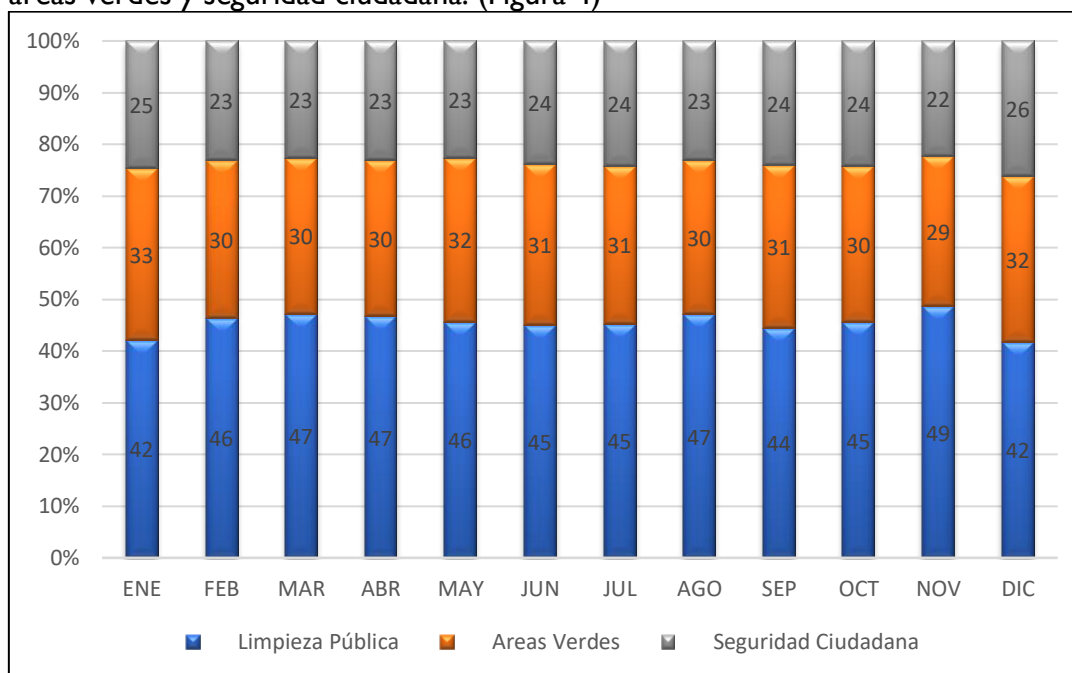


Figura 4. Composición porcentual de la recaudación mensual de arbitrios, ejercicio anual 2013

Con respecto a las multas y otras sanciones, son sanción de carácter pecuniaria que consiste en la imposición del pago de una suma de dinero y que se deriva de la verificación de la comisión de una conducta que contraviene disposiciones administrativas de competencia municipal. Las infracciones de tránsito constituyen el principal rubro de ingresos del SATT, entre ellos las multas tributarias, administrativas, de tránsito y transporte. (Figura 5)

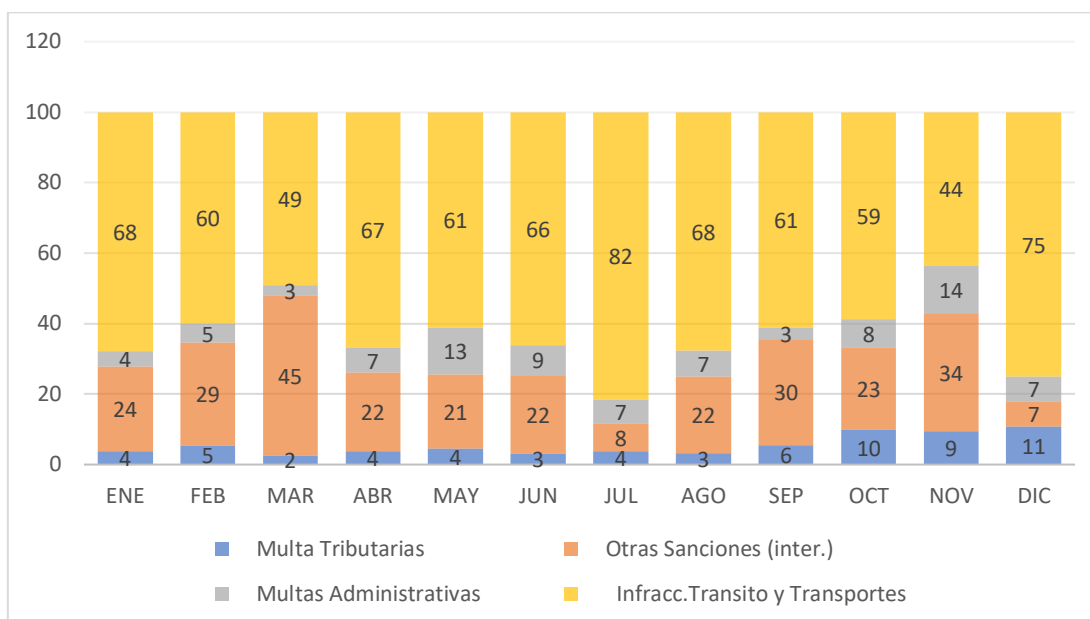


Figura 5. Composición porcentual de la recaudación de multas y otras sanciones, 2013

La morosidad total acumulada por deuda tributaria (Arbitrios de Limpieza Pública y Áreas Verdes e Impuestos Predial y Vehicular) del período 2013 representó el 53,1% sobre el total de contribuyentes. (Tabla I)

Tabla I.

Tasa de morosidad por tipo de tributo

Tributo	Morosidad %
Impuesto Predial	47,9
Limpieza Pública	52,4
Áreas Verdes	58,2
Seguridad Ciudadana	60,9
Impuesto Vehicular	63,5
Total	53,1

Fuente: SATT

La Gestión Cobranza implica a la Gestión Ordinaria: Gestión de Valores, Gestión de Cobranza Interna y Gestión de Cobranza Externa; y Gestión Coactiva. Por lo que la medición de la efectividad se hizo a todas las gestiones mencionadas.

A continuación, se muestra los resultados esperados y los alcanzados por la gestión de cobranza del Departamento de Recaudación y Control de Deuda (Tabla 2):

Tabla 2.

Resultados esperados y alcanzados por la Gestión de Cobranza 2013

CONCEPTO	ESPERADO	ALCANZADO
Impuestos Municipales	S/. 38,663,125.60	S/. 44,079,848.74
Arbitrios Municipales	S/. 27,475,958.40	S/. 27,071,539.55
Multas y Otras Sanciones	S/. 7,182,357.60	S/. 7,980,590.40
Ingresos Costas	S/. 1,926,953.60	S/. 2,583,844.32
Otros:*	S/. 12,751,604.80	S/. 10,148,863.74
TOTAL	S/. 12,751,604.80	S/. 10,148,863.74

Fuente: Departamento de Recaudación y Control de la Deuda SATT

El nivel de efectividad de la recaudación al término del año 2013 con respecto a su meta proyectada a inicios del mismo, de los principales conceptos tributarios: Impuestos Municipales, Arbitrios Municipales, Multas y Otras Sanciones, Ingreso de Costas y otras. Al término del año se alcanzó una efectividad de 60%.

DISCUSIÓN

El SATT surge como una alternativa para mejorar los indicadores de cobranza de arbitrios municipales, fue una tendencia que ocurrió a nivel nacional; en donde cada municipalidad provincial y distrital organizó el sistema de cobranza como una unidad independiente a la organización administrativa de las municipalidades.

En los primeros años de funcionamiento el objetivo del SATT fue organizar y actualizar la información de cobro de tributos y de mejorar los procedimientos de atención y servicio al cliente. Para ello, contó con el apoyo de tecnología informática y la alta capacitación de sus trabajadores.

Para el logro de sus objetivos fue necesario realizar una reingeniería de procesos y junto a ella desarrollar una cultura organizacional basa en la efectividad, excelencia del talento humano y responsabilidad social; principios acuñados en la Visión de la organización, tal como lo propone (Aguilar y Flores, 2016), en el estudio que realiza en la Municipalidad de Puno.

Actualmente el SATT enfrenta nuevos problemas propios del crecimiento de la organización y las miradas se enfocan a la rentabilidad de los procesos de recaudación municipal que son administrados por la Gerencia de Operaciones que está constituido por los Departamentos de Informática, de Registro y Fiscalización, de Recaudación y Control de deuda, y de Reclamos y Devoluciones, en donde la eficiencia en el nivel de recaudación cobra importancia (Sernaqué y Saldaña, 2015).

La eficiencia también es medida en función de los equipos y software que acompañan a la organización (Llacctahaman, 2015), actualmente se cuenta con equipos de última generación con servidores propios. Los resultados de gestión reportan que la mayor proporción de ingresos corresponden a impuestos municipales entre un 40 al 49% de los ingresos. También se observa que los ingresos por multas y otras sanciones los ingresos representan entre el 6 y 10% de los ingresos totales.

Dentro de los ingresos por impuestos es el Impuesto al Patrimonio Predial que representa ingresos dentro del rango del 53 al 72%, siguiéndole en importancia el Impuesto de Alcabala que corresponde al 16 al 38% de los ingresos.

Al analizar la estacionalidad de la recaudación mensual del impuesto predial, la mayor recaudación se tiene en los meses de julio y diciembre; resultados que corresponden a campañas de cobranza con beneficios tributarios. Estas campañas han permitido alcanzar metas de recaudación fijadas por el Ministerio de Economía y Finanzas para el periodo 2012.

Respecto a los ingresos por arbitrios es la limpieza pública que representa entre el 42 y 47%, de igual forma son las infracciones de tránsito y transporte representa entre el 44 y 82% de los ingresos por multas y sanciones.

La eficiencia del sistema de recaudación se evalúa en función de la tasa de morosidad en el pago de impuestos y arbitrios; encontrándose que en promedio existe una morosidad del 53,1% a pesar de las estrategias de incentivos aplicadas. Por la particularidad de la investigación no se han encontrado trabajos similares en bibliotecas de otras universidades, procediéndose a recolectar información de fuentes primarias para establecer la frecuencia de visitas a la SATT indicada por parte de los contribuyentes que han iniciado un trámite administrativo. Así se tiene que el periodo de consulta semanal es el más frecuente correspondiéndole un 37% que es atendido en Plataforma 62%.

Respecto a la gestión de los trámites documentarios son realizados directamente por el 75% de los contribuyentes y el 25% por representantes legales de los cuales el 50% de consultas corresponden a recaudación. Para lograr su objetivo el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, debe tener en cuenta los diferentes procesos de cobranza, los cuales son muy importantes para la definición de las estrategias adecuadas en la recuperación de la deuda, ejecutando acciones efectivas desde el primer día. Para ello se calificó a la gestión de la cobranza del SATT de mala 45%.

El análisis situacional para evaluar la efectividad de la gestión cobranza actual en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, se hizo mediante la aplicación de un cuestionario, donde de forma general se observa que los contribuyentes no están de acuerdo o existe un desconocimiento tributario de las estrategias de cobranza que realiza el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Estos resultados guardan relación con los obtenidos por Aguilar y Flores (2016); quien propone mejorar el grado de satisfacción del contribuyente para conformar una cultura de cumplimiento en el pago de impuestos y arbitrios. Al analizar los datos obtenidos de la Morosidad, del Impuesto Predial y Recaudación al inicio de la investigación se obtuvo un 60 % de efectividad y al aplicar las estrategias propuestas de cobranza se obtuvo un 80% de efectividad, mostrando un incremento aproximado de un 20%, con una influencia de las estrategias de cobranza de grado bajo 56%.

CONCLUSIONES

Finalmente, luego de realizado el estudio sobre la base del cumplimiento de los objetivos para demostrar la hipótesis se concluye: En el diagnóstico situacional del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo se demuestra que las estrategias aplicadas en el 2013 no han dado los resultados proyectados, en lo que a recaudación se refiere. Las estrategias de cobranza aplicadas resultan no eficaces, desencadenando ello en la búsqueda de nuevas alternativas de cobranza que cambie la cultura de pago del contribuyente. El principal problema de las Estrategias de Cobranza aplicadas por el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo contribuyen en un bajo grado a la obtención de la Recaudación Tributaria, debido a que estas generan una actitud negativa de pago de parte de los contribuyentes. La efectividad de la gestión de cobranza para el ejercicio fiscal 2013 fue de 60% aproximadamente, la cual quiere decir que no está siendo efectiva por las diversas problemáticas ya mencionadas. La propuesta presentada en lo referente al seguimiento personalizado del administrador tributario con el deudor tributario mejora de la gestión de cobranza del DRCD del SATT, lo que se refleja en un incremento de 20% aproximadamente en su efectividad a comparación del ejercicio fiscal 2013. La efectividad muestra resultados en un periodo de tiempo, a diferencia de la eficiencia que permite realizar un procedimiento para mantener los resultados en el tiempo.

REFERENCIAS

- Aguilar, J., y Flores, C. (2016). La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Puno periodo 2014. Puno: Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".
- Benites, A., Marín, D. y Cuenca, M. (2020) La formación en comunidades ancestrales para el cultivo de tilapia en jaulas (*oreochromis* sp. Y *oreochromis niloticus*).

- Formación docente -revista iberoamericana de educación. 3 (1).
<http://www.revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/31/83>
- Bugos, L. (2007). El Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT) y la recaudación de la Municipalidad Provincial de Trujillo (1997-2006). Trujillo: Facultad de Ingeniería. Universidad Nacional de Trujillo.
- Cruz, D. y López, A. (2020) Ciudad verde, una mirada desde territorio, comunidad y ciudadanía. *Centro Sur Social Science Journal*. 4 (1).
<http://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/41/96>
- Correa, W., Zaruma, F. y Medina, J. (2020) Un estudio desde el ámbito organizativo, administrativo y de comunicación. *Journal of business and entrepreneurial studies*. 4 (1), <http://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/39/html>
- Cusihuamán, S. (2020). Factores legales que impiden una articulación de la provincia de La Unión con el desarrollo de la región Arequipa. *Sinergias educativas*. 5(1).
<http://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/67/156>.
- De la Torre, J. (2014). Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000). Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- García, A. (2016). La recaudación tributaria del impuesto al patrimonio vehicular en la municipalidad provincial del Cusco y la creación de un servicio de administración tributaria (SAT) [Tesis licenciatura].
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/641/3/Ayde%C3%A9_Tesis_bachiller_2016.pdf
- García, E. y Malucín, W. (2018) Turismo comunitario y las políticas relacionadas a la educación para contribuir al desarrollo social: caso Isla Santay. *Formación docente revista iberoamericana de educación*. 2 (2). <http://www.revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/18/53>

- Llacctahaman, J. (2015). Sistema integral para mejorar la calidad de información en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de El Tambo. Huancayo: Facultad de Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Lupera, M., Moscoso, K., Guerrero, M. (2018) Intervención urbana-cultural y comercial de la calle Panamá en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*. 2 (22)
<https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/376/280>
- MEF. (2015). Plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/meta_23_junio.pdf
- Oliver, N. (2016). La recaudación tributaria y su impacto en el desarrollo social de la región La Libertad periodo 2000-2013. Trujillo: EPG Universidad Nacional de Trujillo.
- Panchana, M. y Cochea, H. (2018) Los Ingresos del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Salinas (GADMS) y el Gasto en la Inversión Pública, Período 2007–2012. *Journal Of Business And Entrepreneurial Studies*. 2(1).
<http://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/8/16>
- Parra, D., Parra, P. y Lucio, E. (2019). Proyección de la recaudación tributaria del impuesto al valor agregado en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(2), 90-93. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000200090&lng=es&tlng=es.
- Peña, J. (2012). Propuesta para mejorar la efectividad de la gestión de cobranza en el Departamento de Recaudación y Control de Deuda del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Trujillo: Universidad Privada César Vallejo.
- Pezo, V. (2018). Los paraísos fiscales y el efecto que ocasionan para formación en educación superior. *Formación docente - revista iberoamericana de educación*. 1 (1)
<http://www.revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/8/23>

- Rivera, A. (2018) El rol de la educación en la sociedad actual. *Sinergias educativas Grupo Compás*, 3(1), <http://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/4/4>
- Rodríguez, M. (2019). Implementación de los incentivos tributarios en el Ecuador como instrumento para la atracción de la inversión extranjera directa. *Centro Sur. Social Science Journal*. 4(2). 237 -251. <http://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/83/222>
- Rojas, O., Herrera, F. y González, A. (2019). Principales Repercusiones de la Reforma Tributaria en Chile. *Visión de futuro*, 23(2). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=SI668-87082019000200001&lng=es&tlng=es.
- Román, R., Loarte, M. y Larrea, J. (2018) Fomento de desarrollo productivo local del Cantón Zapotillo en base a la cadena de valor del sector caprino. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación*. 2 (21). <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/361/267>
- SATT. (2020). *Servicio de Administración Tributaria de Trujillo*. Obtenido de Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, fecha recuperación 29 de setiembre del 2020. Recuperado de: <http://www.satt.gob.pe/web/index.php>
- Sernaqué, D., & Saldaña, R. (2015). Plan Estratégico de Recaudación Tributaria para mejorar la Gestión de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Unda Gutiérrez, Mónica. (2018). Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos. *Estudios demográficos y urbanos*, 33(3), 601-637. <https://doi.org/10.24201/edu.v33i3.1741>
- Villar, E. (2012). La recaudación de tributos en España: incidencia y eficiencia territorial. Granada: Universidad de Granada.
- Von Haldenwang, C., et al., (2009). Administración tributaria municipal en el contexto del proceso de descentralización en el Perú. Los Servicios de Administración Tributaria SAT. Bonn: Instituto Alemán de Desarrollo (DIE).

