



Estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria

Jean Pierre Michael Morante Cumpa^{1*}, Flor Delicia Heredia Llatas¹, Lina Ariadne Gonzales Imán¹,
Arnaldo Sánchez Chávez¹, Hugo Milton Oyola Cortez¹

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

*Autor para correspondencia: Jean Pierre Michael Morante Cumpa, pmmorantem@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 05-01-2024. Publicado: 30-01-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.743-753

Resumen

Los gobiernos locales en Latinoamérica tienen una baja recaudación tributaria, el mundo globalizado actual, donde la tecnología es una plataforma que constituye una oportunidad para llegar al contribuyente es que se planteó abordar las estrategias digitales bajo un enfoque planificado y sistemático que aprovechan las tecnologías digitales y la presencia en línea para alcanzar eficiencia en la gestión tributaria. La investigación tuvo objetivo elaborar estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, la metodología se basó en un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental, la población lo conformaron 364 contribuyente. Como instrumento se usó el cuestionario de estrategias digitales de recaudación y el cuestionario de gestión tributaria, instrumentos válidos y confiables, teniendo como resultados que el 53,3% de los contribuyentes indican un nivel medio de implementación de las estrategias digitales de recaudación por parte de la municipalidad; de igual forma, se obtuvo que el 46,2% indican un nivel medio de gestión tributaria, concluyendo que dentro del diseño de las estrategias digitales de recaudación los enfoques se centraron en mejora de la calidad de percepción del servicio de recaudación, fortalecer los canales de comunicación, plan de beneficios fiscales y ejercer una gestión transparente y centrada en el contribuyente.

Palabras claves: Gestión tributaria, administración tributaria, recaudación municipal, estrategias digitales de recaudación.

Abstract

Local governments in Latin America have a low tax collection, the current globalized world, where technology is a platform that is an opportunity to reach the taxpayer is that it was proposed to address digital strategies under a planned and systematic approach that leverages digital technologies and online presence to achieve efficiency in tax management. The research aimed to develop digital collection strategies for tax management in a municipality in the province of Chiclayo, the methodology was based on a quantitative approach, descriptive scope and non-experimental design, the population consisted of 364 taxpayers. As an instrument, the digital collection strategies questionnaire and the tax management questionnaire were used as valid and reliable instruments, having as results that 53.3% of taxpayers indicate an average level of implementation of digital collection strategies by the municipality; Similarly, it was obtained that 46.2% indicate an average level of tax management, concluding that within the design of digital collection strategies, the approaches focused on improving the quality of perception of the collection service, strengthening communication channels, tax benefit plan and exercising a transparent and taxpayer-centered management.

Keywords: Tax management, tax administration, municipal collection, digital collection strategies.

1. Introducción

En todo el mundo, no solo los expertos, sino incluso la gente pobre se pregunta ¿Por qué se deben pagar los impuestos?, y se encuentran con la respuesta difícil de convencer, porque hasta que no haya una mejor iniciativa, los impuestos continuarán. Es visto como una herramienta particularmente efectiva para la captación de recursos, consolidando así las deficiencias colectivas del sistema público, sin embargo, estructurar la justicia, el equilibrio, la igualdad y la calificación no es nada sencillo, especialmente en los países menos desarrollados que intentan integrarse a la economía mundial. (Rengifo, 2020). Uno de los temas que los gobiernos han debatido en los últimos años en los países en desarrollo, incluido Irán, es el financiamiento del gasto público mediante la recaudación de impuestos (Niknamian, 2019). Una de las tantas deficiencias que existen en las entidades públicas es la de la orientación al ciudadano, debido a que están relacionadas con varios factores, uno de los cuales es la carencia de formación profesional; sin embargo, dado que los ciudadanos acuden al municipio para informarse sobre los servicios o trámites que desean gestionar, el personal no puede atenderlos con eficiencia por falta de conocimientos en el tema. (Cabanillas & Leyton, 2022). Los servicios digitales en la India están cambiando de manera paulatina permitiendo que se identifique intensivamente las falencias sobre la tecnología digital que tiene el país para implementar nuevas estrategias de recaudación (Subramanian, 2022). La Fundación Interamericana ha logrado diseñar un Programa en América Latina y la cual se centra en dos puntos específicos: reducir la brecha y mejorar un país que fortalezca los derechos, redistribución y el control de los ciudadanos activos y participativos, crear acuerdos entre las administraciones tributarias y centros de educación superior para fortalecer la capacitación, seguimiento y apoyo continuo en la información sobre normativas y procesos tributarios. (Aguilar et al., 2018). En México, para los municipios la responsabilidad recaudadora debe ser considerada, en términos financieros, ya que demuestra la capacidad de generar recursos por diferentes vías, elevar la recaudación de impuestos, tasas y derechos que conlleven a cumplir con la demanda ciudadana. (Alcántara et al., 2019). En Brasil, los ciudadanos analizan la eficiente gestión pública de la administración pública de su gobierno y contribuyen con el pago oportuno de sus impuestos, arbitrios y demás tasas por cobrar (Silva y Crisóstomo, 2019). Una estrategia tributaria basada en tecnología, es un beneficio fundamental que se refleja en todos los países y ha sido de gran ayuda para el capital humano; un claro ejemplo es Chile, que a lo largo de los años ha ofrecido nuevos proyectos a la administración tributaria y contribuyentes, considerándolo como un país desarrollado (Calderón, 2020).

En el contexto nacional para la gestión tributaria es el conjunto de actos que busca recaudar recursos para poder optimizar la capacidad ejecutora de los diferentes servicios públicos, aplicando las habilidades que le adjudica la base legal tributaria y al mismo tiempo estar relacionada con los indicadores de la calidad (Sangama, 2021). Asimismo, al medir la eficiencia del sector público se intensifica en los contextos de crisis económica española en estos últimos años. La problemática que presenta la municipalidad de Chiclayo en las áreas de desarrollo urbano y el centro tributario son: a) La urbanización y el desarrollo inmobiliario informal están provocando un crecimiento urbano caótico y no planificado. b) El limitado presupuesto municipal para la atención de los servicios básicos. c) Instrumentos de información y administración tributaria obsoleta. d) Referente a la participación ciudadana se denota por la débil cultura tributaria que evidencian los ciudadanos. e) Inadecuada supervisión del proceso de rehabilitación y tributación de activos inmobiliarios urbanos (Pérez et al., 2020). El gobierno utiliza varios órganos para asegurar el desarrollo social y económico, promover una mejor repartición del ingreso; donde la progresividad en los impuestos y las exenciones tributarias son unas de las diversas herramientas de las que dispone el gobierno para intervenir en la economía y asegurar el desarrollo (Louzano et al., 2019). En el distrito Metropolitano, Ecuador, Chasi (2021), hace referencia sobre el impacto económico que existe en la recaudación de los impuestos, concluyó que los impuestos con mayor recaudación son predios urbanos y patentes debido a las grandes estrategias que presenta la institución. En el estado de Jalisco - México, Alcantar (2021) hace mención que se logró realizar una investigación a 85 municipios en donde implementaron un modelo dinámico de efectos fijos referenciando que sentido entablar los alcances recaudatorios, o sea, los municipios que impulsen sus procesos recaudatorios por medio de programas y tácticas que acerquen al contribuyente en cumplimiento de sus obligaciones incrementaran sus ingresos, lo cual implicaría ser una alusión para la entrada a la deuda como herramienta de financiamiento que posibilita más grande inversión, desarrollo económico y confort para todos los habitantes.

En Ecuador, Salazar et al. (2022) realizó una investigación referente a la recaudación de impuestos y nos hace mención que la cobranza de impuestos es uno de los elementos que realizan las autoridades como sujetos generadores de recursos. Asimismo, existen variables externas que poseen incidencia concreta en la planificación institucional y en el presupuesto de las entidades municipales. Andrew et al. (2022) en su estudio señala que no se ha logrado visualizar nuevas estrategias individuales para el caso de los impuestos a la propiedad y en realidad a nivel mundial se han enfocado en los impuestos a la riqueza, esos que te dan mayor ingreso y mejor servicio, pero con beneficio a las grandes empresas. Concluyen, que los diferentes los gobiernos están más interesados en recaudar impuestos a la riqueza con las grandes empresas y dejando de lado a los impuestos pequeños como la del patrimonio. Belmonte et al. (2021) presenta un análisis sobre la eficiencia en la administración tributaria local por parte de las agencias tributarias provinciales en España, concluye que los impuestos locales son el principal recurso de las ciudades, por ello, es importante que se analice la captación y gestión de los recursos económicos,

teniendo en cuenta que los municipios locales son el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía. A nivel nacional, en Lima, Condori et al. (2021) hablan sobre el conocimiento de los contribuyentes de la cultura tributaria frente a las deudas fiscales; identificaron que es de gran aporte la cultura tributaria para las deudas fiscales del sector tributario. Rengifo y Romero (2019) en su estudio realizado en el departamento de San Martín que habla sobre la Gestión tributaria de la entidad municipal y como se viene recaudando el impuesto a la propiedad en la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, concluyen que al introducir estrategias de gestión de planeación, distribución, dirección y control en la entidad municipal se podrá optimizar la medida de recaudación del IP, y en consecuencia los bienes y servicios del distrito.

En un trabajo de investigación presentado por Quevedo (2020), en la provincia de Mariscal Cáceres y así mismo enfocándose en la Gestión tributaria y la ejecución presupuestal, se concluye que la municipalidad al año 2020 ha tenido una recaudación regular a comparación de años anteriores y a la cual manifiesta que los encargados de las distintas áreas de recaudación se centren en elaborar un plan de gestión tributaria basado en crear una cultura tributaria para la población y darle la confianza de que sus recursos serán bien empleados en los servicios de públicos. Aliaga et al. (2021) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo aplicar nuevas estrategias de cobranza para lograr la mejoría en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT. Concluye que con la implementación de esta propuesta se lograría una mayor eficiencia en la recaudación tributaria, así como mejorar sus puntos clave, brindar mejores servicios y ganar liderazgo, liderazgo absoluto en lograr mejores relaciones entre el gobierno y los ciudadanos. Rivera (2022) en su estudio de investigación tuvo como referencia a una entidad pública de Lambayeque, la cual tiene como objetivo determinar cómo el gobierno digital contribuirá a la recaudación de impuestos. Se empleó una metodología básica, con un diseño no empírico, transversal, descriptivo, simple, longitudinal y propositivo; asimismo a través del análisis se ha concluido que, el gobierno digital como herramienta del mundo electrónico contribuye a la recaudación tributaria, donde el actor pasivo de la relación tributaria cuente con canales o facilidades digitales para cumplir con sus obligaciones tributarias y un mecanismo para instituciones públicas de brindar mejores servicios a los ciudadanos. En la provincia de Chiclayo, Monje (2020) en su proyecto de investigación cualitativa, se hace mención que frente a esta realidad el municipio está asediada a reorientar sus habilidades fiscales y orientarlas mediante acciones designadas que conlleven a mejorar la recaudación tributaria, intimidando a las autoridades municipales a tomar disposiciones políticas que no se sometan solo de los fondos transferidos por el gobierno central, sino, tratar de unir esfuerzos junto con el personal de la entidad y promover la cultura tributaria para que el usuario realice sus pagos y esto conlleve a mejorar la recaudación. Jara y Jiménez (2020) en el distrito de Pomalca, elaboró un estudio de investigación sobre la gestión tributaria de la recaudación del IP, la cual nos hace de conocimiento que se necesita incrementar y lograr generar mejores ingresos a la entidad municipal; se concluye que la implementación de estrategias como actividades para la administración tributaria va a permitir optimizar la recaudación del IP.

En las teorías relacionadas al tema, se destaca a la Teoría tributaria, la cual, hace hincapié a que uno de los aspectos más sobresaliente de las diferentes entidades es la recaudación tributaria suficiente, la cual conllevará a poder afianzar gastos administrativos y de servicios. Asimismo, denota que, para poder realizar una eficiente administración, el ciudadano tiene la obligación de realizar sus respectivas cancelaciones para así, utilizar los recursos en mejoras de la misma localidad. El pago también obliga a estar exactamente vinculado con el potencial económico del usuario. Ahora en lo que concierne al IP hace referencia que el pago se regularizará de acuerdo a la base imponible, a sus 19 alícuotas y a las exoneraciones correspondientes (Serrato, 2021). El economista clásico Adam Smith detalla que, existen 3 fondos: la renta, la ganancia y los sueldos, ante ello denota que los tributos se pueden pagar de cualquiera de los fondos indicados; así mismo, menciona que todos los tributos contienen principios y ante ello son: Principio de justicia, la paridad que se construye en la tributación a la hora de que los ciudadanos realicen el pago de impuestos, la cual conduce a que haya un mejor funcionamiento y organización dentro del estado. El principio de comodidad conlleva a que la administración tributaria debería de emplear mejores métodos para la cobranza de los tributos y así, el contribuyente pueda realizar el pago. El principio de certidumbre refiere a que el ciudadano está en la obligación de cancelar el impuesto y darse cuenta en la realidad de la situación. El principio de economía, los impuestos tienen que ser de gran beneficio para la ciudadanía y por ende la entidad se encargara de realizar un control eficiente (Granger, 2019). Se indica que el aumento de las riquezas de un estado proviene de cómo se imparten los ingresos entre los agentes monetarios. El crecimiento económico estaría estimulado con el crecimiento de los recursos y la relación de una mejoría técnico de la producción (Gómez, 2021). Teoría de equivalencia O'Donovan (2021), se refiere a que los servicios prestados por el gobierno local es propio de la recaudación de los mismos contribuyentes del distrito o provincia. Weinzierl (2019) detalla que, la Teoría de igualdad y sacrificio equitativo en la tributación, se debe considerar en una igualdad sobre la asignación de montos a los usuarios y no verse perjudicados si la construcción aumento y manifiesta que cancelar un impuesto es un sacrificio. La gestión tributaria se denota como la función administrativa de aplicación tributaria, en sentido amplio, e incluye todas las actividades tendientes a determinar el monto y/o la deuda tributaria (liquidación de impuestos), controlar la conducta de los contribuyentes del órgano regulador (inspector) y recaudar o pagar las obligaciones tributarias (recaudación), en sentido estricto, sólo debe incluir liquidar y comprobar (Alarco et al., 2020).

Y que también, es una actividad administrativa relacionada a la aplicación de los tributos, para lo cual aplica la implementación de distintas acciones (Andia, 2020). Las estrategias digitales de recaudación son enfoques y técnicas utilizadas por organizaciones y gobiernos para facilitar la recaudación de tasas, impuestos o donaciones y contribuciones a través de medios digitales y plataformas en línea (Bassey et al., 2022). Estas estrategias aprovechan la tecnología y la presencia en internet para llegar a un público más amplio, agilizar el proceso de pago y mejorar la eficiencia en la recolección de fondos (Bellon et al., 2022). Las recaudaciones de impuestos locales en las municipalidades tienen la facultad de establecer y recaudar impuestos a nivel local, estos impuestos pueden incluir el impuesto predial, que grava la propiedad inmobiliaria (Saavedra & Romero, 2021). Los arbitrios municipales son considerados tasas y que son establecidos y recaudados por los gobiernos municipales para financiar los servicios y obras públicas que benefician a los ciudadanos (Gindelsky et al., 2023). La plataforma de pago en línea, proporcionar algo seguro y confiable que permita a los contribuyentes pagar sus impuestos y tasas en línea, esto facilita el proceso de pago y reduce la necesidad de que los contribuyentes se desplacen físicamente a las oficinas municipales (Connolly, 2022). Servicio al cliente digital, requiere de implementar canales digitales de atención al cliente, como chat en línea o soporte por correo electrónico, para resolver dudas y brindar asistencia a los contribuyentes en relación con sus pagos (Kim et al., 2021).

2. Metodología

En lo concerniente a la investigación, el tipo de investigación fue básica, porque el estudio se centró en aumentar el conocimiento de la variables (Bosch et al., 2018). El enfoque fue cuantitativo y el alcance descriptivo, dado que este tipo de investigaciones proporciona un análisis de datos numéricos, permitiendo presentar a la estadística descriptiva para el análisis de la problemática de investigación. El diseño fue no experimental – transversal, esta metodología estructura y planifica la guía a los investigadores en la recolección, análisis e interpretación de datos para responder a una pregunta de investigación específica, sin ejercer manipulación en las variables analizadas. Según Arias (2020) en el contexto de investigación, se define la población como el conjunto total de personas, elementos o unidades que cumplen con los criterios establecidos para ser incluidos en el estudio, Reflejándose una población de 7000 contribuyentes. La muestra estuvo conformada por 364 usuarios y/o contribuyentes, el muestreo utilizado fue probabilístico aleatorio simple. La técnica utilizada en este estudio de investigación fue la encuesta, donde Martínez et al. (2022) mencionan que la encuesta es una herramienta muy útil para recopilar datos e información de manera sistemática y estandarizada. En lo que corresponde al instrumento, se aplicó mediante un cuestionario para ambas variables, donde se utilizaron un total de 34 preguntas siendo 22 para la primera variable y las restantes para la segunda, asimismo estará conformada por preguntas y respuestas utilizando la escala de Likert. La validez de este instrumento ha sido realizada por el juicio de 3 expertos, en el contexto la validez asegura de que las preguntas estén diseñadas para evaluar el constructor de la variable que se mide (Vergara, 2023). Para Valle, (2022) la confiabilidad se refiere al grado de consistencia y precisión de las mediciones realizadas con un instrumento. La técnica para establecer la fiabilidad descriptiva de los instrumentos fue establecida aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un puntaje de 0.901 para la variable estrategias digitales de recaudación y una puntuación de 0.815 para la variable gestión tributaria.

3. Resultados y discusión

En el desarrollo de este apartado se muestran los resultados de la investigación, producto del análisis empleado al cuestionario aplicado a los ciudadanos y/o usuarios del distrito. A través de ellos se muestra el análisis de las estrategias digitales de recaudación.

Una municipalidad de la Provincia de Chiclayo es un ente gubernamental alineado a impulsar la prestación efectiva de servicios públicos a nivel local, promoviendo el bienestar de los residentes y contribuyendo al desarrollo integral y equilibrado de todas las áreas bajo su jurisdicción. Esta institución desempeña un papel fundamental al representar los intereses de la comunidad, asegurando la adecuada gestión de los servicios públicos y trabajando para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, así como para fomentar un crecimiento armonioso y sostenible en todas las circunscripciones que abarca.

Anudado a ello, la entidad también lleva a cabo procesos tributarios relacionados con la gestión de los terrenos municipales. En este sentido, en el curso de la ejecución se ha logrado conciliar diferentes aspectos de la gestión, abarcando desde el sujeto pasivo, la presentación de la declaración de impuestos o la declaración mecanizada, la fiscalización y sus resultados (determinación del impuesto). En función de los métodos expuestos anteriormente, el diagnóstico de la situación de las estrategias digitales de recaudación gestión de recaudación y gestión tributaria, desde la perspectiva de los contribuyentes, se sustenta en un marco bien fundamentado. En este enfoque, se abordan dimensiones esenciales dentro de los gobiernos locales. Con este propósito, se llevó a cabo un cuestionario dirigido a los 364 contribuyentes de una Municipalidad provincial Chiclayo. De esta manera, correspondiente al análisis de estrategias digitales se obtuvo lo siguiente en la tabla 1:

Tabla 1: Nivel de la implementación de las estrategias digitales de recaudación.

Variable y dimensiones	Nivel (%)		
	Bajo	Medio	Alto
V: Estrategias digitales de recaudación	39.3	53.0	7.7
D1: Componente teórico y normativo	32.9	55.1	12.0
D2: Componente procedimental	40.5	52.2	7.3
D3: Componente de monitoreo y evaluación de la propuesta	45.4	49.5	5.1
D4: Componentes de financiamiento	36.7	53.0	10.3

Los resultados que se obtuvieron de la encuesta señalan un porcentaje significativo de contribuyentes, en la cual, el 53 % indican un nivel medio de implementación de las estrategias digitales de recaudación por parte de la municipalidad, esta cifra denota que las estrategias de recaudación que implementa la institución municipal no son las adecuadas para que el contribuyente fortalezca su conciencia tributaria y decida pagar voluntariamente sus tributos, asimismo, se determina que la entidad no dispone de profesionales debidamente capacitados para asesorar idóneamente al contribuyente y mediante ello se pueda dar soluciones a sus dudas e informar de forma correcta referente a los temas de tributación municipal. Así se encuentra coincidencias con el estudio de Salazar et al. (2022) quien realizó una investigación referente a la recaudación de impuestos y menciona que el sistema de cobranza de impuestos es uno de los elementos que realizan las autoridades como sujetos generadores de recursos y existen variables externas que poseen incidencia concreta en la planificación institucional y en el presupuesto de las entidades municipales, por ello, es importante que las estrategias implementadas se lineen a la realidad de cada municipio. Además se encontró coincidencias con el estudio de Andrew et al. (2022) quien señala que no se ha logrado visualizar nuevas estrategias individuales para el caso de los impuestos a la propiedad y en realidad a nivel mundial se han enfocado en los impuestos a la riqueza, esos que te dan mayor ingreso y mejor servicio, pero con beneficio a las grandes empresas, destacando que los diferentes los gobiernos están más interesados en recaudar impuestos a la riqueza con las grandes empresas y dejando de lado a los impuestos pequeños como la del patrimonio, por lo que las estrategias de recaudación implementadas no son efectivas, debilitando de esta manera la gestión adecuada de la recaudación de impuestos.

En el análisis a las dimensiones, se indica que el componente teórico y normativo existe la prevalencia de un 51.3% de contribuyentes que indican un nivel medio en esta dimensión; de manera similar, en la dimensión componente procedimental el 52.2% señaló la prevalencia de un nivel medio; correspondiente a la dimensión componente de monitoreo y evaluación se obtuvo que el 49,5 % de los contribuyentes indica un nivel medio; asimismo, en la dimensión componente financiamiento se observa que el 53 % de contribuyente señalan un nivel medio; así se determina la necesidad de la municipalidad para que implemente estrategias efectivas y permitan que el usuario conozca las diferentes plataformas electrónicas y los procesos a seguir para cumplir con el pago de su obligación tributaria. Es de así como se coincide con el estudio de Lledó (2021) quien describe que las políticas implementadas para la reducción de dichas barreras concerniente a la materia tributaria no son las adecuadas, por lo que indica que el municipio General Pueyrredón de Mar de Plata refiere obtener recaudos, porque se necesita de la implementación de estrategias efectivas de recaudación del impuesto y así poder ofrecer mejores servicios a la comunidad.

Análisis de gestión tributaria

Los resultados que se obtuvieron de la encuesta (tabla 2) señalan un porcentaje significativo de contribuyentes, en la cual, el 46,2% indican un nivel medio de gestión tributaria por parte de la municipalidad. Esta cifra llega a denotar que actualmente la gestión tributaria que desarrolla la entidad no está siendo eficiente para que los niveles de recaudación mejoren y con ello se pueda ayudar a ofrecer un mejor servicio al ciudadano respecto al desarrollo de proyectos de inversión pública para reducir las brechas de necesidad existentes. Además, el 44,5% indica un nivel bajo de gestión tributaria haciendo énfasis que la institución posee una débil gestión de cobranza que ayude a que la gestión tributaria sea eficiente, asimismo se determina la existencia de un alto índice de morosidad la cual se encuentra relacionada con la falta de cultura tributaria en la ciudadanía, reflejando que la gestión que efectúa el personal de administración tributaria no está siendo eficiente y que la tecnología utilizada por la entidad no está logrando informar correctamente al ciudadano y esto es porque al contribuyente no se le está informando adecuadamente sobre el uso de estas herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de recaudación tributaria. en la cual, son pocos los contribuyentes que cumplen con sus obligaciones y se informan correctamente sobre su responsabilidad tributaria. Estos resultados coinciden con el estudio de Valdez et al. (2018) quien señala que debido a una inadecuada gestión tributaria por parte del estado conlleva a que comerciantes y ciudadanos no tienen una cultura tributaria adecuada y por ende en su mayoría son informales, situación que debilita el sistema de recaudación tributaria. Asimismo, se encuentra coincidencias con la investigación de Quevedo (2020), quien resalta que la municipalidad del Provincia Mariscal Cáceres al año 2020 ha tenido una recaudación regular a comparación de años anteriores y a la cual manifiesta que los encargados de las distintas áreas de recaudación se centren en elaborar un plan de gestión tributaria basado en crear una cultura tributaria para la población y sobre todo darle la confianza de que sus recursos serán bien empleados en los servicios de públicos y de infraestructura.

Tabla 2: Nivel de gestión tributaria.

Variable y dimensiones	Nivel (%)		
	Bajo	Medio	Alto
V: gestión tributaria	44.5	46.2	9.3
D 1: Económicos	41.8	52.2	6.0
D 2: Sociales	45.7	42.3	12.0
D 3: Culturales	44.6	47.8	7.6

De igual manera en el análisis a la dimensión económicos el 52.2% indican un nivel medio de gestión tributaria; en la dimensión sociales el 42.3% reflejan un nivel medio de gestión tributaria y en la dimensión culturales se observa que el 47.8% de contribuyentes referencian un nivel medio de gestión tributaria. Frente a esto resultados se determina que la gestión tributaria que está desarrollando la municipalidad no es efectiva, por ello, es posible que la implementación de estrategias digitales de recaudación permita a la entidad mejorar su gestión tributaria y se lleguen a concretar los objetivos de recaudación. Esto se coincide con el estudio de Chasi (2021), quien señala que existen impactos en la recaudación de los impuestos y que los impuestos con mayor recaudación son predios urbanos y patentes debido a las grandes estrategias que presenta la institución, de igual forma se coincide con el estudio de Larkin et al. (2019) quien presento que el logro de la gestión del estado está situado a brindar actividades de calidad y de forma transparente, efectivizando métodos y fases administrativas de la gestión pública, con el objeto de fortalecer acciones y tramites que faculten una correcta interacción entre los individuos de la sociedad con el estado a través de una distribución equilibrada y a la vez establecer compromisos, principios y resultados que optimicen los medios financieros y recursos humanos. Además, se coincide con el estudio de Belmonte et al. (2021), quien señala que los impuestos locales son el principal recurso de las ciudades, por ello, es importante analizar la captación y gestión de los recursos económicos, teniendo en cuenta que los municipios locales son el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía. En la misma línea, se encontró coincidencias la investigación de Díaz (2021) quien logró determinar que la municipalidad de Oyotún no ha podido recaudar lo suficiente en los últimos años a causa de la morosidad y la falta de cultura tributaria, ante ello inclina a que los mismos ciudadanos no puedan tener mejores servicios y principalmente desarrollarse como distrito. Por ende, desde las perspectivas analizadas se enfoca que una buena gestión tributaria permite a la municipalidad diversificar sus fuentes de ingresos, reduciendo la dependencia de una única fuente y mejorando la estabilidad financiera a largo plazo.

3.1. Estrategias digitales de recaudación

La presente propuesta “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo” tiene por objetivo diseñar estrategias digitales de recaudación mejorar la gestión tributaria en una municipalidad, permitiendo diversificar sus fuentes de ingresos, optimizar la eficiencia en la captación de tasas y contribuciones, y, en última instancia, mejorar su capacidad para proporcionar servicios esenciales a la comunidad local. Se estableció por objetivo general de propuesta: Diseñar estrategias digitales de recaudación en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, mientras que por objetivos específicos: a) Plantear estrategias digitales alineadas a la mejora de la calidad y percepción del servicio de recaudación; b) Proponer estrategias digitales para fortalecer los canales de comunicación y c) Establecer estrategias de soluciones tecnológicas en el servicio.

En el análisis efectuado sobre la recaudación tributaria de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo, se identificó que la disminución en la recaudación para el año 2023 puede atribuirse a un marcado descenso en los ingresos tributarios. Durante el año 2021, la municipalidad logró obtener una suma total de S/1,733,224, la cual experimentó un crecimiento constante al alcanzar S/2,000,169 en el año 2021 y S/2,738,508 en el año 2022. Sin embargo, en contraste, para el año 2023, se registró una recaudación de tan solo S/1,990,446, indicando claramente una significativa disminución en los ingresos tributarios. Esta variación negativa en la recaudación puede deberse a diversas razones, como cambios en la actividad económica, inadecuada gestión tributaria por parte de la municipalidad, modificaciones en las políticas fiscales o posibles fluctuaciones en la base de contribuyentes, factores que requieren un análisis más detenido para comprender a fondo la causa de esta disminución.

A. Estrategias digitales alineadas a la mejora de la calidad y percepción del servicio de recaudación

Estrategia 1: Implementar una estrategia de recaudación que consista en divulgar entre la población los servicios públicos prestados y los detalles específicos de las principales inversiones efectuadas a través de plataformas virtuales, publicidad impresa adjunta a la cartilla de obligaciones tributarias, así como a través de medios televisivos ubicados dentro de las instalaciones municipales.

Actividades: Incorporar la impresión de una cartilla informativa adjunta a la cartilla de obligaciones tributarias como una herramienta informativa adicional para los contribuyentes, brindando detalles claros sobre sus obligaciones tributarias.

Establecer una programación de información televisiva específicamente diseñada para informar a la población sobre aspectos relevantes relacionados con los servicios municipales y las obligaciones tributarias.

Estrategia 2: Desarrollar un programa de formación que, a través de plataformas digitales, elabore módulos de autoaprendizaje con feedback incorporado, centrados en conceptos fundamentales de tributación municipal.

Actividades: Desarrollar un programa de capacitaciones virtuales, abordando temas de interés mensual que fortalezcan la comprensión de los contribuyentes sobre cuestiones tributarias y servicios municipales.

B. Estrategias digitales para fortalecer los canales de comunicación

Estrategia 3: Establecer un plan de beneficios fiscales que premie a los contribuyentes que cumplen con sus obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos, manteniendo las bonificaciones por pagos anticipados.

Actividades: Implementar un programa de incentivos dirigido a reconocer y premiar a los contribuyentes cumplidos y responsables, fomentando así la continuidad de buenas prácticas tributarias. Establecer un programa de descuentos progresivos para aquellos contribuyentes que realizan pagos anticipados, ofreciendo incentivos financieros que promuevan el cumplimiento temprano de sus obligaciones.

Estrategia 4: Desarrollar una gestión pública enfocada en alcanzar resultados, destacando la calidad del servicio al ciudadano. Se busca una gestión transparente y centrada en el contribuyente, con el objetivo de generar percepciones positivas sobre los cambios implementados.

Actividades: Actualizar el plan estratégico de la Municipalidad para alinear de manera efectiva las metas y objetivos con los desafíos y oportunidades actuales. Definir indicadores de gestión del servicio que posibiliten la realización de encuestas de satisfacción a los administrados, permitiendo una evaluación continua y mejoras basadas en retroalimentación directa.

C. Estrategias de soluciones tecnológicas en el servicio

Estrategia 5: Implementar un sistema que permita el cruce de datos actualizados, proporcionando información crucial como la identificación de nuevos contribuyentes, el estado actual de las propiedades, nuevas construcciones y solicitudes de exoneraciones, entre otros.

Acciones: Adquirir un sistema integral que se integre con instituciones clave como SUNARP y SUNAT, facilitando el intercambio de información y optimizando los procesos administrativos. Implementar sistemas municipales que cumplan con las normas ISO, asegurando la eficiencia y la calidad en los procesos, así como su articulación efectiva.

Estrategia 6: Ampliar las opciones de pago mediante aplicaciones digitales, facilitando transacciones desde plataformas con tarjetas de crédito y/o débito. Se mantendrá la posibilidad de pagos mediante terminales POS directamente en las instalaciones municipales.

Acciones: Adquirir plataformas digitales que amplíen las opciones de pago para los contribuyentes, promoviendo la comodidad y accesibilidad en los procesos de cumplimiento tributario. Integrar la plataforma de entidades financieras como un canal adicional para realizar pagos, ofreciendo a los contribuyentes opciones versátiles y seguras.

Estrategia 7: Introducir un sistema de notificaciones y recordatorios de vencimientos a los contribuyentes a través de correo electrónico y mensajes de texto, con el objetivo de mantenerlos informados y recordarles las fechas límite.

Acciones: Realizar capacitaciones para los colaboradores sobre el uso de tecnologías digitales y medios virtuales, especialmente enfocados en el sistema de notificaciones, para optimizar la comunicación y la eficiencia.

Estrategia 8: Utilizar tecnología avanzada, como drones, para llevar a cabo controles y fiscalizaciones de propiedades. Esto se realiza con el fin de obtener información precisa y actualizada de manera constante, mejorando así la eficacia de las operaciones de control y fiscalización.

Acciones: Incorporar equipos especializados, como drones, como parte integral de las operaciones de fiscalización, mejorando la efectividad y precisión en la obtención de información relevante.

Así se determina que se plantearon diferentes estrategias de digitales de recaudación favoreciendo directamente a la gestión tributaria de la municipalidad, donde estas estrategias digitales no solo optimizan los procesos relacionados con la obtención de ingresos fiscales, sino que también ofrecen herramientas efectivas para mejorar la eficiencia administrativa, pues al aprovechar la tecnología, se logra una simplificación de procedimientos, mayor transparencia y una facilitación notable del cumplimiento tributario, elementos fundamentales que contribuyen significativamente a la mejora general de la gestión tributaria. Por lo que, se coincide con el estudio de Condori et al. (2021) habla sobre el conocimiento de los contribuyentes de la cultura tributaria frente a las deudas fiscales; ya que es importante considerar que los factores que establecen el pago del tributo parte principalmente del sujeto pasivo, por lo que es de gran aporte la implementación de estrategias que permitan mejorar la cultura tributaria para las deudas fiscales del sector tributario puedan ser recaudadas eficazmente. De igual forma, se coincide con el estudio de Rengifo y Romero (2019) quien señala que al introducir estrategias de gestión de planeación, distribución, dirección y control en la entidad municipal se podrá optimizar la medida de recaudación del Impuesto Predial, y en consecuencia los bienes y servicios del distrito. Además se coincide con la investigación de Colan (2020) señala que las autoridades de la municipalidad de Ayacucho deberían implementar plataformas digitales y así mejorar el servicio a la ciudadanía pero sobre todo obtener una mejor recaudación para la entidad municipal.

De igual manera se encuentra similitud con el estudio de Aliaga et al. (2021) quien indica que con la implementación de una propuesta de estrategias de cobranza lograría una mayor eficiencia en la recaudación tributaria, así como mejorar sus puntos clave, brindar mejores servicios y ganar liderazgo absoluto en lograr mejores relaciones entre el gobierno y los ciudadanos. Asimismo, se coincide con Zare y Haro (2020), quienes concluyeron que es necesario implementar lo más pronto posible estrategias que ayuden a la recaudación de tributos y asimismo pueda ser utilizado de la manera más eficiente posible. Del mismo modo, se encontró coincidencias con el estudio de Rivera (2022) quien indicó que el gobierno digital como herramienta del mundo electrónico contribuye a la recaudación tributaria, donde el actor pasivo de la relación tributaria cuenta con canales o facilidades digitales para cumplir con sus obligaciones tributarias y un mecanismo para instituciones públicas de brindar mejores servicios a los ciudadanos. Igualmente, se encontró similitud con la investigación de Monje (2020) quien hace mención que frente a la realidad de una débil recaudación del impuesto, el municipio está asediado a reorientar sus habilidades fiscales y orientarlas mediante acciones designadas que conlleven a mejorar la recaudación tributaria, intimando a las autoridades municipales a tomar disposiciones políticas que no se sometan solo de los fondos transferidos por el gobierno central, sino, tratar de unir esfuerzos junto con el personal de la entidad y promover la cultura tributaria para que así, el usuario realice sus pagos y esto conlleve a mejorar la recaudación, Del mismo modo, se encontró similitud con Jara y Jiménez (2020) quien en su estudio indicó que la implementación de estrategias como actividades para la administración tributaria va a permitir optimizar la recaudación del IP. Por ende, la implementación de estrategias efectivas de recaudación en el ámbito municipal adquiere una relevancia significativa para la gestión financiera y el funcionamiento sostenible de la entidad local, estas estrategias no solo son instrumentos clave para garantizar la captación eficiente de ingresos, sino que también desempeñan un papel esencial en el fortalecimiento de la autonomía financiera de la municipalidad. Por ello, en este estudio se enfatiza que la implementación de estrategias digitales de recaudación en la gestión tributaria de una municipalidad en la Provincia de Chiclayo no solo moderniza los procesos, sino que también impulsa la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

4. Conclusiones

Se plantaron estrategias digitales de recaudación para la gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, las cuales fueron propuestas luego de un análisis FODA y se alinearon atender la realidad problemática de la gestión municipal y de los contribuyentes identificada en la investigación; en total se plantearon ocho estrategias y 13 acciones, las mismas que se asignaron a las áreas responsables de velar por su cumplimiento. En el diagnóstico de la situación actual de las estrategias digitales de recaudación en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, se obtuvo que la mitad de la población en estudio indican un nivel medio de implementación de las estrategias digitales de recaudación por parte de la municipalidad, esto denota que las estrategias de recaudación que implementa la institución municipal no son las adecuadas para que el contribuyente fortalezca su conciencia tributaria y decida pagar voluntariamente sus tributos. En el análisis de del nivel de gestión tributaria en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, se determinó que un el 46,2% de los contribuyentes indican un nivel medio de gestión tributaria por parte de la municipalidad, señalando que la gestión tributaria que desarrolla la entidad no está siendo eficiente para que los niveles de recaudación mejoren y con ello se pueda ayudar a ofrecer un mejor servicio al ciudadano respecto al desarrollo de proyectos de inversión pública para reducir las brechas de necesidad existentes. Se diseñó una propuesta de estrategias digitales de recaudación titulada “Nuevo Horizonte tributario y transformación digital en una municipalidad de la Provincia de Chiclayo” la cual estuvo alineada a mejorar la gestión tributaria en una municipalidad, permitiendo diversificar sus fuentes de ingresos, optimizar la eficiencia en la captación de tasas y contribuciones, y, en última instancia, mejorar su capacidad para proporcionar servicios esenciales a la comunidad local.

5. Referencias bibliográficas

- Aguilar, m. F. Y., cueva, m. P., & jaramillo, l. B. E. (2018). Estrategias para fomentar la cultura tributaria desde la academia. *Caso utpl. Killkana sociales: revista de investigación científica*, 2(3), 145-152.
- Alarco mori, s. E., cordero flores, s. D., & huanasca parejas, j. R. (2020). El control interno como herramienta para mejorar la rentabilidad, la gestión tributaria y la productividad. *Caso cooperativa agraria de cacao aromático colpa de loros*, 2018. Universidad nacional de ucayali.
- Alcantar lopez, c. O. (2021). Tax collection, federal participation and investment in infrastructure: determinants of the behavior of public debt in mexican municipalities? *Revista venezolana de gerencia*, 26(special issue 6), 627-643. Scopus.
- Alcantara, c. O., palos sosa, m. E., flores ortega, g., alcantar lópez, c. O., palos sosa, m. E., & flores ortega, g. (2019). Propuesta de política pública transversal para el cumplimiento de la corresponsabilidad recaudatoria. *Retos de la dirección*, 13(1), 145-169.
- Aliaga, a. A. B., aliaga, r. S. B., cruz, e. T. D. L., & santiago, s. S. S. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de trujillo -satt. *Journal of business and entrepreneurial studies: jbes*, 5(2), 32-47.
- Andia de la cruz, c. (2020). Gestión tributaria municipal y su relación con la recaudación tributaria de la municipalidad de pachacamac, año 2019. *Repositorio institucional - ucv*.
- Andrew, j., baker, m., cooper, c., & tweedie, j. (2022). Wealth taxes and the post-covid future of the state. *Critical perspectives on accounting*, 102431.
- Arias, j. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Enfoques consulting eirl*.
- Bassey, e., mulligan, e., & ojo, a. (2022). A conceptual framework for digital tax administration—a systematic review. *Government information quarterly*, 39(4), 101754.
- Bedoya, v. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor tes*, 4(3), article 3.
- Bellon, m., dabra-norris, e., khalid, s., & lima, f. (2022). Digitalization to improve tax compliance: evidence from vat e-invoicing in peru. *Journal of public economics*, 210, 104661.
- Belmonte-martin, i., ortiz, l., & polo, c. (2021). Local tax management in spain: a study of the conditional efficiency of provincial tax agencies. *Socio-economic planning sciences*, 78, 101057.
- Bosch-alcaraz, a., jordan-garcia, i., alcolea-monge, s., fernández-lorenzo, r., carrasquer-feixa, e., ferrer-orona, m., & falcó-pegueros, a. (2018). Validez de contenido de una escala de confort crítico pediátrico mediante una metodología mixta. *Enfermería intensiva*, 29(1), 21-31.
- Cabanillas lara, l. A., & leyton risco, m. L. (2022). Guidance to citizens on municipal taxes with conversational assistant technology. 24-29. Scopus.
- Calderón, z. (2020). Economía de plataforma y fiscalidad: estrategias para un cumplimiento tributario sostenible. *Ius et praxis*, 26(3), 1-22.
- Chasi, e. J. Q. (2021). Impacto económico en la recaudación de impuestos para el distrito metropolitano de quito durante los años 2018—2019. 80.
- Condori aguilar, m. Y., gómez vidal, d. R., & rivera mamani, y. L. (2021). Contribución de la cultura tributaria para las obligaciones fiscales: una revisión teórica y sistemática.
- Connolly, s. L. (2022). Multimedia field test: features and functions of popular videoconferencing platforms. *Cognitive and behavioral practice*, 29(2), 494-500.
- Crespo garcía, m. K., & romero lalangui, m. A. (2023). Promotion of tax culture through tax advisory centers: impact of the naf over the recaudation and the knowledge of the machala canton. *Techno review. International*

- technology, science and society review / revista internacional de tecnología, ciencia y sociedad, 14(3). Scopus.
- García, a., & longoni, r. (2020, diciembre 16). El giro normativo de jürgen habermas como fundamentación ontológica de la teoría crítica — sociológica méxico. *Revista del departamento de sociología, mexico*, 101(35).
- Gindelsky, m., moulton, j., wentland, k., & wentland, s. (2023). When do property taxes matter? Tax salience and heterogeneous policy effects. *Journal of housing economics*, 61. Scopus.
- Gómez, j. C. (2021). El crecimiento económico y la recaudación tributaria en el ecuador. Período 2015-2019.
- Granger, H. (2019). Property tax reform for local government revenue mobilisation in sub-saharan africa.
- Hurtado, J. (2010) Guía para la comprensión holística de la ciencia. Venezuela: Fundación Servicios y Proyecciones para América Latina. ISBN 978-980-6306-52-3.
- Jara becerra, j. Y., & jimenez flores, r. (2020). Gestión tributaria para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de pomalca. *Repositorio institucional - ucv*.
- Kim, k. H., ko, e., kim, s. J., & jiang, q. (2021). Digital service innovation, customer engagement, and customer equity in ar marketing. *Journal of global scholars of marketing science*, 31(3), 453-466.
- Louzano, j. P. De o., abrantas, l. A., ferreira, m. A. M., & zuccolotto, r. (2019). Causalidade de granger do índice de desenvolvimento socioeconômico na gestão fiscal dos municípios brasileiros. *Revista de administração pública*, 53, 610-627.
- Martínez ques, á. A., braña marcos, b., martín arribas, c., vázquez campo, m., rumbo prieto, j. M., lópez castro, j., herrero olivera, l., & gómez salgado, j. (2022). Diseño y validación de un instrumento sobre calidad de la planificación anticipada de decisiones para profesionales. *Gaceta sanitaria*, 36(5), 401-408.
- Monje. (2020). Plan de marketing para la recaudación del impuesto predial en el centro de gestión tributaria chicalayo. 115.
- Musa, a., zulfikar, t., & khalidin, b. (2022). Digital-based information system of zakat management in indonesia: strategies for increasing revenue in fiqh muamalah perspectives. *Samarah*, 6(2), 614-633. Scopus.
- Niknamian, p. D. S. (2019a). Investigating tax culture of the tax payers of the iranian tax administration. *Socarxiv*.
- Niknamian, p. D. S. (2019b). Investigating tax culture of the tax payers of the iranian tax administration. *Socarxiv*.
- O'donovan, n. (2021). One-off wealth taxes: theory and evidence. *Fiscal studies*, 42(3-4), 565-597.
- Pérez, a. A. H., torres, d. C. J. C. C., & carranza, j. I. C. (2020). Estrategia tributaria para la mejora del financiamiento urbano de chicalayo. *Tzhoecoen: revista científica*, 12(2), 219-227.
- Quevedo, l. (2020). Gestión tributaria y la ejecución presupuestal en la municipalidad provincial de mariscal CÁCERES—2020. *Repositorio institucional - ucv*.
- Rengifo fernandez, a. M., & romero cerdán, e. I. (2019). Gestión tributaria municipal y recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital elías soplín vargas – 2019. *Repositorio institucional - ucv*.
- Rengifo montaña, m. G. (2020). Gestión tributaria y recaudación del impuesto predial de la municipalidad de josé leonardo ortiz. *Repositorio institucional - ucv*.
- Rivera izquierdo, y. L. (2022). Gobierno digital para alternativa de recaudación tributaria de una entidad pública – lambayeque. *Repositorio institucional - ucv*.
- Saavedra, s., & romero, m. (2021). Local incentives and national tax evasion: the response of illegal mining to a tax reform in colombia. *European economic review*, 138, 103843.
- Salazar bravo, j. A., paucar camacho, j. A., feijó cuenca, n. P., salazar bravo, j. A., paucar camacho, j. A., & feijó cuenca, n. P. (2022). Recaudación de impuestos y su inversión en la gestión del riesgo: caso portoviejo, ecuador. *Revista san gregorio*, 1(51), 171-192.

Serrato, a. A. (2021). La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de morropón chulucanas en los años 2018 y 2019. Repositorio institucional - ucv.

Silva, c. R. M. Da, & crisóstomo, v. L. (2019). Gestão fiscal, eficiência da gestão pública e desenvolvimento socioeconômico dos municípios cearenses. Revista de administração pública, 53, 791-801.

Subramanian, m. (2022). The role of international collaboration in digital services and tax compliance in india. En taxation in the digital economy: new models in asia and the pacific (pp. 150-165). Scopus.

Valle, r. (2022). Validez, confiabilidad y utilidad clínica de los trastornos mentales: el caso de la esquizofrenia de la cie-11. Revista colombiana de psiquiatría, 51(1), 61-70.

Vergara mora, a. P. (2023). Scopus—document details—validation by expert judgment of a questionnaire on knowledge, attitudes and practices of the consumption of fruits and vegetables — signed in.

Weinzierl, m. (2019). The promise of positive optimal taxation: normative diversity and a role for equal sacrifice. Journal of public economics, 118, 128-142. Scopus.