

Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo

Alex A. Benites Aliaga¹

¹Gerente Comercial ARY Servicios Generales, ary.sg.comercial@gmail.com

Recibido: 21-01-2016

Aceptado: 14-09-2016

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de elaborar una propuesta de aplicación de estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la Recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo ya que actualmente, esta organización, se viene desarrollando dentro de un contexto en el cual se encuentra como uno de los modelos SAT's líderes a nivel nacional en recaudación y su objetivo estratégico de la perspectiva financiera es 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. Este modelo, está elaborado para dar a conocer la aplicación de estrategias de cobranza, de tal manera que permita determinar criterios eficaces de gestión de cobranzas y cuáles son los que deben mejorar a fin de poder lograr su objetivo estratégico de liderazgo, al mantener siempre en aumento la efectividad en la Recaudación Tributaria. La metodología empleada corresponde al diseño cuasi-experimental, acompañados de los métodos deductivo- inductivo; teniendo como instrumentos la encuestas y la entrevista. De los resultados se concluye que al aplicar estrategias de cobranza, estas 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 Claves: Estrategias, Efectividad, Recaudación

ABSTRACT

This research was conducted in order to develop a proposal for applying collection strategies to increase effectiveness in the collection of the Tax Administration Service of Trujillo and currently, this organization is being developed within a context which it is as one of the SAT's models leading nationally in fundraising and strategic objective of the financial perspective is to maintain that leadership through innovation and creativity in raising strategies with an increasingly coherent scientific basis to development and dynamism of the national macroeconomic environment. This model is made to publicize the implementation of collection strategies, so as to determine effective approaches to collection management and which ones need to be improved in order to achieve its strategic goal of leadership, always keep in increase the effectiveness of tax collection. The methodology used corresponds to quasi-experimental design, accompanied by inductive deductive methods; taking as the survey instruments and interview. From the results it is concluded that applying collection strategies, you allow for greater efficiency in tax collection and also will improve its main critical points, providing a better service, and achieve absolute leadership bringing a better relationship between management and the he managed.

Keywords: Strategies, Effectiveness, Revenue

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos cuatro años, la Provincia de Trujillo tuvo un crecimiento económico de 43%, (HSBC, 2015) debido a que los sectores de construcción, minería, agroindustrias y los servicios que brindan las pequeñas y medianas empresas registraron un considerable incremento en su flujo económico y sus actividades comerciales; ello ha valido para que Trujillo se haya situado en el segundo lugar en el ranking de las ciudades más importantes del país, así lo demuestra los últimos reportes la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

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 haberse incrementado en comparación con fechas anteriores, resultaba aún insuficiente.

El Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 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 que, existen 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

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.

Esto ha generado que el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 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.

Es por ello que, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar en qué medida las estrategias de cobranza puede aumentar la efectividad en la Recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo.

La propuesta es utilizar diversas estrategias de cobranza con el objetivo de aumentar la efectividad en la Recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Una estrategia bien formulada ayuda a poner orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes. (Mintzberg, 1997).

II. MATERIAL Y MÉTODOS

Objeto de Estudio: La población objeto de estudio estuvo constituida por el total de 65,554 códigos de contribuyentes que generan cargo tributario en los periodos 2013 y 2014 que son en una cantidad de N= 65,554 códigos. Sobre esta muestra se tomaron n = 382 códigos de contribuyentes con las cuales el investigador pudiera tener algún tipo de contacto para las encuestas y entrevistas correspondientes para el levantamiento de la información requerida. Los **Métodos de Investigación:** Método Experimental, porque se manipulará una de las variables de estudio, con el objetivo de controlar el aumento de la efectividad y su efecto en las conductas observadas. El **Procesamiento de datos** se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: i) Se ingresaron los datos de la encuesta al Microsoft Excel procedentes de los cuestionarios y se procedió a realizar cuadros y graficas estadísticos para la interpretación y análisis, ii) La información recolectada de la revisión documental virtual se ordenó y seleccionó la información necesaria y de uso para la investigación y iii) Se procedió a sacar lo más importante de las entrevistas y que sea de uso para la investigación.

III. RESULTADOS

1. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE TRUJILLO

Aplicada la Encuesta a los Miembros de la Muestra (Códigos de Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo) se obtuvo:

1. Frecuencia de Consultas en el SATT

Tabla N° 01: Frecuencia de Consultas en el SATT

Frecuencia	N° Visitas	Porcentaje
Diario	80	21%
Interdiario	64	17%
Semanal	143	37%
Mensual	48	13%
Esporádico	47	12%
Total	382	100%

Se puede observar que el mayor número de consultas a las oficinas del SATT, son realizadas de manera semanal con un 37% y de manera diaria con un 21% por parte de los contribuyentes.

2. Lugar en el que fue atendido (a) en el SATT

Tabla N° 02: Lugar en el que fue atendido (a) en el SATT

Lugar	N°	Porcentaje
Plataforma	238	62%
Caja	80	21%
Mesa de Partes	64	17%
Total	382	100%

De un total de 382 contribuyentes tomados aleatoriamente se puede apreciar que el 62% de ellos fueron atendidos en Plataforma, 21% se dirigían a Caja y 17% realizaban trámites en Mesa de Partes.

3. Tipo de Cliente para el SATT

Tabla N° 03: Tipo de Cliente para el SATT

Cliente del SATT	N°	Porcentaje
Contribuyente	287	75%
Representante Legal	95	25%
Total	382	100%

Se puede observar que el 75% visitas a las instalaciones del SATT son realizadas por los mismos contribuyentes y el 25% por representantes legales de empresas u otros.

4. Consultas más usuales en el SATT según Departamento

Tabla N° 04: Consultas más usuales en el SATT según Departamento

Departamentos	N° Consultas	Porcentaje
Reclamos	48	13%
Registro	80	21%
Recaudación	190	50%
Otros Trámites	64	17%
Total	382	100%

Se puede observar que el mayor porcentaje de consultas van dirigidas al Dpto. de Recaudación y Control de deuda con un 51% visitas de contribuyentes a las instalaciones del SATT.

5. Calificación de la actual Gestión de cobranza que realiza el SATT

Tabla N° 05: Calificación de la actual Gestión de cobranza que realiza el SATT

Calificación	N°	Porcentaje
Muy Buena	20	5%
Buena	20	5%
Regular	30	8%
Mala	170	45%
Muy Mala	142	37%
Total	382	100%

Se puede observar que existe un balance entre el número de contribuyentes que se encuentra insatisfecho con el número de contribuyentes satisfechos por la actual gestión de cobranza realizada con un 82% ambos.

6. Grado de influencia de las estrategias de cobranza aplicadas actualmente para realizar el pago de sus tributos

Tabla N° 06: Grado de influencia de las estrategias de cobranza aplicadas actualmente para realizar el pago de sus tributos

Opciones	N°	Porcentaje
Alto Grado	70	18%
Mediano Grado	100	26%
Bajo Grado	212	56%
Total	382	100%

Se puede observar que existe un 18% de contribuyentes que señala que si existe un alto grado influencia en el pago de los tributos de acuerdo con las actuales estrategias de cobranza aplicadas por la administración contra un 82% de contribuyentes que considera que estas no ejercen influencia alguna.

2. IDENTIFICAR LA PROBLEMÁTICA DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE DEUDA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE TRUJILLO.

El Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, realiza diferentes estrategias de cobranza, las cuales no son efectivas para la recuperación de la deuda ordinaria, los problemas que se encontraron en el Departamento de recaudación y control de la deuda se encuentran en: la Gestión de Valores, Gestión Interna y Externa y en la Gestión Coactiva.

3. 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.

EFECTIVIDAD EN LA RECAUDACIÓN: 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%.

EFECTIVIDAD EN EL IMPUESTO PREDIAL: El nivel de efectividad de la recaudación al término del año 2013 con respecto a su meta proyectada a inicios del mismo, para el impuesto predial. Al término del año se alcanzó una efectividad de 60%.

EFECTIVIDAD EN LA MOROSIDAD: El nivel de efectividad en la morosidad al término del año 2013 con respecto a su meta proyectada a inicios del mismo, para la morosidad. Al término del año se alcanzó una efectividad de 66.66%.

4 APLICAR ESTRATEGIAS PARA AUMENTAR LA EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE DEUDA.

Las principales estrategias son las de: i) Emitir recibos de cobranza ordinaria, ii) Campañas de vencimiento de pago de tributos y promocionar diferentes canales de cobranza, iii) Gestionar deuda a través de la emisión de notificaciones personalizadas, iv) Coberturar toda la deuda tributaria pendiente de pago, v) Realizar campañas de beneficios, vi) Gestionar el fraccionamiento de pago y vii) Reportar la deuda de contribuyentes a las Centrales de Riesgo.

5. VALIDAR EL AUMENTO DE LA EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DEL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE DEUDA.

La validación se deberá efectuar a través de tres indicadores: i) Efectividad en la recaudación al finalizar el año alcanzó una efectividad de 80%, ii) Efectividad en el Impuesto Predial al finalizar el año alcanzó una efectividad de 80% y iii) Efectividad en la Morosidad al finalizar el año alcanzó una efectividad de 80%.

IV. DISCUSIÓN

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 O.P.D. 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 (Tabla 1) correspondiéndole un 37% que es atendido en Plataforma (62%, tabla 2).

Respecto a la gestión de los trámites documentarios son realizados directamente por el 75% de los contribuyentes y el 25% por representantes legales (tabla 3) de los cuales el 50% de consultas corresponden a recaudación (tabla 4).

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%, Tabla 5).

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 (tabla 5).

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%, tabla 6).

V. CONCLUSIONES

Finalmente luego de realizado el estudio sobre la base del cumplimiento de los objetivos para demostrar la hipótesis podemos concluir:

- Las Estrategias de Cobranza aplicadas actualmente en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo contribuyen en un bajo grado a la obtención de la Recaudación Tributaria, debido a que estas permiten una actitud negativa de pago de parte de los contribuyentes.
- Las actuales estrategias de cobranza aplicadas por el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo resultan no eficaces, desencadenando ello en el logro del objetivo, que es el de aumentar la Recaudación Tributaria.
- La efectividad de la gestión de cobranza para el ejercicio fiscal 2013 fue de 60%, la cual quiere decir que no está siendo efectiva por las diversas problemáticas ya mencionadas.
- El resultado de la mejora de la gestión de cobranza del DRCD del SATT 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.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANSOFF Igor (1995). "Gestión Estratégica". Editorial Mc Graw - Hill. Interamericana de México S.A. 6ta. edición, México D.F- México.
- CONTADORES Y EMPRESAS, (2008). "Texto Único Ordenado del Código Tributario". Enero, 2007 - 2008. Lima - Perú.
- DE WELSCH HILTON & GORDON (1990). "El Proceso Administrativo". Editorial Mc Graw - Hill Book Company. México D.F- México.
- ESTUDIO CABALLERO BUSTAMANTE (2007). "Manual Tributario".
- FLORES APAZA, Alberto. "Administración Tributaria en los Gobiernos Locales". Instituto de Fomento y Desarrollo Municipal. INFODEM. GONZALES, María Isabel. ¿Y TU PAGAS TUS IMPUESTOS? Revista Domingo del Diario la República. Lima 19 de setiembre de 2010, Pag.13.
- HUERTA GONZALES Oscar (2010). "Eficaz Estrategia de Cobranza". Incubadora de Empresas: INEUR.
- JOHNSON Y SCHOLLES (2001). "Dirección Estratégica". Editorial Mc Graw - Hill. Interamericana de México S.A. 5ta. edición, México D.FMéxico.
- KOONTZ, Harold (1991). "Estrategia, Planificación y Control". Editorial Mc Graw - Hill. Interamericana de México S.A. 10ma. edición, México D.F- México.
- "Ley de Tributación Municipal". Decreto Legislativo N° 776, publicado el 31.12.93. Diario Oficial El Peruano.

- MINTZBERG Henry (1987). "Las Cinco P's de la Estrategia". Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A. 5ta. edición, México D.F- México.
- MINTZBERG Y QUINN (1995). "El Proceso Estratégico". Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A. 1ra. edición, México D.F- México.
- MORRISEY George (1996). "Pensamiento Estratégico". Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A. 1ra. edición, México D.F- México.
- Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-Satt en <http://www.satt.gob.pe/>. 14 de Junio de 2014
- Servicio de Administración Tributaria – Satt. Transparencia y acceso a la información pública en <http://www.sat.gob.pe/transparencia/datosgenerales/default.asp>. 08 de Julio de 2014.
- STONER, James (1996). "Administración". Editorial Prentice May Hispanoamericana, S.A. Sexta Edición. México D.F- México.
- TESKIEWICZ, Alberto (2007). "Modelos predictivos para cobranza y refinanciación". Buenos Aires, Argentina.
- Wikipedia - Satt en <http://en.wikipedia.org/wiki/sat>. 05 de Julio de 2014.