

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

---

**“LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO  
DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE AMARILIS 2019”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA: Trinidad Rojas, Rosangela Yahaira**

**ASESOR: Jara y Claudio, Nilton Alejandro**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Contabilidad financiera

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía y Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 76837239

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22433914

Grado/Título: Contador Público

Código ORCID: 0000-0003-2231-138X

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Ramirez Cabrera, Victor Manuel	Maestro en gestión y negocios con mención en gestión de proyectos	22423014	0000-0002-9746-1350
2	Piundo Flores, Lister	Maestro en ciencias administrativas con mención en gestión publica	45383241	0000-0003-1232-585X
3	Toledo Martínez, Juan Daniel	Maestro en Ciencias Administrativas con mención en: Gestión Publica	22510018	0000-0003-2906-9469

# D

# H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **8:00 a.m.** del día **08 del mes abril del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

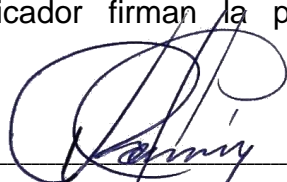
Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera	<b>(Presidente)</b>
Mtro. Lister Piundo Flores	<b>(Secretario)</b>
Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la Resolución N° 858-2020-D-FCEMP-PACF-UDH,, para evaluar la Tesis titulada: **“LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS 2019”**, presentado por el (la) Bachiller, **TRINIDAD ROJAS, Rasangela Yahaira**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

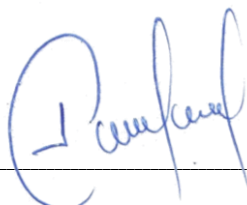
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADO** con el calificativo cuantitativo de **CATORCE (14)** y cualitativo de **SUFICIENTE** (Art. 47- Reglamento General de Grados y Títulos).

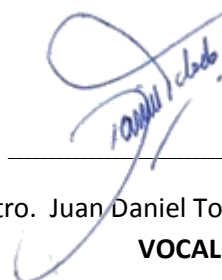
Siendo las **9:53 a.m.** horas del día **08 del mes de abril del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera  
**PRESIDENTE**



Mtro. Lister Piundo Flores  
**SECRETARIO**



Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación,  
lo dedico a mi familia quienes en  
todo momento han estado a mi lado  
apoyándome en forma  
incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la sabiduría y la inteligencia que me concedió para lograr mis metas hasta el momento.

A mis padres, quienes siempre estuvieron a mi lado animándome, fortaleciéndome y aconsejándome, fueron la luz en mi camino.

A mis profesores de la Universidad de Huánuco, que sin recelo transmitieron lo mejor de su experiencia y conocimiento para mi formación profesional.

## INDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
INDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	IX
RESUMEN .....	X
SUMMARY.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
2.1.1. NIVEL INTERNACIONAL.....	18
2.1.2. NIVEL NACIONAL .....	22
2.1.3. NIVEL REGIONAL .....	24

2.2.	BASES TEÓRICAS .....	29
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	41
2.4.	HIPÓTESIS .....	44
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	44
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA.....	44
2.5.	VARIABLES.....	44
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	44
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	45
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	46
CAPITULO III.....		47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		47
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	47
3.1.1.	ENFOQUE .....	47
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL .....	47
3.1.3.	DISEÑO .....	47
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48
3.2.1.	POBLACIÓN (N) .....	48
3.2.2.	MUESTRA (N).....	49
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
3.3.1.	TÉCNICAS.....	49
3.3.2.	INSTRUMENTO.....	50
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	50
CAPITULO IV.....		51
RESULTADOS.....		51
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	51

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	67
CAPÍTULO V.....	71
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
CONCLUSIONES .....	74
RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS .....	79



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 ¿Considera que los ciudadanos tienen conocimiento pleno sobre tributación? .....	51
Tabla N° 2 ¿Los contribuyentes, concurren a pagar su tributo en forma habitual? .....	52
Tabla N° 3 ¿Considera justa la tasa del arbitrio de seguridad ciudadana?..	53
Tabla N° 4 ¿Considera suficiente la recaudación del arbitrio de seguridad ciudadana? .....	54
Tabla N° 5 ¿Existen procedimientos coactivos para recaudar tributos municipales? .....	55
Tabla N° 6 ¿Es veraz y confiable la información sobre el nivel de morosidad de los contribuyentes? .....	56
Tabla N° 7 ¿Existe un padrón de contribuyentes en el sistema informático de la municipalidad? .....	57
Tabla N° 8 ¿Existen acciones de difusión motivadoras para la recaudación de arbitrios? .....	58
Tabla N° 9 ¿Considera que el servicio de seguridad ciudadana llega a todos los sectores de la población? .....	59
Tabla N° 10 ¿El servicio de seguridad ciudadana tiene documentos de gestión? .....	60
Tabla N° 11 ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con una jerarquía bien definida? .....	61
Tabla N° 12 ¿Percibe que la ciudadanía se siente satisfecha por la eficiencia del servicio? .....	62
Tabla N° 13 ¿Considera suficiente el financiamiento para la eficacia del servicio de seguridad ciudadana? .....	63
Tabla N° 14 ¿Es satisfactorio el aporte de las instancias de apoyo (PNP, Juntas vecinales) al servicio? .....	64
Tabla N° 15 ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con un perfil del personal? .....	65
Tabla N° 16 ¿El servicio cuenta con vehículo y equipos suficientes para el servicio? .....	66
Tabla N° 17 Correlación de Pearson, Hipótesis General .....	68

Tabla N° 18 Correlación de Pearson, hipótesis específica .....	69
Tabla N° 19 Correlación de Pearson, hipótesis específica .....	69
Tabla N° 20 Correlación de Pearson, hipótesis específica .....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 ¿Considera que los ciudadanos tienen conocimiento pleno sobre tributación? .....	51
Gráfico N° 2 ¿Los contribuyentes, concurren a pagar su tributo en forma habitual? .....	52
Gráfico N° 3 ¿Considera justa la tasa del arbitrio de seguridad ciudadana? 53	
Gráfico N° 4 ¿Considera suficiente la recaudación del arbitrio de seguridad ciudadana? .....	54
Gráfico N° 5 ¿Existen procedimientos coactivos para recaudar tributos municipales? .....	55
Gráfico N° 6 ¿Es veraz y confiable la información sobre el nivel de morosidad de los contribuyentes? .....	56
Gráfico N° 7 ¿Existe un padrón de contribuyentes en el sistema informático de la municipalidad? .....	57
Gráfico N° 8 ¿Existen acciones de difusión motivadoras para la recaudación de arbitrios? .....	58
Gráfico N° 9 ¿Considera que el servicio de seguridad ciudadana llega a todos los sectores de la población? .....	59
Gráfico N° 10 ¿El servicio de seguridad ciudadana tiene documentos de gestión? .....	60
Gráfico N° 11 ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con una jerarquía bien definida?.....	61
Gráfico N° 12 ¿Percibe que la ciudadanía se siente satisfecha por la eficiencia del servicio? .....	62
Gráfico N° 13 ¿Considera suficiente el financiamiento para la eficacia del servicio de seguridad ciudadana?.....	63
Gráfico N° 14 ¿Es satisfactorio el aporte de las instancias de apoyo (PNP, Juntas vecinales) al servicio? .....	64
Gráfico N° 15 ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con un perfil del personal? .....	65
Gráfico N° 16 ¿El servicio cuenta con vehículo y equipos suficientes para el servicio?.....	66

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se tratar el problema de la recaudación de arbitrios y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de Amarilis – Huánuco.

El principal objetivo trazado fue el de medir la relación que existe entre la recaudación de arbitrios y la calidad del servicio de seguridad ciudadana.

En el capítulo I se ha descrito el problema, los objetivos y se ha previsto algunas limitaciones y las posibilidades de alcanzar el logro de los objetivos. En el capítulo II se ha incluido como antecedentes la conclusión de nueve trabajos de investigación, a nivel internacional, nacional y regional. De la misma manera se ha presentado el marco teórico relacionado tanto a la variable independiente como a la dependiente con sus respectivas dimensiones e indicadores. Se terminó este capítulo planteando las hipótesis y operacionalizando las variables.

En el capítulo III se presenta la metodología de la investigación y se define la población y la muestra en estudio. En el capítulo IV se presenta los resultados mediante cuadros y tablas como producto de la aplicación de nuestra encuesta que se constituye como instrumento de la presente investigación. Terminamos este capítulo con la contratación de hipótesis para lo que hemos empleado la tabla de valores de la correlación de Pearson.

En el capítulo V, como discusión de resultados se han contrastado nuestros resultados con otros trabajos de investigación que hemos considerado como antecedentes.

Concluye nuestro trabajo presentado las conclusiones y recomendaciones a la entidad que nos ha permitido su información para realizar nuestra investigación.

## SUMMARY

This research work deals with the problem of tax collection and the quality of the citizen security service in the district municipality of Amarilis - Huánuco.

The main objective outlined was to measure the relationship between tax collection and the quality of the citizen security service.

Chapter I has described the problem, the objectives, and anticipated some limitations and the possibilities of achieving the objectives. Chapter II has included as background the conclusion of nine research works, at the international, national and regional levels. In the same way, the theoretical framework related to both the independent and dependent variables with their respective dimensions and indicators has been presented. This chapter was finished by posing the hypotheses and operationalizing the variables.

Chapter III presents the research methodology and defines the population and sample under study. In chapter IV, the results are presented using tables and tables as a product of the application of our survey, which is constituted as an instrument of this research. We end this chapter with hypothesis testing, for which we have used the Pearson correlation table of values.

In chapter V, as a discussion of results, our results have been contrasted with other research works that we have considered as antecedents.

Conclude our work by presenting the conclusions and recommendations to the entity that has allowed us their information to carry out our investigation.

## INTRODUCCIÓN

Los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, donde parte de este desarrollo se debe a la recaudación de los impuestos y tributos que realizan los contribuyentes ya sea anual o trimestralmente en el Impuesto predial, impuesto vehicular, alcabala y arbitrios municipales.

En el transcurso de los años la recaudación no ha sido de los más próspera, debido a que en su mayoría los ciudadanos desconocen de la importancia del porque cooperar con su municipio y que benéfico trae a ellos, las causas de esta problemática son diversas, aunque la que tiene mayor incidencia es la falta de estrategias tributarias adecuadas que provengan de la política tributaria y se concrete en acciones tributarias municipales que permitan incrementar la recaudación de tributos que corresponden al ente municipal.

La presente investigación tiene por finalidad determinar de qué manera se relaciona la recaudación tributaria con la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En España, el estudio de la eficiencia de los servicios públicos prestado por los municipios comienza a ser más relevante hace algunos años, cuando la Unión Europea Económica y Monetaria estableció restricciones al endeudamiento de las administraciones públicas con vistas a la estabilidad presupuestaria. Estas restricciones implicaron que los gobiernos debían asignar de la forma más eficiente posible sus recursos para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos, especialmente en el caso de los gobiernos locales, que son los que prestan la mayor parte de los servicios públicos en España. Para medir la eficiencia de estos servicios se ha creado un índice a través de la metodología DEA (Data Envelopment Analysis), que es la más aceptada por su adecuación a este tipo de análisis. Los resultados conseguidos a través de procesos estadísticos y econométricos muestran que, en general el uso de la descentralización funcional para la prestación de servicios públicos en España afecta negativamente a la eficiencia de los gobiernos locales. Este impacto negativo puede ocurrir porque las agencias descentralizadas dificultan la coordinación y podrían dar lugar al solapamiento de funciones y recursos. (García Sanchez, Prado Lorenzo, & Cuadros Ballesteros, 2013)

Cuando se analiza el tema de la seguridad ciudadana a nivel de América Latina, se comprueba que la gran mayoría de los países tienen una organización estatal que responde más a la seguridad nacional (a la seguridad del estado), que a la seguridad ciudadana (seguridad local). Cabe anotar como, paralelo a lo anterior, las autoridades locales de la mayoría de los países de América Latina, no se sienten responsables de estos temas, ni asumen sus responsabilidades, a pesar de que las comunidades, cada vez más, les demandan acciones en estas materias. Si se mira la organización vigente en materia de seguridad de la gran mayoría de los países Latinoamericanos, son muy pocos en los cuales las autoridades locales,

llámense alcaldes, gobernadores e intendentes, tienen responsabilidades constitucionales y legales en materia de seguridad ciudadana. (Acero Velásquez, 2017)

El portal web del gobierno de Ecuador Planificaecuador (2017) en su publicación “Municipios: Mucho impuesto, pero baja recaudación”

Sostiene:” Si bien existe una alta cantidad de tributos municipales, lo recaudado por estos es muy bajo. El Primer Mandatario y el secretario nacional de Planificación y Desarrollo, explicaron que esto provoca que haya una alta dependencia de los recursos que entrega el Gobierno Central a los GAD Municipales. El 73% de los ingresos de los municipios proviene de las transferencias entregadas por el Gobierno Central y apenas el 21% es resultado de los ingresos de estos GAD”, dijo el primer mandatario.

En el Perú, “Los arbitrios son las tasas (tarifas) que debe pagar obligatoriamente el contribuyente a las Municipalidades en mérito a un servicio recibido por parte de la Municipalidad Provincial o Distrital. El problema principal que tienen las Municipalidades incluida la Municipalidad Provincial del Cusco existe una insatisfacción por parte de la ciudadanía por el servicio recibido y por ende no cumplen en pagar por el concepto del arbitrio del Serenazgo (seguridad ciudadana), y que tiene una incidencia en una menor captación o recaudación por este concepto” (Nava 2018)

En el distrito de Amarilis – provincia de Huánuco, al igual que todas las ciudades del Perú viene atravesando el problema de inseguridad ciudadana: robos, asaltos, grupos de drogadictos que toman parques, etc...en los diversos sectores: Paucarbamba, San Luís, Zona Cero; Paucarbambilla, Llicua, y diversos asentamientos humanos a donde no puede llegar el servicio de seguridad ciudadana plenamente por falta de recursos.

Todos los servicios que prestan las municipalidades son financiados con el pago de arbitrios de los ciudadanos, por lo tanto el servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Amarilis, que requiere: personal, combustible, unidades móviles, equipos y otros suministros y materiales para atender todo



el territorio será efectivo en la medida que los contribuyentes paguen sus arbitrios pero, en la realidad se percibe que la prestación del servicio es insuficiente por falta recursos para cubrir los costos que demanda el servicio.

Existen sectores poblacionales que expresan su descontento por la baja calidad del servicio de seguridad ciudadana y que utilizan esto como pretexto para no cumplir con sus tributos. Por parte de la autoridad municipal, se utiliza la baja recaudación para justificar la baja calidad del servicio en perjuicio de la ciudadanía.

En ese sentido se considera importante realizar la presente investigación buscando analizar las causas y efectos del problema planteado, determinar en qué medida la recaudación tributaria se relaciona con la calidad del servicio de seguridad ciudadana y contribuir con la ciudadanía y la autoridad municipal.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera se relaciona la recaudación tributaria con la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

¿De qué manera se relaciona la cultura tributaria con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019?

¿De qué manera se relaciona la tributación municipal con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019?

¿De qué manera se relaciona las estrategias de recaudación con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera se relaciona la recaudación tributaria con la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019

### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Determinar de qué manera la cultura tributaria se relaciona con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019

Determinar de qué manera la tributación municipal se relaciona con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019

Determinar de qué manera las estrategias de recaudación se relacionan con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019.

### **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación fue motivado por la problemática que afecta la prestación de los servicios en el distrito de Amarilis, especialmente el servicio de seguridad ciudadana el mismo que la ciudadanía no lo percibe por los hechos de inseguridad que se suscitan en diferentes zonas de la extensa área urbana del distrito afectando negocios y el libre tránsito de las personas.

Los resultados que arrojarán la presente investigación servirán primero para mejorar la prestación del servicio de Seguridad Ciudadana en el distrito de Amarilis y también servirá para futuros trabajos de investigación como antecedente teórico.

### **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Las limitaciones que se ha encontrado en el desarrollo de la presente investigación son:

- La falta de certeza en la fidelidad y veracidad de la respuesta de los miembros de la muestra que por ser miembros de la municipalidad se abstenían de ser directos.
- La naturaleza de la investigación no experimental es otra limitante ya que sólo nos permite establecer una relación entre las dimensiones de las variables.

### **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La ejecución del presente trabajo de investigación ha sido viable porque se contaba con las condiciones para su ejecución superando todas las falencias respetando el método científico diseñado.

Así mismo, fue viable, porque se contó con los recursos necesarios, tanto materiales como técnicos. Es decir, bienes, servicios, útiles de escritorio como también la participación activa del asesor del trabajo de investigación.

Otro factor que contribuyó a la viabilidad es la determinación del problema, los objetivos de la investigación y la hipótesis planteada.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. NIVEL INTERNACIONAL**

Jaramillo (2013), en su conclusión titulada “optimización de la tratada de ganancia impuestos seccionales aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba” (Ecuador), con el principal objetivo de advertir con eficiencia, fuerza y heredad las urgencias de la nacionalidad del Cantón Riobamba para contribuir al mejoramiento de las leyes de fortaleza de sus residentes, y para ganar el cargo de magister, llegó a las subsiguientes teorías:

Las condiciones ineludibles que tienen los consistorios impone a las presidencias la condición de delinear el incremento de su hermandad para la paz de sus residentes; para esto se requieren dos tipos centrales: información confiable y disponibilidad económica.

No se trata solo de recaudar más; se busca que exista mayor seguridad en la información con la que se cuenta, ser más imparcial entre los que cumplen, que no son la totalidad y los que están pendientes de regularizarse, que son los que necesita el municipio que contribuyan con el desembolso de sus impuestos, si no se contribuye, como se exige al gobierno resultados.

La planeación y el financiamiento tienen en el catastro a un importante instrumento. El catastro forma un registro de antecedentes que contiene valiosa revelación para un municipio y su ciudad, además con la modernización y puesta al día del catastro, por la vía de la cobranza del impuesto predial se obtienen en forma equitativa medios económicos indispensables para el desarrollo lucido del municipio.

Además, es ineludible que hoy en día los Municipios se preocupen por tomar conciencia en los pobladores a través de las facilidades en

papeleos y seguridad de la información, para que estos participen de forma activa en la actualización del catastro municipal, para impulsar la ausencia de la cultura del no pago.

Alentar al morador a través del pago adecuado de sus impuestos para contribuir al cambio de los municipios y comprender que el pago que realiza es preciso para equipar al municipio de los servicios públicos, y el no pagarlos, implica conflictos para prestar dichos intereses. Para tales efectos es muy importante ofrecer facilidad tanto en la forma de pagar como para regularizar los que tengan deudos y en el último de los casos realizar los procedimientos coactivos de recuperación que la ley señala. Por lo anterior al catastro presenta un instrumento compartido de alta excelencia técnica para lograr que la comunidad tenga un mayor bienestar unipersonal y social.

Además, se debe rescatar la cultura tributaria, que se entiende como un conjunto de niveles de información y conocimiento que tiene un país sobre la tributación, o la acumulación de conocimientos, estándares, hábitos y actitudes de la sociedad hacia la tributación. Impuesto. En las últimas generaciones, nuestros padres eran el primer día del año y pagaban impuestos de manera disciplinada para cumplir con sus promesas a la ciudad de bienes patrimoniales.

Se debe buscar el uso de estrategias para concienciar a los contribuyentes de la importancia de cumplir con las obligaciones tributarias, pero las acciones reales para promover la cultura tributaria están dirigidas a los no contribuyentes, desde niños y jóvenes hasta adultos que no forman parte de una base efectiva de contribuyentes, o Es porque no tienen obligaciones tributarias directas bajo la ley, o porque trabajan en el campo informal.

Amaguaya (2016), en su trabajo titulado "Cultura Tributaria y Obligaciones Tributarias de las Empresas Informales de Guayaquil en Guayaquil" (Ecuador), tuvo como objetivo diseñar los "Lineamientos Tributarios" como una forma de cumplir con las obligaciones tributarias

de las personas no físicas herramienta. Se deben llevar las cuentas de las empresas informales de comida rápida para obtener el título de CPA, y se extraen las siguientes conclusiones:

- El propósito del trabajo de investigación es contribuir o ayudar a los contribuyentes (personas naturales que no están obligadas a llevar cuentas), para lo cual se han realizado investigaciones en campo (encuestas).
- En Guayaquil, la mayoría de los contribuyentes encuestados no comprendieron sus obligaciones en la administración tributaria.
- De acuerdo con los resultados obtenidos a través de la investigación de mercado (encuesta), el 52% de los contribuyentes manifestó que el principal motivo es la falta de información en materia tributaria.
- Existen varios problemas para las personas físicas que no están obligadas a llevar cuentas, uno de ellos es el desconocimiento del impuesto a pagar, ya que solo el 38% de los encuestados respondió que lo sabía
- . Por desconocimiento, los contribuyentes que no están obligados a llevar cuentas tienen muchas preguntas sobre sus declaraciones de impuestos, por lo que acuden a un servicio de terceros para completar formularios de impuestos.
- Los contribuyentes no saben mucho sobre tributación. El 58% de las personas respondió que su tributación se invierte en obras que benefician a la sociedad.
- Finalmente, se cree que es necesario desarrollar guías didácticas que incluyan casos prácticos para alimentar o de alguna forma promover el desarrollo de la cultura tributaria del país.

El SRI no cubre en su totalidad a los contribuyentes (personas naturales que no están obligadas a llevar cuentas) con el nivel de claridad

esperado. En muchos casos, los contribuyentes no comprenden o se confunden sobre sus obligaciones como contribuyentes, las cuales deben cumplir ante la administración tributaria. Obligación. Por ejemplo: no conocen algunos deberes formales que deben realizar, emitir recibos de venta válidos, declarar y pagar impuestos, etc.

Arriagada (1990); en la monografía "Seguridad ciudadana y violencia en América Latina" (Chile) publicada bajo el auspicio de Naciones Unidas, llegó a las siguientes conclusiones:

- El texto muestra que la violencia y el crimen se manifiestan de manera multidimensional y están estrechamente relacionados con la subjetividad de las personas. De esta manera, a la hora de explicar estos fenómenos, los factores relacionados con la condición humana, las condiciones sociales y familiares convergerán y tendrán dimensiones sociales, económicas y culturales, así como antecedentes e institucionales.
- Uno de los casos más evidentes de violencia criminal en la región es el marcado contraste entre la creciente sensación de inseguridad de las personas y la falta de estadísticas completas que puedan medir este fenómeno de manera más objetiva. Si bien la percepción que la gente tiene de la población es parte del fenómeno, la falta de datos estadísticos continuos dificulta la elaboración de un diagnóstico que pueda orientar eficazmente a las autoridades públicas, el sector privado y la población.
- Para compensar esta deficiencia, el trabajo actual espera marcar la diferencia. Desde una perspectiva comparada en América Latina, basada en información disponible limitada y no siempre confiable, así como desde diferentes perspectivas sociales y económicas, entendiendo la inseguridad de los ciudadanos que afecta a la región.

### **2.1.2. NIVEL NACIONAL**

Zea Zea (2016) en su tesis titulada "La recaudación del impuesto a las serenazgos en el municipio de Wangchuck en 2015, los gastos y costos de la inversión en seguridad ciudadana", tuvo como objetivo determinar el impuesto a los serenazgos y con el fin de obtener el título de contador público, Cuzco. El costo y el gasto de inversión de los servicios de seguridad ciudadana del Gobierno Municipal del Distrito de Wanchaq llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Según la investigación realizada, en la Tabla N ° 2, el 58,7% de las personas no cumplió con el impuesto serenazgo pagado en tiempo, mientras que el 42% no cumplió con estos impuestos. La encuesta encontró que cerca de la mitad de ellos reflejan el grado de infracciones, que es el más importante, una de sus características es la falta de pago de impuestos municipales, el monto insuficiente de recaudación y la falta de recaudación obligatoria por parte de las autoridades municipales.
2. La tasa del Serenazgo es de 41,29%, y todavía hay un déficit de 58,71% en 2015, lo que significa que el ámbito civil no puede cobrar lo necesario porque más del 50% de los contribuyentes incumplen los siguientes deberes de acuerdo con la siguiente normativa: Utilizar el impuesto al consumo anterior: el público carece Cultura tributaria, el público no está satisfecho con los servicios recibidos.
3. Al reformular la estructura de gastos de la función PIA, la decisión política de las autoridades determinó la escala de prioridad del gasto del distrito de Wanchaq y de la ciudad según la función.

Gutiérrez (2017), en un trabajo titulado "La cultura tributaria de los ciudadanos de Puente Piedra y su impacto en el pago de impuestos a la seguridad ciudadana en 2016", determinó si existe una conexión entre la cultura tributaria de los ciudadanos de Puente Piedra y eligió el título de



contador municipal para pagar El impuesto de seguridad civil del departamento de gestión de la ciudad saca las siguientes conclusiones:

- La cultura tributaria de los ciudadanos de Puente Piedra tiene un impacto significativo en el pago del impuesto a la seguridad ciudadana, es decir, cuando el gobierno municipal de Puente Piedra tiene un bajo desempeño en la generación de una cultura tributaria entre los contribuyentes, la incidencia es Más grande. En el impuesto de seguridad ciudadana impago (serenazgo).
- Según entrevista con el gerente de administración tributaria, determinó que la política pública del gobierno municipal de Puente Piedra para promover una cultura tributaria de la ciudadanía no ha surtido efecto. En la entrevista, dijo que la política es una política tributaria, y el 100% de los encuestados De los ciudadanos dicen que sus municipios a veces no les dicen qué impuestos deben pagar y no conocen el programa de impuestos para pagar impuestos. Esto reduce el impuesto a la seguridad ciudadana pagado cuando el monto del pago alcanzó los s / entre 2015 y 2016, lo que confirma este punto. 1,592,996.62 y s /. 1.257.378,93.
- Los ciudadanos de Puente Piedra (Puente Piedra) pueden obtener servicios de seguridad ciudadana mediante el pago de los impuestos correspondientes según lo estipulado en el artículo 3 de la Ordenanza Municipal No. 273 y obteniendo el consentimiento del administrador distrital, pero el 33% de los ciudadanos Dijo que están considerando monitorear los servicios de seguridad que brindan los ciudadanos en esta ciudad El 67% de las personas piensa que la calidad de los servicios es mala y nadie piensa que la calidad de los servicios es buena.

Ortiz (2019), en su trabajo titulado “La recaudación de impuestos municipales en la provincia de Huaura en 2018 y su impacto en la calidad del servicio al ciudadano”, tiene como objetivo determinar si la

recaudación de impuestos municipales afectará la calidad de los servicios a los ciudadanos. En las provincias y ciudades de Huaura se eligió el título de "Contador Público" y se extrajeron las siguientes conclusiones:

- a. A través de la revisión y análisis de los documentos y datos obtenidos, se concluye que los servicios de limpieza pública adecuados han tenido un impacto favorable en el pago oportuno de impuestos en las provincias y ciudades de la provincia de Huaura.
- b. En la revisión a documentación y puesta a prueba se determinó, la recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines, no incide favorablemente en el compromiso por un buen servicio al ciudadano.
- c. Del análisis a documentación y puestas a prueba se determina, la recaudación oportuna por Serenazgo incide favorablemente en la transparencia de atención a la seguridad ciudadana.
- d. En la determinación de la hipótesis, se puede determinar que el fondo de compensación municipal tiene una influencia favorable en el fideicomiso para pagar el costo de atención a los ciudadanos.
- e. A través del resumen de los documentos y pruebas, se puede determinar que la recaudación de impuestos municipales tiene un buen impacto en la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos por la provincia de Huaura en 2018.

### **2.1.3. NIVEL REGIONAL**

Arce (2018), en su trabajo titulado "La cultura tributaria de la provincia y municipio de Huánuco en 2017 y su impacto en la recaudación tributaria", tiene como objetivo determinar cómo la cultura tributaria afecta la recaudación tributaria en la provincia y municipios de Huánuco y la

obtención de Después del título de contador, llegó a las siguientes conclusiones:

1. Sacar una conclusión sobre el impacto de esta dimensión (conciencia tributaria) en la recaudación de impuestos municipales, aplicando el coeficiente de correlación de Pearson, es un mínimo positivo de 0.149. Esto quiere decir que no tiene tanta influencia, pero es un factor que incide en los bajos impuestos de la ciudad provincial de Huánuco en 2017. También podemos ver en la tabla y gráfico N ° 2 que el 59% de los estados no participó en las charlas del municipio sobre temas tributarios, esto provocó una falta de conciencia de los contribuyentes sobre temas tributarios que llevaron a la baja tributaria.
2. La conclusión es el impacto de la dimensión (educación tributaria) en la recaudación de impuestos municipales; aplicando la correlación de Pearson, es un promedio positivo de 0.395. Esto significa que el impacto de la educación tributaria es muy significativo, incluyendo 78 impuestos municipales en la provincia de Huánuco en 2017.
3. Sacar conclusiones, dimensiones (el impacto de las actitudes tributarias en la recaudación de impuestos municipales, aplicando la correlación de Pearson es un promedio positivo de 0.353). Esto significa que el impacto de las actitudes tributarias sobre la tributación es significativo para el Gobierno Provincial y Municipal de Huánuco-2017. Como se muestra en las tablas y gráficos N ° 14, 15, 16 y 17, la mayoría de los contribuyentes encuestados indicaron que sus calles tributarias municipales, recolección de residuos sólidos, parques y jardines, y Serenazgo estaban casi o no cumplidas.

1. Se concluye que la influencia de la dimensión (Actitud Tributaria en la recaudación de los arbitrios municipales, aplicando la correlación de Pearson es positiva media de 0,353. Esto nos quiere decir que la influencia de la actitud tributaria es significativa con la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017. Tal como se demuestra en los CUADROS y GRAFICOS N°14, 15, 16 Y 17 donde la mayoría de los contribuyentes encuestados manifiesta que poco o nada cumplen con sus arbitrios municipales por concepto de barrido de calles, recojo de residuos sólidos, parques y jardines y Serenazgo. Esto significa que los contribuyentes han mostrado una actitud de falta de tributación en el cumplimiento de las obligaciones municipales, lo que ha provocado que la provincia y el municipio de Huánuco no logren sus metas tributarias.

Villar (2018), en su trabajo titulado "Impuesto municipal y su impacto en los servicios de parques y jardines en el distrito de Huánuco en 2017", tiene como objetivo escribir sobre el impacto de los impuestos municipales en los servicios de parques y jardines del distrito de Huánuco. Huánuco eligió el título de contador público y llegó a las siguientes conclusiones:

- Con base en los resultados de la encuesta, se puede concluir que la recaudación general de impuestos a parques y jardines en la provincia de Huánuco es muy baja, debido a que los contribuyentes no cumplen con el pago oportuno de los impuestos municipales, lo que resulta en que el presupuesto asignado no incluye el mantenimiento de parques y jardines. Y mantenimiento permanente para el esparcimiento y entretenimiento de las personas; por lo tanto, de la descripción, el impacto promedio del impuesto municipal en el Distrito de Huánuco en los servicios de parques y jardines en 2017; porque el valor de correlación obtenido es de 0.621, lo que indica que existe Correlación positiva media.

- Con base en los resultados de la encuesta, se puede concluir que los contribuyentes no cumplieron con el pago de impuestos por parques y jardines el año pasado, lo que resultó en que el gobierno municipal no tuviera fondos ni presupuesto suficientes para pagar estos gastos incurridos en el mantenimiento de parques y jardines; ver En 2017, solo cobró S / .516,598.36 por parques y jardines, lo que representó 23.91% con respecto al presupuesto del año pasado (S / .2160,609.56), y el déficit presupuestario de ese año fue de 76.09%. 2017; por lo tanto, de manera descriptiva, la determinación de las tarifas municipales en la determinación de los servicios de parques y jardines en el Distrito de Huánuco 2017 tiene un impacto promedio; dado que el valor de correlación obtenido es 0.468, esto indica que existe una correlación positiva promedio.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta, la conclusión es que los contribuyentes creen que se deben destinar presupuestos adicionales para el mantenimiento de parques y jardines. De igual manera, 74 contribuyentes no creen que el propósito de conocer el presupuesto sea mantener el presupuesto, lo que significa que para ellos, entender estos La información no es importante porque no recibieron asesoría en el cuidado y mantenimiento de parques y jardines del departamento de sugestión de parques y jardines; por lo tanto, desde el punto de vista descriptivo, el costo del servicio de parques y jardines en el Distrito de Huánuco en 2017 tiene menor impacto; porque Se obtuvo un valor de correlación de 0,146, lo que indica que existe una correlación positiva débil.
- Según los resultados de la encuesta, el gobierno municipal no ha mantenido adecuadamente los parques y jardines. También se ha encontrado que los contribuyentes nunca han cooperado con la limpieza y el orden de los parques y jardines. Muchos contribuyentes viven cerca de parques y jardines. Los parques no están interesados en cuidarlos, sin embargo, en algunas áreas,

los contribuyentes sí conocen el cuidado de los parques y jardines y apoyan su mantenimiento y limpieza; por lo tanto, de la descripción, el costo promedio de mantenimiento de los parques y jardines en el Distrito de Huánuco en 2017 Impacto; dado que el valor de correlación obtenido es 0.651, esto indica que existe una correlación positiva promedio.

Izquierdo (2019), en su trabajo titulado "2018 La Administración Tributaria de la Diputación de Leóncio Prado y su incidencia en la recaudación tributaria", tiene como objetivo determinar cómo la gestión tributaria municipal afecta la recaudación tributaria en Lesoto. La provincia y municipio de Leonacio Prado, elige el título de contador público:

- La conclusión es que la administración tributaria municipal afecta la recaudación tributaria en la provincia de Leonio Prado en 2018. Esto nos permite comprobar a través del coeficiente de Spearman que el valor de 0.538 es una correlación moderadamente positiva, es decir, significancia bilateral ( $P\text{-Value} < 0.006$ ), lo que muestra estadísticamente que existe una correlación significativa entre la gestión tributaria municipal y la recaudación tributaria en el MPLP.
- La conclusión a la que se llega es la planificación fiscal 2018 del gobierno municipal de Leonio Prado sobre recaudación de impuestos. Después de obedecer el coeficiente de Spearman, obtuve un valor de 0.655, que es una correlación positiva promedio, y su significancia bilateral ( $\text{Valor } P < 0.000$ ) muestra estadísticamente si existe una relación entre la planificación tributaria y la recaudación tributaria. Existe una conexión significativa. MPLP
- La conclusión es que la amnistía fiscal afectó la recaudación de impuestos del gobierno municipal de Leonio Prado en 2018. Luego de pasar por el coeficiente de Spearman, se encuentra que el valor es 0.389, que es una correlación positiva débil, es decir,

significancia bilateral (valor  $P < 0.005$ ), que muestra estadísticamente si existe una relación significativa entre amnistía tributaria y administración tributaria. Asociado. La Diputación Provincial de Leoncio Prado.

- La conclusión es que la cultura tributaria ha influido en la labor recaudatoria del gobierno municipal de Leoncio Prado. En 2018, esto permitió comprobar que el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,594, correlación positiva bilateralmente significativa (valor de  $p < 0,002$ ). Estadísticamente, en la provincia de Leoncio Prado, cultura tributaria y recaudación tributaria Si existe una relación significativa entre.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **Recaudación de arbitrios**

#### **Cultura tributaria:**

Según Vargas (2018) la cultura tributaria es el conjunto de valores, conocimientos enfocados al pago de obligaciones económicas del Estado, que son destinadas al sostenimiento de las cargas públicas. Asimismo, es el comportamiento de un grupo de personas en un lugar y tiempo definido.

#### **Elementos de la Cultura Tributaria:**

La cultura tributaria está compuesta por dos elementos y son los siguientes:

Cultura: Es el conjunto de símbolos como valores, normas, actitudes, creencias, idiomas, costumbres, ritos, hábitos, capacidades, educación, moral, arte, etc. y objetos como vestimenta, vivienda, productos, obras de arte, herramientas, etc. que son aprendidos, compartidos y transmitidos de una generación a otra por los miembros de una sociedad, por tanto, es un factor que determina, regula y moldea la conducta humana.

Tributo: El término tributo proviene de la palabra tribu, que significa " conjunto de familias que obedecen a un jefe y que colaboran de alguna manera con el

sostenimiento de la tribu”. Por lo tanto, podemos referirnos respecto al tributo, como el pago en dinero, establecido legalmente, que se entrega al Estado para cubrir los gastos que demanda el cumplimiento de sus fines, siendo exigible coactivamente ante su incumplimiento.

Según Arce (2018), “la cultura tributaria es un conjunto de información y la comprensión de la tributación de un país determinado, así como un conjunto de conceptos, estándares, hábitos y actitudes sociales hacia la autoridad tributaria de América Latina y del mundo han visto que la solución a los problemas económicos y el desarrollo de las personas radica en la educación tributaria. Considerarse a sí mismo desde el punto de vista social, la obtención de valores morales y morales a través de la convivencia ciudadana proporciona el fundamento y legitimidad social para la tributación del país, y cumple con sus obligaciones tributarias como las necesidades del país. Corresponde al país como interesado impulsar este proyecto.

También mencionó en su tesis que la cultura tributaria es una iniciativa cooperativa entre los departamentos de gestión tributaria, los gobiernos municipales y las autoridades educativas departamentales; una comprensión integral de la tributación en departamentos o municipios específicos (incluyendo todas las escuelas públicas y privadas en áreas rurales y urbanas) Contenido cultural y comportamiento para promover la ciudadanía responsable de los niños y jóvenes estudiantes locales. Por su carácter integral, la presencia incluye la distribución de materiales de diferentes niveles, la socialización con supervisores, directores y profesores, y el seguimiento de su aplicación y uso.

**importancia de la cultura tributaria:** el cumplimiento de las obligaciones tributarias puede ser suficiente para lograr los objetivos tributarios; depende de la conciencia de los contribuyentes sobre los riesgos y de la capacidad de las autoridades tributarias para controlar y sancionar. Pero en algunos entornos sociales, existe una ruptura o disfunción entre la ley, la moral y la cultura; estos tres sistemas regulan el comportamiento humano. La cultura cívica es una serie de programas y proyectos que tienen como objetivo mejorar las condiciones de convivencia de los ciudadanos a través de cambios



conscientes en el comportamiento, siempre que los cambios voluntarios en los hábitos y creencias de la comunidad puedan convertirse en una parte importante de la comunidad. Administración pública, gobierno y sociedad civil.

Según Villar (Villar, 2018), "Solo autorizado por ley, se pueden utilizar leyes o decretos legislativos para crear, modificar o derogar impuestos, o establecer exenciones tributarias, salvo aranceles o tasas impositivas, y el Decreto Supremo Se abolió. Los gobiernos locales pueden crear, modificar o cancelar impuestos y tasas dentro de su jurisdicción y dentro del alcance prescrito por la ley, y otorgarles exenciones tributarias. Cuando el estado ejerce la autoridad tributaria, debe acatar los principios de retención de la ley, así como la igualdad y el respeto por las personas. El principio de los derechos fundamentales Confiscación de cualquier impuesto.

#### Competencia de los gobiernos Locales

También mencionó en el trabajo que según el Ministerio de Economía y Finanzas (2013), en el artículo 52 del Decreto Supremo 135-99-EF TUU de la Ley Tributaria, "los gobiernos locales administrarán exclusivamente los impuestos y tasas municipales. Si es este último, Se trata de derechos, licencias o impuestos. En casos excepcionales, el impuesto que establece la ley es ".

#### Marco Normativo para las contribuciones y tasas que determinen los Concejos Municipales.

Como se establece en el Decreto Supremo N ° 156-2004-EF del Poder Legislativo (2004), es decir, el artículo 60 de la Ley Tributaria Municipal, se aplican las siguientes reglas generales:

- a) "La creación y modificación de tarifas y cuotas han sido aprobadas por reglamento y están restringidas por el marco normativo; y lo dispuesto en la Ley de Ordenación Municipal.
- b) "Para frenar las tarifas y las cuotas, el gobierno municipal no tiene restricciones legales".

Según Bernilla (2018), el gobierno municipal recauda impuestos dentro de su jurisdicción. Para ello, considera las siguientes funciones:

- El gravamen va desde la información que recibe el contribuyente hasta la fecha de vencimiento por tipo de impuesto. El municipio debe proporcionar los formularios utilizados para pagar cada impuesto y declaración jurada.
- Inspección de impuestos: Es esta función la que puede determinar las obligaciones tributarias incumplidas que asumen los contribuyentes, realizando así una serie de acciones y tareas para obligarlos a cumplir con sus deudas. Esto debe ser permanente y sistemático. La función de auditoría incluye la inspección, investigación y control del cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Cobranza coactiva: este es un procedimiento que le da al gobierno de la ciudad el derecho de exigir impuestos por cobrar o deudas pendientes (actualizado). El procedimiento de cobro obligatorio se inicia con la notificación de la resolución de ejecución obligatoria, la cual contendrá la orden de cumplimiento obligatorio (autorización); si no se cumple la orden, se registra el inicio de la ejecución tomando medidas preventivas como embargos.

**El impuesto municipal es un tipo de impuesto administrado por el municipio y tiene por objeto:**

1. Proporcionar financiación de servicios.
2. Mejorar la infraestructura.
3. Promover el desarrollo local

Según la gerencia de rentas los tributos deben ser pagados para:

1. Tener un mejor servicio.
2. Tener más infraestructura,

3. Promover el desarrollo local y proporcionar financiación para la construcción de nuevas infraestructuras: pistas de parques, campos deportivos y su sostenibilidad.
4. Mejorar la calidad de los servicios públicos, barrido de calles, recolección de residuos sólidos, parques y jardines, y serenazgos.

### **Tributos Municipales**

- Contribución Especial de Obras Públicas.

### **Tasas Municipales**

- Tasas por servicios públicos o arbitrios.
- Tasas por servicios administrativos o derechos.
- Tasa por las licencias de apertura de establecimientos.
- Tasas por estacionamiento de vehículos.
- Tasa de Transporte Público.
- Otras tasas por la realización de actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario.

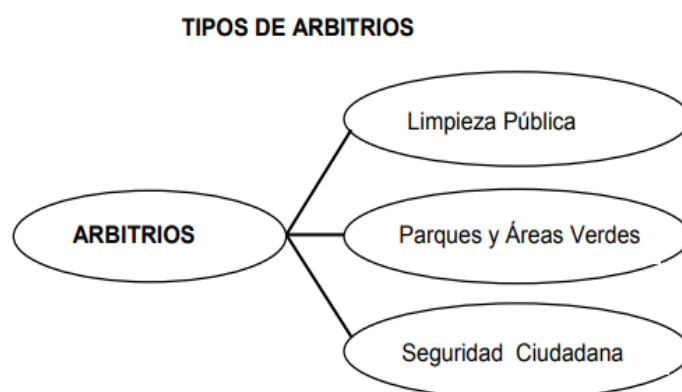
### **Recaudación tributaria**

Según González (2018); “Los impuestos incluyen la recaudación de impuestos, intereses y multas. Para obtener una recaudación económica, efectiva y eficiente y una mejora continua, las decisiones deben tomarse de acuerdo a reglas, procesos y procedimientos.

### **Recaudación de arbitrios**

Arce (2018) mencionó en su trabajo que de acuerdo con la Ley Tributaria Municipal (2011), esta es la tasa que se paga a los contribuyentes para brindar o mantener servicios públicos personalizados. En esta Ley debe entenderse como el impuesto municipal Las tarifas aplicables a los siguientes servicios

públicos; impuesto municipal de aseo público (recogida y tratamiento final de residuos sólidos y limpieza de calles y vías públicas), mantenimiento de parques y jardines, y seguridad ciudadana, que se describirán en detalle a continuación: En el ámbito de las obligaciones tributarias, las tarifas de limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines públicos y la seguridad ciudadana, porque son factores que los contribuyentes deben pagar por los servicios antes mencionados..



Fuente: Elaboración propia

Iglesias (2017) mencionó lo siguiente en su artículo: El conocimiento de la tasa municipal incluye los siguientes aspectos muy importantes, debemos considerar los siguientes puntos:

- Conocimiento del arbitrio de barrido de calles: El impuesto de barrido de calles es un servicio que incluye barrer, limpiar y limpiar calles, pasajes, plazas, parques y otras instalaciones efectivamente provistas por el gobierno del distrito para mantener el impuesto de barrido de calles. A través de la limpieza y saneamiento de la zona por parte del personal municipal, se utilizan herramientas, herramientas y suministros. En nuestra sociedad actual, el arbitraje de la limpieza viaria es muy importante porque ayuda a mantener limpias las calles, parques, jardines, etc. Por eso ciertas áreas de la ciudad no pueden brindar los servicios adecuados, pero si los servicios anteriores se han cobrado en consecuencia, lo que hará que los contribuyentes se sientan incómodos.

- Comprender el poder discrecional de la recolección de residuos sólidos: El poder discrecional de los residuos sólidos es la organización, gestión y ejecución de los servicios regionales de recolección de residuos sólidos, desde la recolección hasta la disposición final, a través del personal, herramientas, insumos y equipos utilizados para tal fin. Y vehículos. El servicio mencionado se brinda a todos los contribuyentes, es un método de recolección de residuos sólidos que beneficia a todos y protege el medio ambiente, sin embargo, pocas personas tienen la responsabilidad de brindar los servicios mencionados.
- Conocer las normas de mantenimiento de parques y jardines: optimizar, restaurar y mantener parques, jardines y espacios verdes públicos de la zona a través del personal, herramientas, insumos, equipos y vehículos utilizados para tal fin. La discreción para mantener parques y jardines es una de las pocas discreciones con respecto a la correcta prestación de los servicios descritos y, como resultado, los residentes se han quejado. El reclamo se debe al incumplimiento de la obligación de prestar el servicio, por lo que es de suma importancia considerar que el servicio prestado debe ser de alta calidad para satisfacer al contribuyente.
- Conocimientos de arbitrio de Serenazgo: Incluye formas de organizar, administrar y ejecutar los servicios de Serenazgo a pie, en camión y patrullando con cámaras de video vigilancia. Controlar, coordinar e implementar medidas preventivas, disuasorias y correctivas en operaciones conjuntas con la Policía Nacional; medidas para brindar asistencia en accidentes y emergencias médicas. El arbitraje de la serenata es uno de los medios más importantes para intentar brindar servicios básicos de seguridad al público. Sin embargo, algunas personas encuentran que el trabajo realizado por el responsable del servicio es incorrecto, porque muchas inconsistencias deben mejorarse para brindar servicios de alta calidad.

## **Estrategias de recaudación**

**Según Gonzales (2018), Dentro de las estrategias consideradas tenemos:**

- Se puede esperar que lleve a cabo las actividades planificadas, como la comprensión real y en tiempo real de las cuentas por cobrar tributarias adeudadas para lograr metas y objetivos; por lo tanto, con las dos características anteriores y el uso de tecnología de la información en el registro de contribuyentes puede mejorar la recaudación tributaria.
  
- En proyectos modernos y efectivos, la gestión eficaz se basa en una planificación estructurada, para que los municipios logren sus metas frente a la comunidad, pero también significa que deben analizar y evaluar sus propias fortalezas y debilidades con base en pronósticos futuros, y determinar metas. Estas metas y La estrategia permitirán lograr una buena colección.
  
- Promover y difundir valores que incentiven a las comunidades a cumplir con sus obligaciones tributarias.
  
- Realizar actividades de formación en valores cívicos en el nivel secundario.
  
- Actividades de formación en sensibilización fiscal en comunidades específicas.

**Calao (2012), nos señala las siguientes estrategias:**

- Promover la coordinación entre municipios, PNP y vecinos organizados.

- El gobierno municipal es responsable de la implementación de las políticas de seguridad ciudadana.
- Actualizar las regulaciones y procedimientos de las operaciones de Serenazgo.
- Fortalecer el Comité Provincial de Seguridad Ciudadana (COPROSEC).
- Establecer un mapa de delitos y señalar la mayor incidencia de delitos y delitos menores.
- Gestionar más alumbrado público en áreas clave.
- Promover y administrar un sistema judicial rápido y eficaz ante el Congreso de la República para sancionar faltas y faltas.
- Coordinación con empresas de seguridad privada.
- Llegar a un acuerdo sobre operaciones conjuntas con regiones vecinas, especialmente la operación conjunta con la provincia de Callao.

### **Técnicas de fiscalización:**

Iglesias (2017) confirmó que los municipios cuentan con diversas técnicas de fiscalización y deben programarlas adecuadamente, proponer soluciones y brindar soluciones ante los contribuyentes para llevar a cabo procesos de mejora de la eficiencia y eficacia.

Dichas técnicas ayudan a comprobar si los contribuyentes pagan sus impuestos.

### **Calidad del servicio de Seguridad Ciudadana**

#### **El Servicio de Municipal**

Ley Orgánica de Municipalidades; en el artículo 73, inciso (d) nos dice que cuenta con los siguientes servicios públicos locales:

- a) Saneamiento y salud.
- b) Transporte, circulación y transporte público.
- c) Educación, cultura, deportes y entretenimiento.
- d) Programas sociales de defensa y promoción de los derechos civiles.
- e) Seguridad ciudadana.
- f) Suministro y comercialización de productos y servicios.
- g) Registro Civil es mérito a convenio suscrito con la Oficina Nacional de Registro de Identidad y Estado Civil de acuerdo con la ley.
- h) Promover el desarrollo económico local para crear oportunidades de empleo.
- i) Establecer, mantener y administrar parques regionales, zoológicos, jardines botánicos y bosques naturales directamente o mediante concesiones. Sistema de Información Legal de Perú.
- j) Otros servicios públicos no reservados a entidades regionales o nacionales.

### **Servicio de Seguridad Ciudadana o Serenazgo**

Zea Zea (2016) mencionó lo siguiente: El Buró de Seguridad Civil o Serenazgo en la década de 1980 fue una concentración de los esfuerzos y métodos de la policía nacional en la lucha contra el terrorismo, lo que creó un vacío de seguridad civil bajo la atención de la policía. Debido a los brutales actos de terrorismo y al aumento de los delitos comunes, la falta de servicios policiales en las calles ha aumentado la inseguridad y la desprotección de las personas. Este hecho ha llevado a un deseo excesivo de contratar policías privados y medios electrónicos para manejar los desarrollos con más recursos económico.



Esta situación hace que el surgimiento y desarrollo de los servicios de serenazgo sea una respuesta positiva de los gobiernos locales a las condiciones inseguras. Estos se consideran servicios de custodia y seguridad personalizados. Inicialmente se contrató a policías en vacaciones y vacaciones, quienes se ofrecieron como voluntarios para brindar los servicios luego de brindar un estímulo económico. A través de Serenazgo, la cooperación entre la Policía Nacional y el municipio en materia de seguridad ciudadana se entiende como un apoyo mutuo entre agencias. El municipio proporciona recursos materiales y humanos para apoyar a la policía nacional en la realización de sus operaciones de patrullaje específicas y para brindar apoyo a la policía nacional en presencia de su personal en servicio activo.

### **Función del Serenazgo**

La función del serenazgo está a cargo del servidor municipal, y su categoría es "función responsable". El servidor depende del responsable del plan especial de seguridad civil en cuanto a jerarquía y función, y tiene los siguientes atributos.

1. Planificar, organizar, dirigir y controlar los servicios de Serenazgo.
2. Control del personal de Serenazgo y personal de apoyo al servicio, excepto personal de la PNP, de acuerdo con la Directiva 006-DGPNP-INST-DSOP-94, bajo el control del comisionado del departamento donde Serenazgo presta servicios, la Constitución, leyes y reglamentos.
3. Sugerir el mejor plan de servicio de Serenazgo, plan, estrategia, plan, presupuesto y otros al líder del plan.
4. Coordinar con las autoridades municipales, policiales y comunitarias en todo lo relacionado con su ámbito de competencia.
5. Hacer sugerencias al supervisor del plan, el plan y el presupuesto anual del servicio.

De acuerdo con Flores (2018), la seguridad ciudadana es una condición social en la que predomina el sentimiento de confianza, entendido esto en el sentido de que no existe riesgo y daño a la integridad física y psíquica, en la que el Estado debe garantizar la vida, la libertad y el patrimonio ciudadano. . De acuerdo con la Ley No. 27933 de la Ley Nacional del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, la seguridad ciudadana se entiende como "una acción integral formulada por el Estado bajo el esfuerzo mancomunado de los ciudadanos para asegurar su convivencia pacífica y eliminar la violencia y la discriminación racial. Uso pacífico de las vías públicas y espacio.

### **Componentes para la prestación del servicio:**

#### **1. Recursos humanos para el servicio**

Ley Orgánica de Municipalidades, según su artículo 85 inciso 1 nos dice que se requiere la participación de:

- La sociedad civil.
- La Policía Nacional.
- Efectivos de serenazgo.

#### **2. Maquinarias y equipos para el servicio**

Callao (2012) reveló la maquinaria, edificios y equipos requeridos para el servicio en su proyecto, tales como:

- Cámaras de video vigilancia.
- Sede de emergencias y puesto de observación de delitos.
- Edificio de vigilancia central.
- Unidades de vehículos.
- Equipos de comunicación.

### 3. Oportunidad en la prestación del servicio

Según Ortiz (2019); las oportunidades que nos brinda este servicio serían los siguientes:

- Brinda una mejor protección a la ciudadanía en todo el ámbito que le corresponde a su jurisdicción.
- El servicio permite escuchar a las personas, para su adecuada atención en la calidad del servicio.

### 4. Eficiencia en la prestación del servicio

Ortiz (2019) señaló que se debe tener la capacidad de permitir que alguien o algo logre un efecto específico, y al respecto, muestra que se debe considerar la cultura de servicio, se involucra al responsable y a quién se le permite brindar los servicios de cumplimiento.

### 5. Eficacia en la prestación del servicio

Según Ortiz (2019); en la prestación de dicho servicio es lograr todo lo que se desea en base a las estrategias establecidas. Del mismo modo es importante para la satisfacción a los usuarios, siempre que se atienda en relación a los requerimientos de los usuarios, que les permita obtener un servicio de calidad.

## 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Arbitrios:** Se trata de tarifas pagadas por la prestación o mantenimiento de servicios públicos, por ejemplo: impuesto municipal de limpieza pública, impuesto de parques y jardines e impuesto de Serenazgo.

**Confianza:** Este es su comportamiento y actitud en las actividades personales; como entidad corporativa, cuando deban asumir responsabilidades en este orden, evaluarán la situación en función de su comportamiento.

**Contribuciones:** Es un tributo, y su obligación es realizar obras públicas o actividades nacionales en beneficio de determinados ciudadanos. El dinero

recaudado se utilizará para financiar obras o construcción o para proporcionar servicios de los que se beneficiarán los residentes.

**Contribuyente:** Es una persona física o jurídica que paga impuestos o tributos, por lo que tiene la obligación de cumplir o hacer cumplir las obligaciones tributarias.

**Cultura:** Es un conjunto de símbolos, como valores, normas, actitudes, creencias, lenguaje, costumbres, rituales, hábitos, habilidades, educación, moral, arte, etc. Además de ropa, casas, productos, obras de arte, herramientas y otros artículos. Los miembros de la sociedad aprenden de una generación, comparten y difunden este conocimiento, por tanto, es un factor que determina, regula y da forma al comportamiento humano.

**Estrategias:** Se trata de una serie de actividades que debe realizar una entidad para alcanzar sus metas y objetivos. No existen estrategias buenas y malas, pero existen estrategias adecuadas o inapropiadas para un contexto dado.

**Impuesto municipal:** Es un impuesto que beneficia al gobierno local, y el municipio no considera directamente al contribuyente su desempeño. Estos impuestos son los siguientes:

- a) Impuesto sobre la propiedad
- b) Impuesto de alcabala
- c) Impuesto sobre el patrimonio
- d) Impuesto sobre el juego
- e) Impuesto al juego
- f) Impuesto sobre las prestaciones públicas no deportivas
- g) Impuesto los juegos de casino.

- h) Impuesto a los Juegos de máquinas, impuesto a las máquinas tragamonedas. Incluidos los resultados financieros y el balance del balance del ejercicio anterior.

**Limpieza Pública:** El manejo de residuos sólidos (como su combustión) produce un alto nivel de toxicidad y por lo tanto libera otras sustancias químicas que representan un riesgo para la salud. Por lo tanto, los gobiernos locales deben formular estrategias adecuadas para reducir los daños a la salud humana.

**Parques y Jardines:** El servicio por parques y jardines espacio de carácter biológico y paisaje especial para ser protegidos, y que serán utilizados por la ciudadanía, por lo que deberá de mantenerlo y conservar sus características.

**Recaudación:** Se conoce como recaudación al proceso de recaudar o el acto de recolectar o juntar elementos (obtener o recibir dinero o recursos). El término también se emplea para nombrar al monto que se recauda.

**Serenazgo:** También conocido como Seguridad ciudadana, Dicho arbitrio municipal corresponde, al servicio de seguridad y vigilancia pública de proteger a la ciudadanía en todo el ámbito que le corresponde a su jurisdicción.

**Servicios Públicos:** La calidad de vida de las personas está directamente relacionada con el entorno en el que viven. Si se trata de un espacio limpio, se debe utilizar alumbrado público, sistemas de agua y drenaje, parques o lugares de entretenimiento, mercados y basura limpia y controlable.

**Tasas:** Son impuestos generados por el concejo municipal, cuya obligación proviene de la efectiva prestación de servicios públicos o administrativos por parte del municipio; están reservados para el municipio

**Transparencia:** Es una distinción en el cumplimiento ético y de principios en el comportamiento de la persona o corporativo en las entidades gubernamentales o privadas, que se permite una rendición de cuentas en función a los hechos reales que se presentan.

**Tributo:** Son impuestos generados por el concejo municipal, cuya obligación proviene de la efectiva prestación de servicios públicos o administrativos por parte del municipio; están reservados para el municipio

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La recaudación tributaria se relaciona significativamente con la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

La cultura tributaria se relaciona significativamente con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019

La tributación municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019

Las estrategias de recaudación se relacionan significativamente con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019.

## **2.5. VARIABLES**

Una variable es una característica o cualidad; la magnitud o cantidad de cambio que puede ocurrir, que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en la encuesta (Fidias G., 2012).

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Son responsables y explican los cambios en la variable dependiente (Fidias G., 2012).

En el trabajo de investigación actual, nuestras variables independientes son: **La Recaudación Tributaria.**

## **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Son variables que se modifican mediante la acción de variables independientes. Constituyen efectos o consecuencias que pueden medirse y dar lugar a resultados de encuestas (Fidias G., 2012).

En el trabajo de investigación actual, nuestras variables dependientes son:

**La Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana.**

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V.I.: RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS	CULTURA TRIBUTARIA	Nivel de conocimiento de tributación	1. ¿Considera que los ciudadanos tienen conocimiento pleno sobre tributación?
		Grado de Conciencia tributaria	2. ¿Los contribuyentes, concurren a pagar su tributo en forma habitual?
	TRIBUTACIÓN MUNICIPAL	Tasas municipales justas	3. ¿Considera justa la tasa del arbitrio de seguridad ciudadana?
		Nivel de recaudación del arbitrio	4. ¿Considera suficiente la recaudación del arbitrio de seguridad ciudadana?
		Cobranza coactiva	5. ¿Existen procedimientos coactivos para recaudar tributos municipales?
	ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN	Nivel de morosidad	6. ¿Es veraz y confiable la información sobre el nivel de morosidad de los contribuyentes?
		Metas de recaudación	7. ¿Existe un padrón de contribuyentes en el sistema informático de la municipalidad?
		Actividades de recaudación	8. ¿Existen acciones de difusión motivadoras para la recaudación de arbitrios?
	V.D. CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA	EL SERVICIO MUNICIPAL	Alcance del servicio
Legalidad del servicio			10. ¿El servicio de seguridad ciudadana tiene documentos de gestión?
SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA		Grado de implementación del servicio	11. ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con una jerarquía bien definida?
		Nivel de eficiencia	12. ¿Percibe que la ciudadanía se siente satisfecha por la eficiencia del servicio?
		Nivel de eficacia	13. ¿Considera suficiente el financiamiento para la eficacia del servicio de seguridad ciudadana?
COMPONENTES PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Nivel de apoyo de instituciones externas	14. ¿Es satisfactorio el aporte de las instancias de apoyo al servicio?
		Recursos humanos	15. ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con un perfil del personal?
		Maquinarias y equipos	16. ¿El servicio cuenta con máquinas y equipos suficientes para el servicio?



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo es de tipo de investigación aplicada. Hernández (2014) la investigación es tipo aplicada, debido a que se caracteriza por su búsqueda de la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, para generar solución y sistematizar la práctica basada en la investigación.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

El enfoque del presente trabajo es cuantitativo. Hernández (2014) en el enfoque cuantitativo los planeamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. La recolección de datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

El alcance investigativo del presente trabajo es descriptivo correlacional, busca establecer y medir la correlación entre las variables. Hernández (2014) Sostiene que un estudio descriptivo correlacional, busca especificar las propiedades y las características de un fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, pretende medir o recoger información de manera autónoma o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

##### **3.1.3. DISEÑO**

El presente trabajo tiene el diseño no experimental. Hernández (2014) la investigación no experimental transversal son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN (N)

Según Hernández (2014) Población o universo, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

Par el presente trabajo de investigación nuestra población o universo estuvo conformado por los elementos que integran las gerencias de la Municipalidad Distrital de Amarilis:

GERENCIAS	SUBGERENCIAS	Elementos
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL	S.G. de Obras y Maquinaria	9
	S.G. de Estudios y Proyectos	13
	S.G. de Planificación Urbana y Catastro	10
	S.G. de Gestión de Riesgos y Desastres	12
GERENCIA DE DESARROLLO LOCAL	S.G. de Desarrollo Humano Educación y Salud	8
	S.G. de Programas Sociales e Inclusión Social	10
	S.G. de Promoción Social y Participación Vecinal	25
GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	S.G. de Gestión Integral de Residuos Sólidos	40
	S.G. de Manejo y Gestión Ambiental	15
	S.G. de Áreas Verdes y Recursos Naturales	35
GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	S.G. de Promoción Empresarial y Turismo	10
	S.G. de Fiscalización y Control	10
	S.G. de Transporte Terrestre	5
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	S.G. de Registro y Orientación Tributaria	10
	S.G. de Recaudación y Control Tributario	12
	S.G. de Fiscalización Tributaria	20
	S.G. de Ejecución Coactiva	8
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	S.G. de Prevención Ciudadana	10
	S.G. de Serenazgo	40
<b>TOTAL (N)</b>		<b>302</b>

Fuente: Portal web de la Municipalidad Distrital de Amarilis. (Amarilis, 2019)  
Elaboración: propia del investigador

### 3.2.2. MUESTRA (N)

Según Hernández (2014) la muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta.

Para el presente trabajo se ha tomado la muestra no probabilística, porque se ha elegido los elementos a conveniencia para la investigación.

Como muestra para la variable independiente consideraremos a la Gerencia de Administración Tributaria y para la variable dependiente consideraremos a la gerencia de seguridad ciudadana por ser ambas gerencias las directamente vinculadas con el tema materia de investigación.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	S.G. de Registro y Orientación Tributaria	10
	S.G. de Recaudación y Control Tributario	12
	S.G. de Fiscalización Tributaria	20
	S.G. de Ejecución Coactiva	8
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	S.G. de Prevención Ciudadana	10
	S.G. de Serenazgo	40
<b>Total (n)</b>		<b>100</b>

Fuente: Portal web de la Municipalidad Distrital de Amarilis. (Amarilis, 2019)  
Elaboración: propia del investigador

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. TÉCNICAS

La encuesta, Hernández (2014), La encuesta es una de las técnicas que se utiliza para recolectar datos, está conformado por varias preguntas que están dirigidas a una porción de la población.

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta que se dirigió a los elementos componentes de la muestra.

### **3.3.2. INSTRUMENTO**

Según Hernández (2014), el cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en varias preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

En el presente trabajo de investigación se utilizó los cuestionarios para obtener información de cada uno de los elementos de la muestra.

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para el procesamiento de los datos se utilizó el software SPSS, que nos permitió sistematizar todos los datos registrados.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

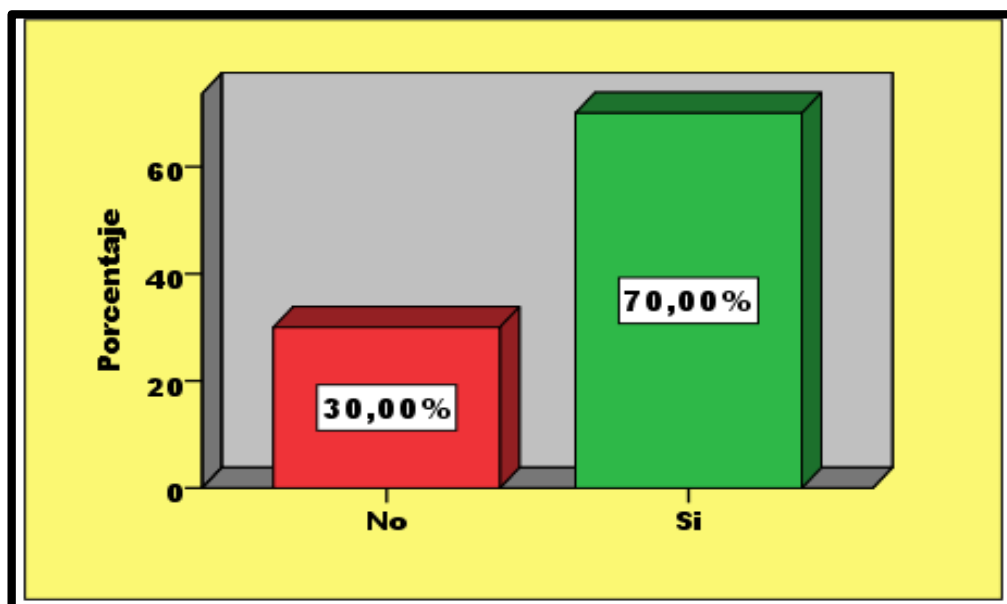
#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla N° 1 ¿Considera que los ciudadanos tienen conocimiento pleno sobre tributación?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	30	30,0	30,0	30,0
Válidos Si	70	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 1

Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N°01

Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 1 ¿Considera que los ciudadanos tienen conocimiento pleno sobre tributación?**

#### INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

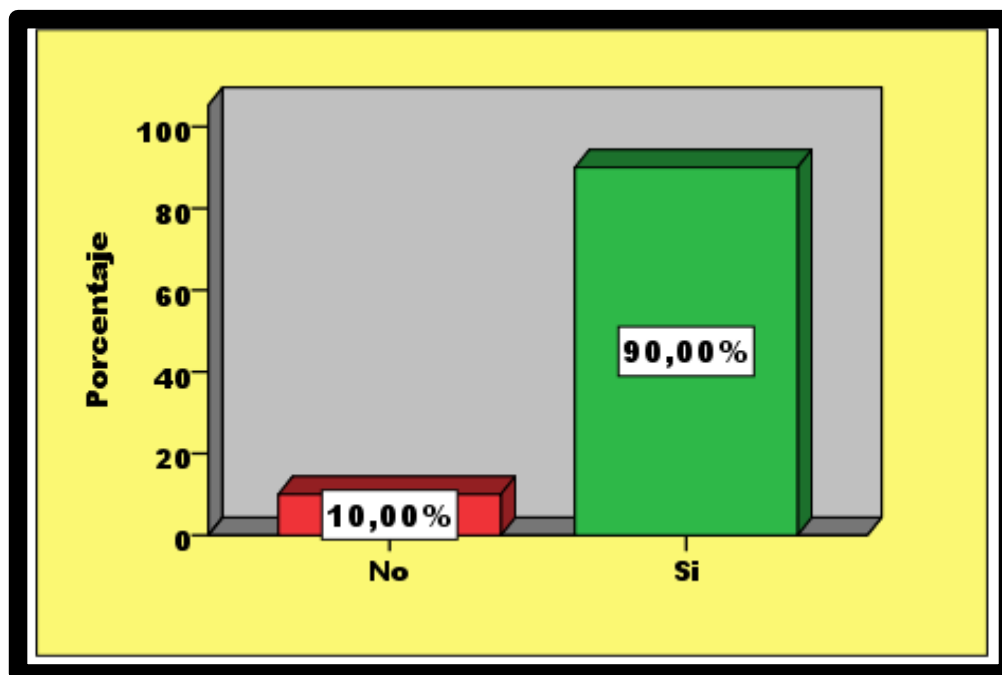
Según los resultados, el 70.00% de los encuestados, consideran que los ciudadanos del distrito de Amarilis tienen conocimiento pleno sobre tributación, mientras que el 30.00% manifiestan que el ciudadano no tiene conocimientos.

Esto se da por que los ciudadanos saben que los servicios municipales son financiados por los propios usuarios.

**Tabla N° 2 ¿Los contribuyentes, concurren a pagar su tributo en forma habitual?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	10	10,0	10,0	10,0
	Si	90	90,0	90,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 2  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 2  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 2 ¿Los contribuyentes, concurren a pagar su tributo en forma habitual?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según los resultados, el 90.00% de los encuestados afirman que los contribuyentes concurren a pagar sus tributos en forma habitual, vale decir dentro de los plazos y periodos programados, mientras que el 10.00% manifiesta que no.

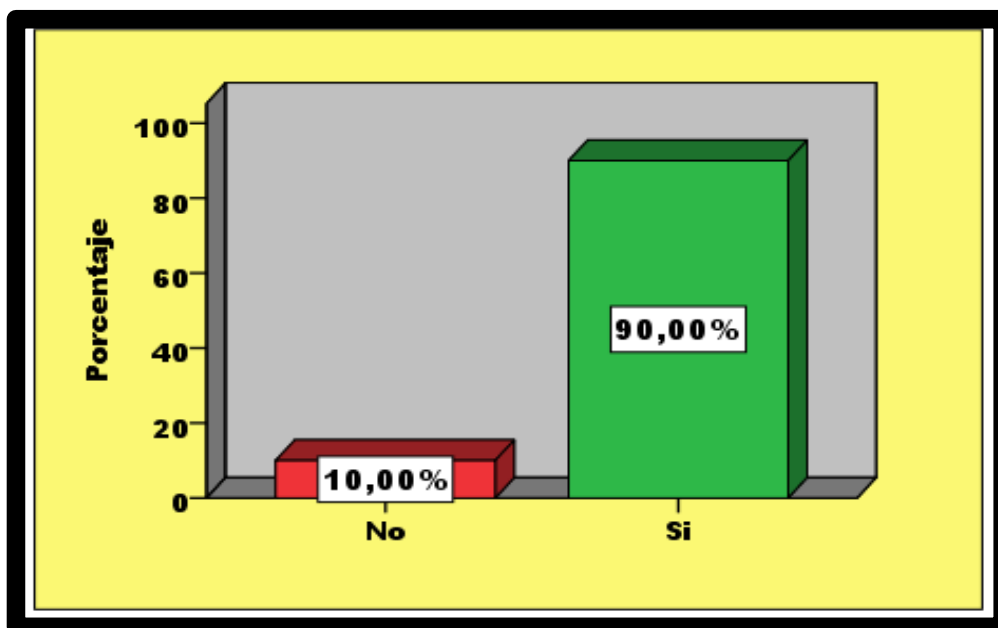
Este resultado responde a la realidad en que los contribuyentes son notificados a través de avisos y anuncios sobre la temporada de pago de tributos municipales.

**Tabla N° 3 ¿Considera justa la tasa del arbitrio de seguridad ciudadana?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	10	10,0	10,0	10,0
Válidos Si	90	90,0	90,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 3

Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N°03

Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 3 ¿Considera justa la tasa del arbitrio de seguridad ciudadana?**

#### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

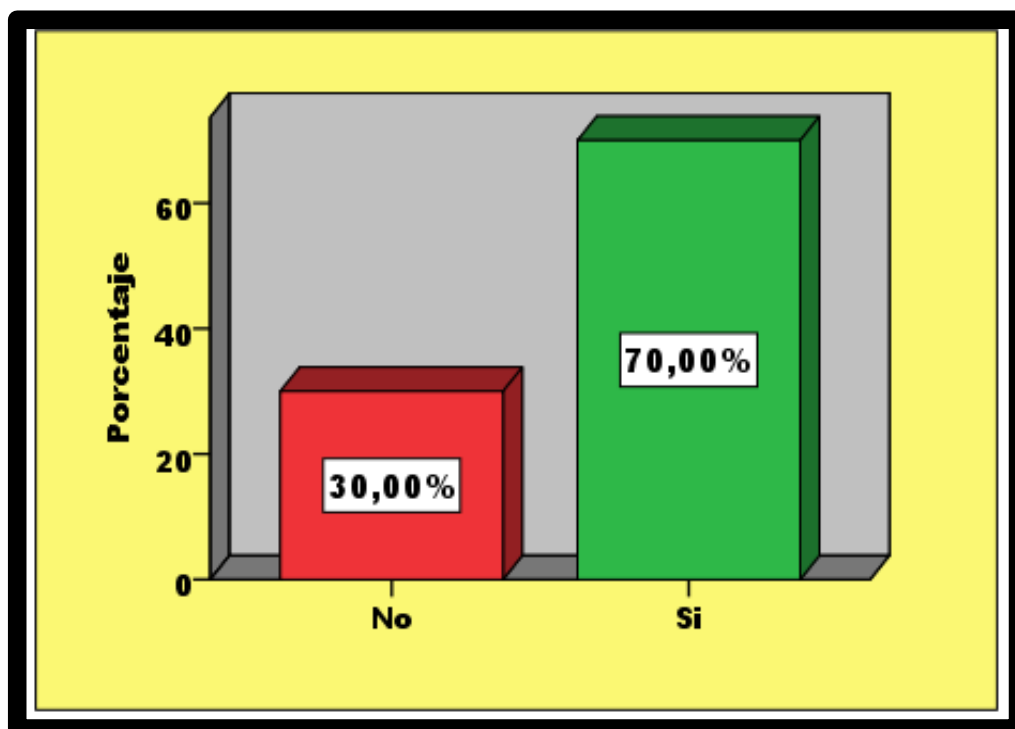
Según los resultados, el 90.00% de los encuestados consideran justa la tasa del arbitrio de seguridad ciudadana, mientras que el 10.00% manifiesta que no.

Este resultado obtenido desde el punto de vista del empleado municipal se debe a la percepción desde la municipalidad que capta los recursos para financiar el servicio de seguridad ciudadana.

**Tabla N° 4 ¿Considera suficiente la recaudación del arbitrio de seguridad ciudadana?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	30	30,0	30,0	30,0
	Si	70	70,0	70,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 4  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N°04  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 4 ¿Considera suficiente la recaudación del arbitrio de seguridad ciudadana?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según los resultados obtenidos, el 70.00% de los encuestados consideran que es suficiente la recaudación del arbitrio de seguridad ciudadana, mientras que el 30% no lo considera así.

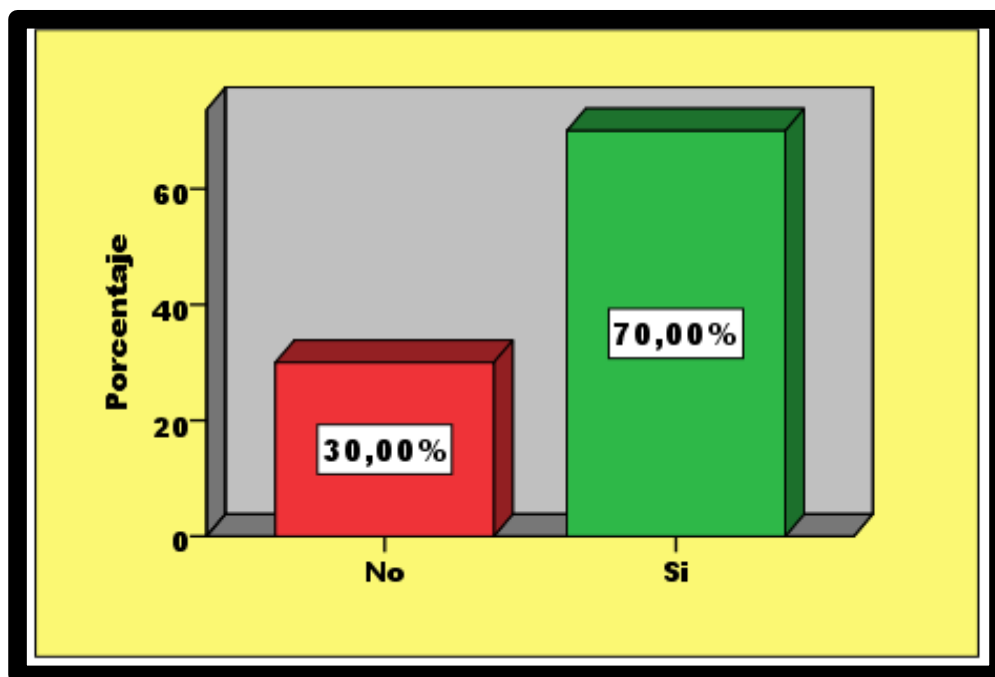
Este resultado se debe a que los empleados municipales consideran los costos para la prestación del servicio con los recursos que tiene disponible y no consideran mejorarlo.



**Tabla N° 5 ¿Existen procedimientos coactivos para recaudar tributos municipales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	30	30,0	30,0	30,0
Válidos Si	70	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 5  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 5  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 5 ¿Existen procedimientos coactivos para recaudar tributos municipales?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

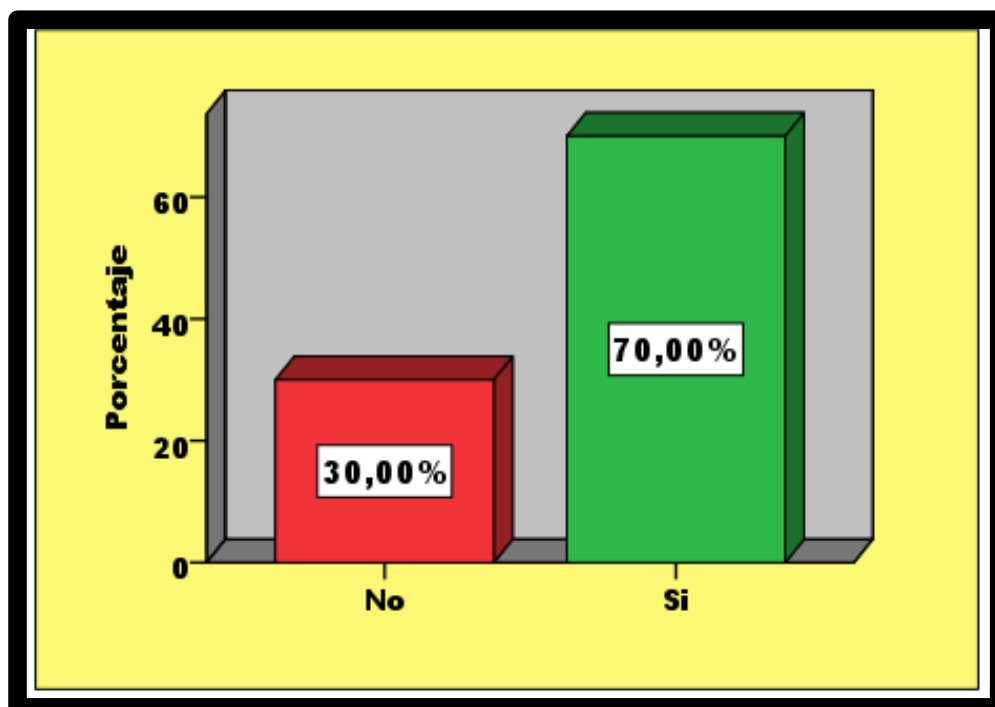
Según los resultados obtenidos, el 70.00% de los encuestados consideran que la municipalidad cuenta con procedimientos coactivos para recaudar tributos municipales, mientras que el 30% manifiestan que no se cuentan con procedimientos coactivos.

Este resultado se debe a que los empleados municipales son conocedores que existe una oficina y existen procedimientos para ejecutar cobranza coactiva.

**Tabla N° 6 ¿Es veraz y confiable la información sobre el nivel de morosidad de los contribuyentes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	30	30,0	30,0	30,0
	Si	70	70,0	70,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 6  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 6  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 6 ¿Es veraz y confiable la información sobre el nivel de morosidad de los contribuyentes?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

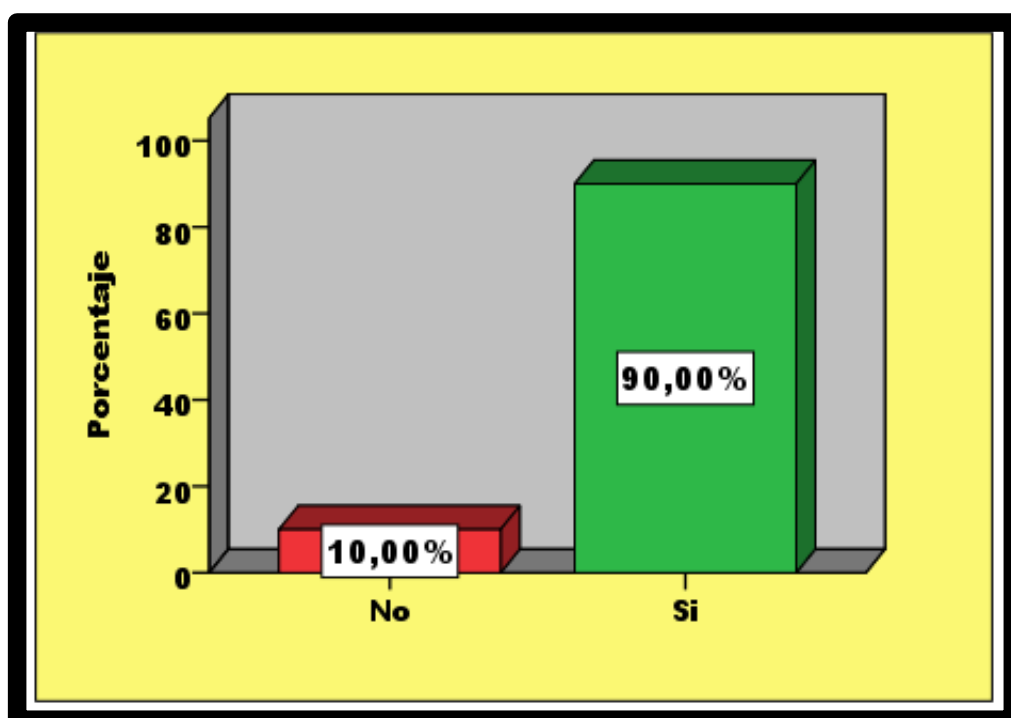
Según los resultados obtenidos, el 70.00% de los encuestados consideran que es veraz y confiable la información sobre el nivel de morosidad de los contribuyentes mientras que el 30.00% manifiestan que no.

Este resultado se debe a que los empleados municipales, en el área de rentas, cuentan con la base de datos de todos los contribuyentes en general y consideran la recaudación anual promedio comparado con otros años sin tener en cuenta y analizar si la cantidad de morosos se incrementa o disminuyen cada año.

**Tabla N° 7 ¿Existe un padrón de contribuyentes en el sistema informático de la municipalidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	10	10,0	10,0	10,0
Válidos Si	90	90,0	90,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 7  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 7  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 7 ¿Existe un padrón de contribuyentes en el sistema informático de la municipalidad?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

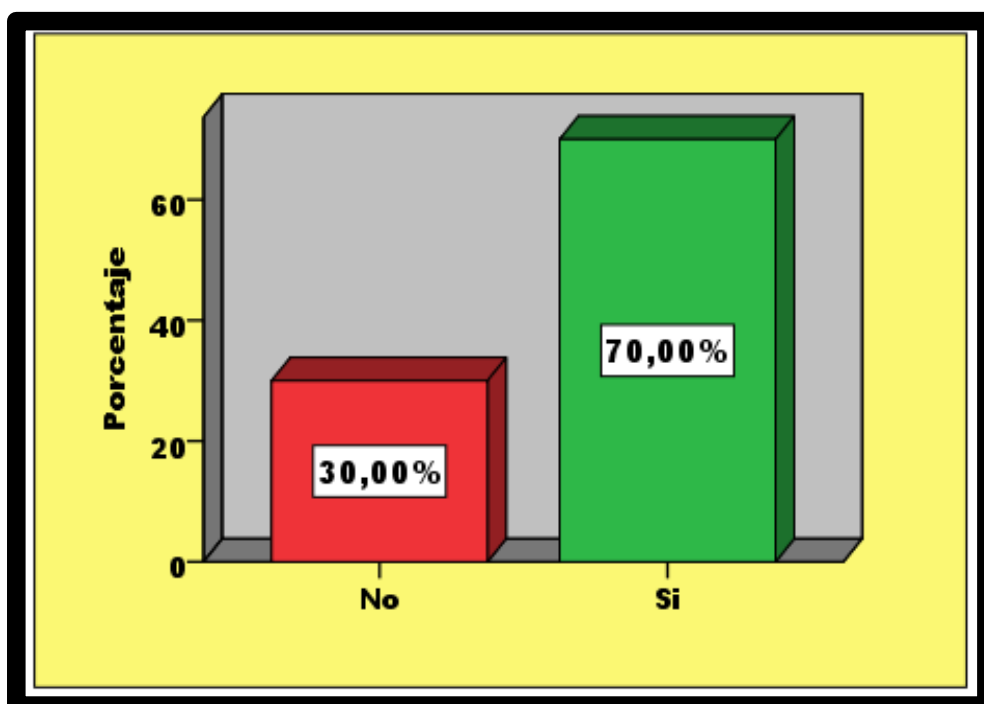
Según los resultados obtenidos, el 90.00% de los encuestados consideran que en la municipalidad existe un padrón de contribuyentes y el 10% manifiestan que no existe este padrón.

Este resultado se debe a que los empleados municipales, especialmente del área de rentas, cuentan con un padrón de contribuyentes en el sistema informático, con un programa para efectos de ubicar y calcular los tributos de cada contribuyente al vencimiento de cada periodo.

**Tabla N° 8 ¿Existen acciones de difusión motivadoras para la recaudación de arbitrios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	30	30,0	30,0	30,0
Válidos Si	70	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 8  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 8  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 8 ¿Existen acciones de difusión motivadoras para la recaudación de arbitrios?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según los resultados obtenidos, el 70.00% de los encuestados consideran que existen acciones de difusión motivadoras para la recaudación de arbitrios, mientras que el 30% manifiestan que no existen esas acciones.

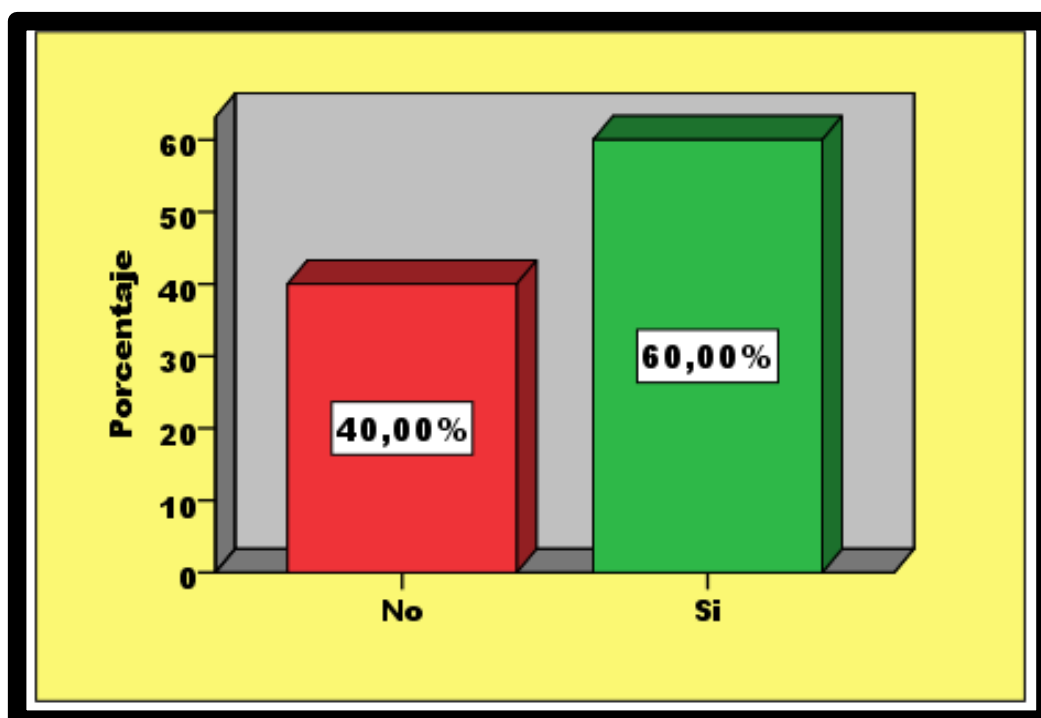
Este resultado se debe a que la mayoría de los empleados municipales participan en las campañas de difusión para motivar a los vecinos a pagar sus arbitrios, mientras que una minoría no participa en estas campañas que se realizan los sábados.

**Tabla N° 9 ¿Considera que el servicio de seguridad ciudadana llega a todos los sectores de la población?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	40	40,0	40,0	40,0
Válidos Si	60	60,0	60,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 9

Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 9

Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 9 ¿Considera que el servicio de seguridad ciudadana llega a todos los sectores de la población?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

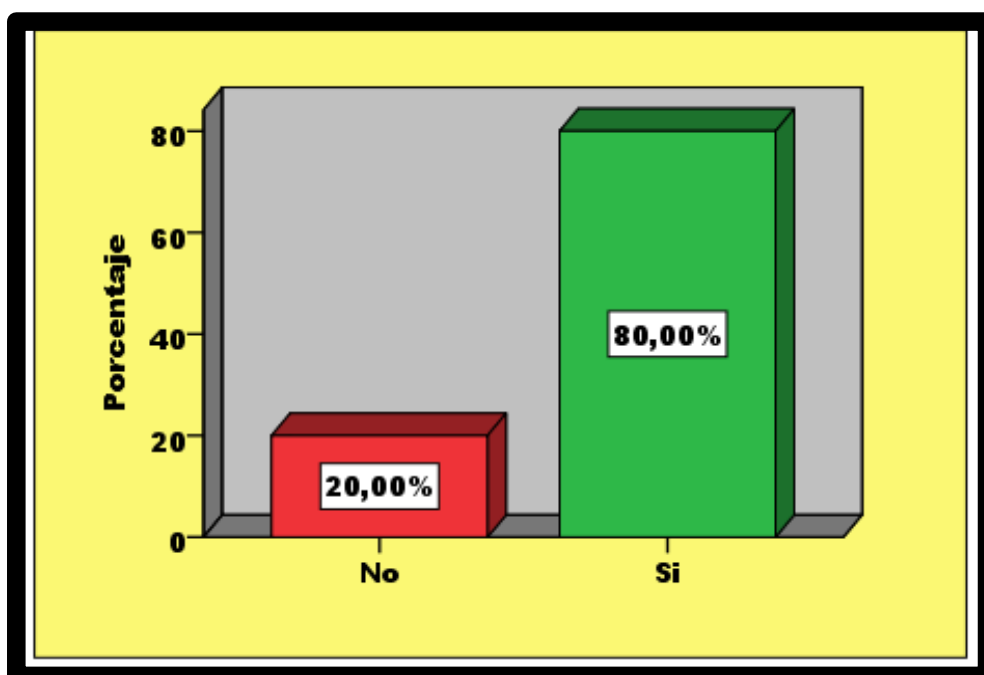
Según los resultados obtenidos, el 60.00% de los encuestados consideran que el servicio de seguridad ciudadana llega a todos los sectores de la población mientras que el 40% manifiestan que este servicio no llega a toda la población.

Esto se debe a que la mayoría de los encuestados afirman que el servicio cumple con atender todos los sectores de la población mientras que la mayoría considera que el presupuesto es insuficiente para cumplir con todos.

**Tabla N° 10 ¿El servicio de seguridad ciudadana tiene documentos de gestión?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	20	20,0	20,0	20,0
Válidos Si	80	80,0	80,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 10  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 10  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 10 ¿El servicio de seguridad ciudadana tiene documentos de gestión?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

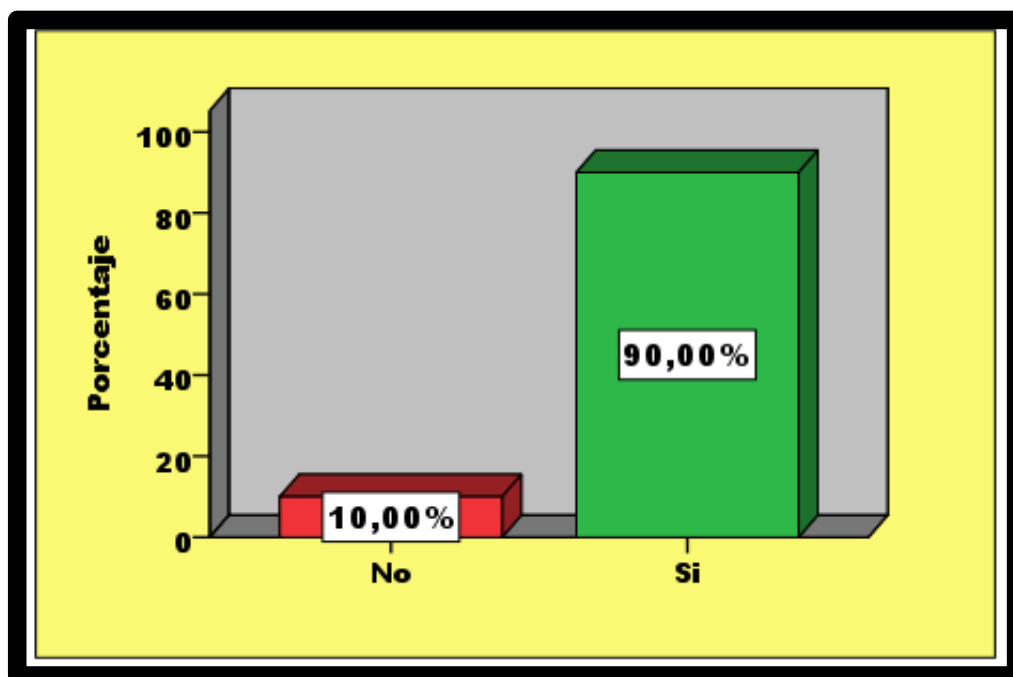
Según los resultados obtenidos, el 80.00% de los encuestados afirman que el servicio de seguridad ciudadana tiene documentos de gestión para su funcionamiento mientras que el 20% afirman que no lo tienen.

Este resultado se debe a que la mayoría de los encuestados conocen la organización y estructura de este servicio y la minoría no está relacionada con el servicio y su organización.

**Tabla N° 11 ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con una jerarquía bien definida?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	10	10,0	10,0	10,0
Válidos Si	90	90,0	90,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 11  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 11  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 11 ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con una jerarquía bien definida?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

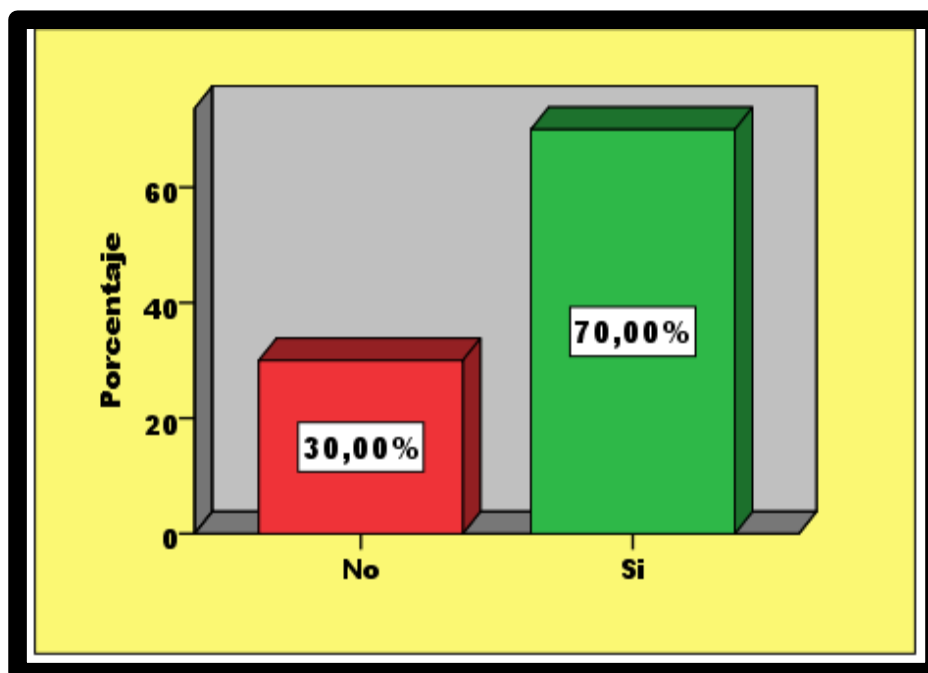
Según los resultados obtenidos, el 90.00% de los encuestados afirman que el servicio de seguridad ciudadana cuenta con una jerarquía bien definida dentro del servicio, mientras que el 10% manifiestan que no.

Este resultado se da porque la mayoría de los entrevistados conocen la organización y la jerarquía que existe dentro del servicio y que esto se evidencia en el cumplimiento del servicio.

**Tabla N° 12 ¿Percibe que la ciudadanía se siente satisfecha por la eficiencia del servicio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	30	30,0	30,0	30,0
Válidos Si	70	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 12  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 12  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 12 ¿Percibe que la ciudadanía se siente satisfecha por la eficiencia del servicio?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según los resultados obtenidos, el 70.00% de los encuestados afirman que la ciudadanía se siente satisfecha por la eficiencia del servicio, mientras que el 30% manifiestan que no.

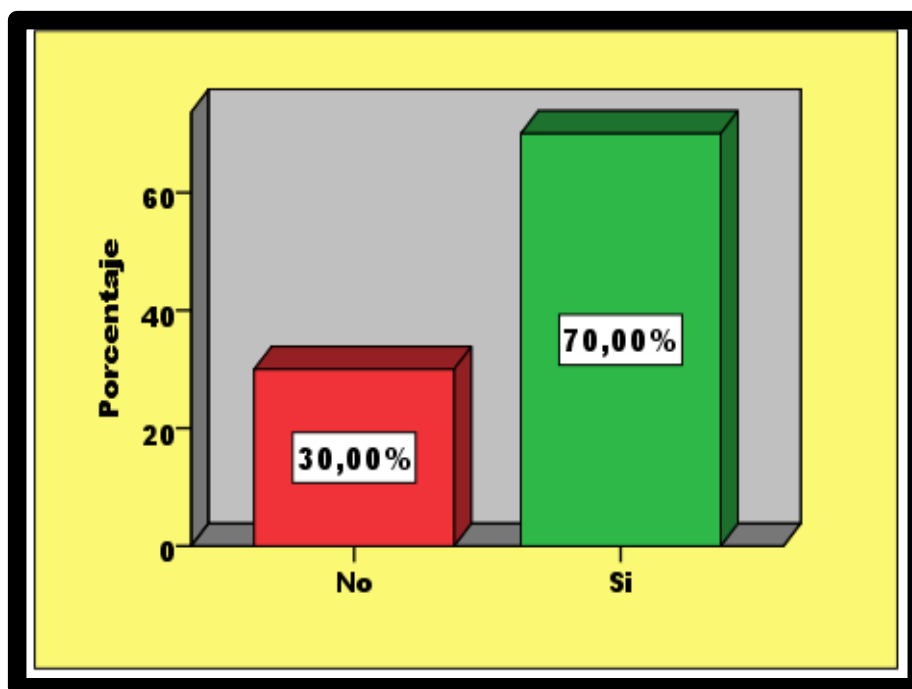
Este resultado se da porque la mayoría de los entrevistados servidores de la gerencia de recaudación tributaria y la gerencia de seguridad ciudadana perciben de los ciudadanos están satisfechos por el servicio de seguridad ciudadana que presta la municipalidad.



**Tabla N° 13 ¿Considera suficiente el financiamiento para la eficacia del servicio de seguridad ciudadana?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	30	30,0	30,0	30,0
Válidos Si	70	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 13  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 13  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 13 ¿Considera suficiente el financiamiento para la eficacia del servicio de seguridad ciudadana?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

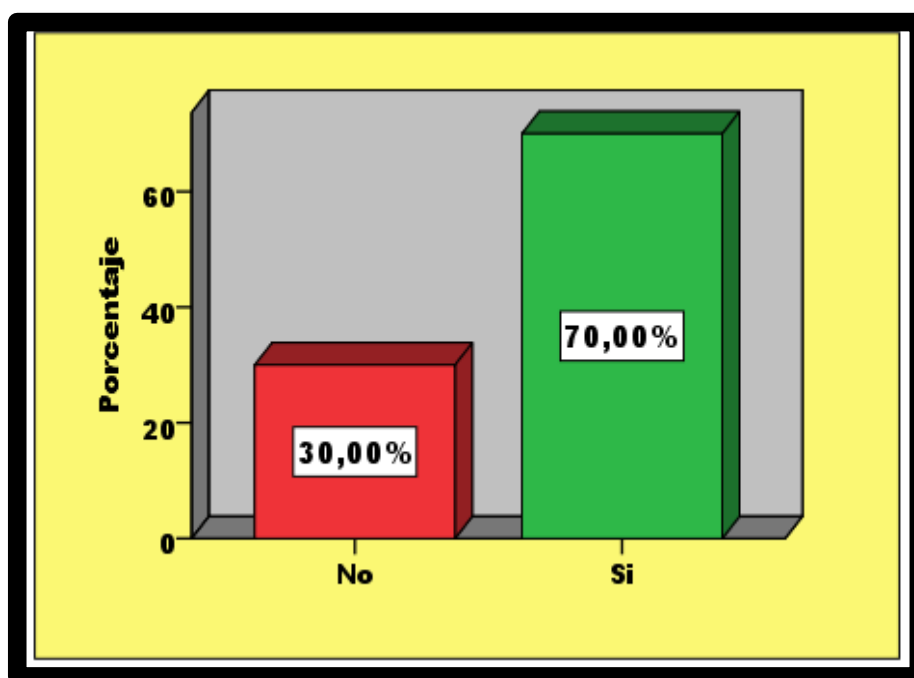
Según los resultados obtenidos, el 70.00% de los encuestados consideran suficiente el financiamiento para la eficacia del servicio de seguridad ciudadana, mientras que el 30% manifiestan que el financiamiento es insuficiente.

Este resultado se da porque la mayoría de los encuestados consideran que el presupuesto asignado para la prestación del servicio es suficiente para cumplir con las metas del año, pero no consideran la posibilidad de mejorar el servicio.

**Tabla N° 14 ¿Es satisfactorio el aporte de las instancias de apoyo (PNP, Juntas vecinales) al servicio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	30	30,0	30,0	30,0
Válidos Si	70	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 14  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 14  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 14 ¿Es satisfactorio el aporte de las instancias de apoyo (PNP, Juntas vecinales) al servicio?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

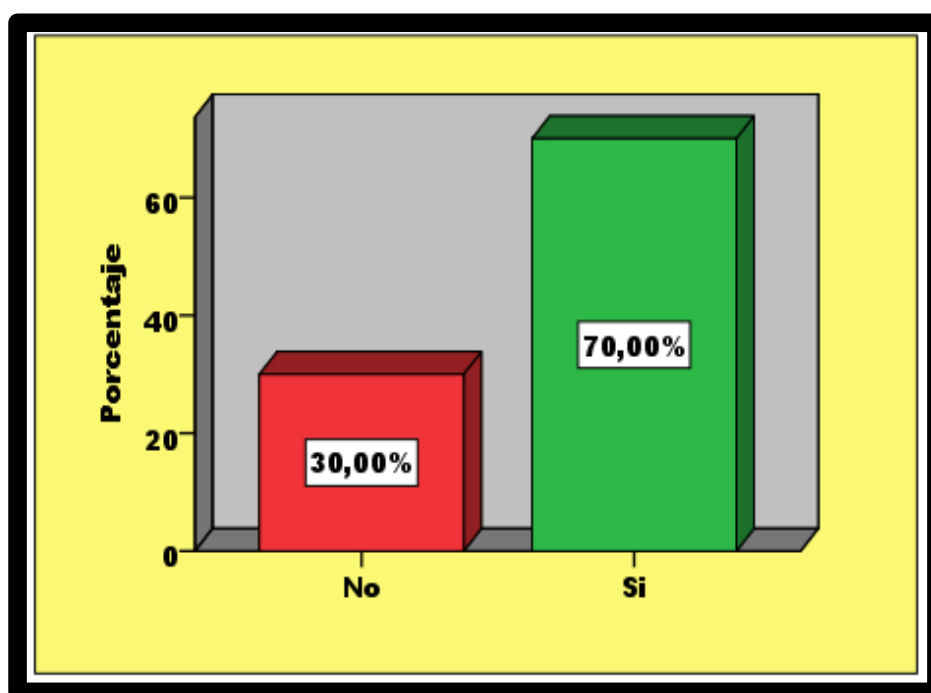
Según los resultados obtenidos, el 70.00% de los encuestados afirman que es satisfactorio el aporte de las instancias de apoyo (PNP, juntas vecinales) mientras que el 30% manifiestan que no.

Este resultado se da porque la mayoría de los entrevistados, servidores de la gerencia de recaudación tributaria y la gerencia de seguridad ciudadana conoce la metodología de trabajo del personal del servicio.

**Tabla N° 15 ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con un perfil del personal?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	30	30,0	30,0	30,0
Válidos Si	70	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 15  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 15  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 15 ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con un perfil del personal?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

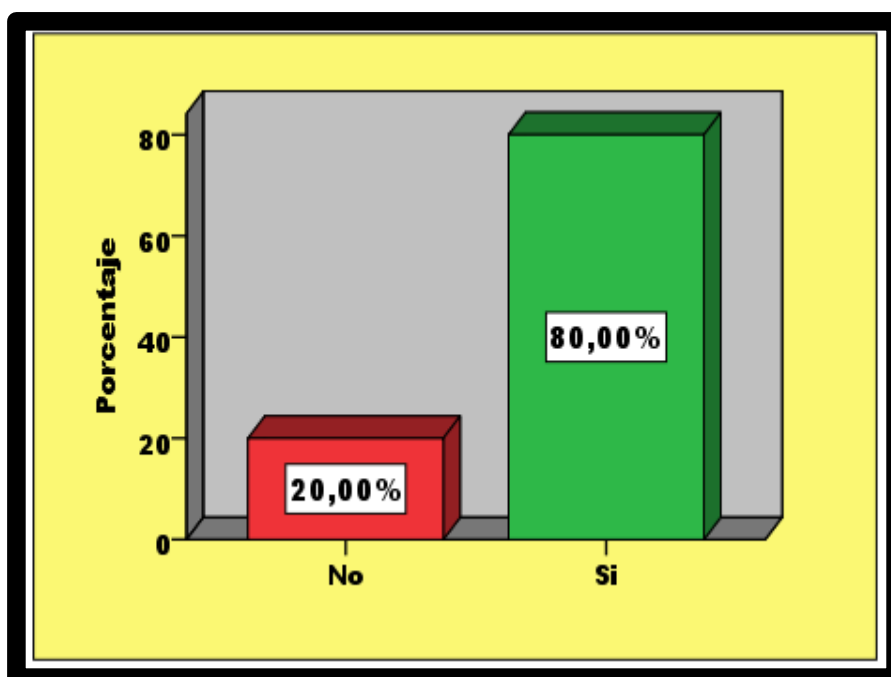
Según los resultados obtenidos, el 70.00% de los encuestados afirman que el servicio de seguridad ciudadana cuenta con un perfil pre elaborado para el personal que va formar parte del grupo de colaboradores para la prestación del servicio, mientras que el 30% manifiestan que o cuentan con el perfil del servidor.

Este resultado es porque los servidores del servicio pasan por una selección previa en base al perfil del personal que tiene la institución.

**Tabla N° 16 ¿El servicio cuenta con vehículo y equipos suficientes para el servicio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	20	20,0	20,0	20,0
Válidos Si	80	80,0	80,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Tabla N° 16  
Elaboración: propia del investigador



Fuente: Tabla N° 16  
Elaboración: propia del investigador

**Gráfico N° 16 ¿El servicio cuenta con vehículo y equipos suficientes para el servicio?**

**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:**

Según los resultados obtenidos, el 80.00% de los encuestados afirman que el servicio cuenta con vehículos y equipos suficientes para el servicio, mientras que el 20% manifiestan que no.

Este resultado se da porque la mayoría de los encuestados conocen el nivel de equipamiento del servicio de seguridad ciudadana, con vehículos, maquinarias y equipos.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Interpretación de los puntajes obtenidos de la encuesta sobre “La Recaudación de arbitrios y su relación con la Calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad de Amarilis 2019”.

### Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

“Existe relación estadísticamente significativa entre La Recaudación de arbitrios y la Calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad de Amarilis 2019”.

Calculando el Coeficiente rxy de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

### Donde:

**x** = Puntajes obtenido de la Recaudación de arbitrios

**y** = Puntajes obtenidos de la Calidad del servicio de seguridad ciudadana

**r<sub>x,y</sub>**= Relación de las variables.

**N** = Número de trabajadores de la municipalidad de Amarilis 2019.

**La correlación de Pearson:** Según (Suárez Ibujés, 2011) Los coeficientes de correlación son medidas que indican la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan. Son números que varían entre los límites +1 y -1. Su magnitud indica el grado de asociación entre las variables; el valor  $r = 0$  indica que no existe relación entre las variables; los valores  $\pm 1$  son indicadores de una correlación perfecta positiva.

Para interpretar el coeficiente de correlación utilizamos la siguiente escala:

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Tabla Nº 17 Correlación de Pearson, Hipótesis General**

**Correlaciones**

		LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS V1	CALIDAD DE SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA V2
<b>LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS V1</b>	Correlación de Pearson	1	,334**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	100	100
<b>CALIDAD DE SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA V2</b>	Correlación de Pearson	,334**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	100	100

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo un valor correlacional de **0.334**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva baja entre las variables de estudio: La Recaudación de arbitrios y la Calidad del servicio de seguridad ciudadana de Amarilis 2019. De esta forma se acepta la hipótesis general.

### Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

**HE<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de Cultura Tributaria (dimensión 1) y la Calidad del servicio de seguridad ciudadana de Amarilis 2019.

**Tabla Nº 18 Correlación de Pearson, hipótesis específica**

(Dimensión 1)

Correlaciones

		CALIDAD DE SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA V2	CULTRURA TRIBUTARIA D1
CALIDAD DE SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA V2	Correlación de Pearson	1	,367**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
CULTRURA TRIBUTARIA D1	Correlación de Pearson	,367**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo un valor correlacional de **0.367**, lo cual manifiesta que hay una correlación positiva baja entre variables de estudio: Cultura tributaria (Dimensión 1) y la Calidad del servicio de seguridad ciudadana de Amarilis 2019.

**HE<sub>2</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de Tributaria Municipal (Dimensión 2) y la Calidad del servicio de seguridad ciudadana de Amarilis 2019.

**Tabla Nº 19 Correlación de Pearson, hipótesis específica**

(Dimensión 2)

Correlaciones

		CALIDAD DE SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA V2	TRIBUTARIA MUNICIPAL D2
CALIDAD DE SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA V2	Correlación de Pearson	1	,248*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	100	100
TRIBUTARIA MUNICIPAL D2	Correlación de Pearson	,248*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	100	100

\*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Se obtuvo un valor correlacional de **0.248**, lo cual manifiesta que hay una correlación positiva baja entre variables de estudio: Tributaria Municipal (Dimensión 2) y la Calidad del servicio de seguridad ciudadana de Amarilis 2019. De esta forma se acepta la hipótesis específica

**HE<sub>3</sub>**: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de Estrategias de recaudación (Dimensión 3) y la Calidad del servicio de seguridad ciudadana de Amarilis 2019. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

**Tabla Nº 20 Correlación de Pearson, hipótesis específica**

(Dimensión 3)

**Correlaciones**

		CALIDAD DE SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA V2	ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN D3
CALIDAD DE SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA V2	Correlación de Pearson	1	,027
	Sig. (bilateral)		,793
	N	100	100
ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN D3	Correlación de Pearson	,027	1
	Sig. (bilateral)	,793	
	N	100	100



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### ***Hipótesis general***

*Referente a la hipótesis general “La recaudación tributaria se relaciona significativamente con la calidad del servicio de seguridad ciudadana...” en la que se obtuvo un resultado estadístico de nivel de correlación 0.334-positiva baja, coincide ampliamente con la tesis (antecedente internacional) de Jaramillo (2013) que en su conclusión cinco (5) concluye “...Alentar al ciudadano a través del pago oportuno de sus impuestos para contribuir al desarrollo de los municipios y entender que el pago que realiza es necesario para dotar al municipio de los servicios públicos, y el no pagarlos, implica problemas para prestar dichos servicios...”. Del mismo modo coincide inversamente con las conclusiones de la tesis (antecedente nacional) de Zea Zea (2016), que en el punto uno (1) concluye: “De acuerdo a la investigación realizada, se tiene en la tabla N° 2 el 58.7% no han cumplido con el pago oportuno del pago del arbitrio de serenazgo, y el 42% si cumplió con dicho pago lo cual se observa aproximadamente la mitad refleja un grado de morosidad, una de las características más importantes es la falta de cumplimiento de pago por concepto de arbitrios municipales, el monto recaudado no es suficiente,...”. También nuestro resultado coincide con la tesis (antecedente nacional) de Ortiz (2019), quien en su conclusión (c), afirman: “Del análisis a documentación y puestas a prueba se determina, la recaudación oportuna por Serenazgo incide favorablemente en la transparencia de atención a la seguridad ciudadana.” y en su conclusión (e) concluye “En conclusión de documentación y prueba realizada se determinó, la recaudación de arbitrios municipales incide favorablemente en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018”*

#### ***Hipótesis específica***

***En cuanto a nuestra hipótesis específica 1 (HE1) “La cultura tributaria se relaciona significativamente con la calidad del servicio de Seguridad***

*Ciudadana ...” en la que se obtuvo un resultado estadístico correlacional de 0.367 – positiva baja; coincide con los resultados de la tesis (antecedente internacional) de Jaramillo (2013), que en su conclusión cuatro (4) afirma: “...,Hoy en día, es necesario que las autoridades municipales presten atención a la sensibilización de la ciudadanía a través de trámites e instalaciones de información determinista para que puedan participar activamente en la actualización del sistema de registro municipal para promover la desaparición de la cultura incivilizada. pago” Así mismo coincide con los resultados de la tesis (antecedente nacional) de Gutiérrez Santa Cruz (2017) quien en su primera conclusión afirma: “La cultura tributaria de los ciudadanos del distrito de Puente Piedra influye significativamente en el pago de los arbitrios de seguridad ciudadana,” También coincide con los resultados de la tesis (antecedente regional) Arce (2018), que en su primera conclusión, afirma: “Se concluye que la influencia de la cultura tributaria en la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huánuco es positivamente considerable;...”. Finalmente, nuestro resultado coincide con la tesis (antecedente regional) de Izquierdo (2019), quien en su última conclusión dice: “Se concluyó que la cultura tributaria incide en la recaudación de los arbitrios en la Municipalidad provincial de Leoncio Prado 2018. Nos permite demostrar del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.594 es una correlación positiva media...”.*

**En cuanto a nuestra hipótesis específica 2 (HE2):** *“La tributación municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana...” en la que se obtuvo un resultado estadístico correlacional de 0.248 – positiva baja; coincide con los resultados de la tesis (antecedente internacional) de JARAMILLO (2013), que en su primera conclusión afirma: “No se trata solo de cobrar más; se busca que exista mayor certeza en la información con la que se cuenta, ser más equitativo entre los que cumplen, que no son la mayoría y los que están pendientes de regularizarse, que son los que necesita el municipio que contribuyan con el pago de sus impuestos, si no se contribuye, como se exige al gobierno resultados.” También nuestro resultado coincide inversamente con la tesis (antecedente nacional) de Zea Zea (2016), quien en su segunda conclusión afirma: “El nivel de recaudación del arbitrio de serenazgo, recaudado es de 41.29% y queda un déficit del*

58.71% del año 2015, esto significa que el área de la división de seguridad ciudadana no llega a recaudar lo necesario ya que más del 50% de los contribuyentes no pagaron con dicho arbitrio...”

**En cuanto a nuestra hipótesis específica 3 (HE3),** “Las estrategias de recaudación se relacionan significativamente con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana...” en la que se obtuvo un resultado estadístico correlacional de 0.027 – positiva muy baja, nuestros resultados coinciden con la tesis (antecedente internacional) de JARAMILLO (2013), que, en su tercera conclusión, afirma: “La planeación y el financiamiento tienen en el catastro a un importante instrumento. El catastro forma un inventario de datos que contiene valiosa información para un municipio y su población, además con la actualización y modernización del catastro, por la vía de la recaudación del impuesto predial se obtienen en forma equitativa recursos económicos indispensables para el desarrollo sano del municipio.” Y en su octava conclusión, afirma: “...se debe buscar la aplicación de estrategias que permitan hacer conciencia a sus contribuyentes sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias,”.

## CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. En la administración municipal, existe un vínculo entre la tributación y la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en Amarilis. Se determinó una correlación positiva baja de +0,334, resultado que nos llevó a concluir que el municipio no utilizó correctamente los recursos recolectados para brindar los servicios porque la recaudación es la mejor, pero los ciudadanos creen que el objeto del servicio es el objeto del servicio. La seguridad ciudadana no es eficiente.
2. Según el objetivo 1, se determina una relación positiva baja y su valor de correlación es +0,367. Este resultado muestra que en la gestión municipal de Amarilis existe una correlación entre la cultura tributaria y la calidad de los servicios de seguridad ciudadana, reflejando el conocimiento y conciencia tributaria de los contribuyentes que no consideran los servicios de seguridad ciudadana como servicios. calidad.
3. De acuerdo al objetivo 2, determinando una relación positiva baja, el valor de correlación de +0,248. Este resultado muestra que, en la administración municipal de Amarilis, existe una relación entre la tributación municipal y la calidad de los servicios de seguridad ciudadana, y refleja la visión de los contribuyentes de que los contribuyentes creen que la tasa impositiva que pagan por el impuesto a la seguridad ciudadana es justa. Y recaudar lo suficiente.
4. Según el objetivo 3, se determina una relación positiva muy baja y su valor de correlación es +0.027. Este resultado muestra que existe una relación entre la estrategia de recaudación y la calidad de los servicios de seguridad ciudadana, y refleja que, en el municipio, si bien existe un padrón de contribuyentes, no existe un padrón exclusivo de contribuyentes con alto grado de morosidad. Esto también refleja la actividad y El ejercicio motivacional realizado no logró los resultados esperados.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los gerentes generales del gobierno municipal consideren la equidad en la asignación del presupuesto de servicios que brinda el gobierno municipal, presten especial atención a los recursos recaudados por el impuesto a la seguridad ciudadana y asignen íntegramente los fondos para los servicios.
2. Se recomienda que el departamento de gestión tributaria proponga una campaña al público como estrategia educativa para mejorar su conocimiento tributario y aumentar la conciencia tributaria para aumentar la tributación, lo que tendrá un impacto en la mejora de la calidad de los servicios.
3. Se recomienda al consejo municipal que revise la tasa impuesta al Impuesto de Seguridad Ciudadana para hacerlo más justo en función del nivel socioeconómico del contribuyente. De igual forma, se recomienda emitir normativa que facilite el proceso de cobranza a beneficiarios y contribuyentes durante el período correspondiente.
4. A la gerencia de seguridad ciudadana se recomienda que se involucren más en el proceso de presupuestarios para comprender el nivel de recaudación y requerir los elementos necesarios para mejorar la calidad de los servicios. Asimismo, se recomienda preparar proyectos y utilizar otros recursos para financiar la mejora de la calidad del servicio.
5. A la comunidad estudiantil, desarrollar otros trabajos de investigación relacionados a la calidad del servicio de seguridad ciudadana, desde la perspectiva de los contribuyentes ya que el presente trabajo se ha desarrollado con los servidores de la municipalidad tanto del área de rentas como de seguridad ciudadana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero Velásquez, H. (2017). *Los Gobiernos Locales y la Seguridad Ciudadana*. Colombia.
- AMAGUAYA VARGAS, J., & MOREIRA PEÑA , K. (2016). *LA CULTURA TRIBUTARIA Y LAS OBLIGACIONES FISCALES DE LOS NEGOCIOS INFORMALES DE GUAYAQUIL*. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL - ECUADOR, Guayaquil - Ecuador.
- Amarilis, M. D. (Enero de 2019). Recuperado el 5 de Enero de 2019, de: <https://muniamarilis.gob.pe/>
- ARCE DEL CASTILLO , J. (2018). *LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO – 2017*. UNIVERSIDAD DE HUANUCO, Huánuco.
- ARRIAGADA, I., & GODOY, L. (1990). *SEGURIDAD CIUDADANA Y VIOLENCIA EN AMERICA LATINA*. CHILE: NACIONES UNIDAS.
- BERNILLA SÁNCHEZ, S. (2018). *EVASIÓN Y MOROSIDAD TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA 2017*. UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA, TINGO MARIA.
- CALLAO, M. P. (2012). *MEJORAMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA Y SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO – CERCADO*. LIMA.
- Fidias G., A. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme.
- FLORES LOVATON, L., & RAYMUNDO CAJAHUANCA, Z. (2018). *EL USO DE ARMAS NO LETALES POR LA UNIDAD DE SERENAZGO CONFORME A LA AUTONOMÍA MUNICIPAL A FIN DE PROTEGER LA SEGURIDAD CIUDADANA EN HUANCAYO – 2017*. UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, HUANCAYO.
- García Sanchez, I., Prado Lorenzo, J. M., & Cuadros Ballesteros, B. (2013). *Formas de gestión y eficiencia de los servicios públicos municipales* (Primera edición ed.). España: Fundación Pública Andaluza Centro de Estudios Andaluces.

- GONZALES NÚÑEZ, C. (2018). *Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe*. . UNIVERSIDAD CESRA VALLEJO, Perú.
- Gutiérrez Santa Cruz , J. (2017). *La cultura tributaria de los ciudadanos de Puente Piedra y su influencia en el pago de arbitrios de seguridad ciudadana*. 2016. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, Lima.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Iglesias Gonzáles, J., & Ruiz Rengifo, K. (2017). *La cultura tributaria y su relación con las obligaciones tributarias de los arbitrios municipales de la ciudad de Tarapoto año 2016*. Tarapoto.
- IZQUIERDO PISCO, F. (2019). *GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACION DE LOS ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO 2018*. UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, Huánuco.
- JARAMILLO GARCÍA, B., & AUCANSHALA NAULA, L. (2013). *OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN IMPUESTOS SECCIONALES APLICADO EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA*. ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL, ECUADOR.
- mef.gob.pe. (s.f.). Recuperado el 02 de abril de 2020, de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publica/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)
- Nava Huillca, M. (2018). *El Servicio de Serenazgo y su Relacion con la Recaudación del Arbitrio de Serenazgo en la Municipalidad Provincial del Cusco, periodo 2016*. Tesis, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- ORTIZ TRUJILLO, Y. (2019). *RECAUDACION DE ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA 2018*. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN, Lima.
- PAÍS, E. (27 de Febrero de 2017). Los servicios públicos los pagan los ciudadanos, no los territorios. *EL PAÍS*. Recuperado el 01 de Febrero de 2020, de [https://elpais.com/politica/2017/02/24/actualidad/1487956982\\_984342.html](https://elpais.com/politica/2017/02/24/actualidad/1487956982_984342.html)

PLANIFICA ECUADOR. (2017). Recuperado el 05 de Marzo de 2020, de PLANIFICA ECUADOR: <https://www.planificacion.gob.ec/municipios-mucho-impuesto-pero-baja-recaudacion/#>

Suárez Ibujés, M. O. (9 de Diciembre de 2011). *Repositorio Universidad Técnica del Norte*. (U. T. ECUADOR, Editor) Recuperado el 28 de Junio de 2020, de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/766>

VARGAS MORALES, E. (2018). *LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA EVASIÓN TRIBUTARIA DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO MODELO DE TINGO MARÍA, 2017*. UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, HUÁNUCO.

VILLAR RAMIREZ, A. (2018). *LOS ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INFLUENCIA EN LOS SERVICIOS DE PARQUES Y JARDINES DEL DISTRITO DE HUÁNUCO 2017*. UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, Huánuco.

Zea Zea, K. (2016). *RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE SERENAZGO, GASTOS Y COSTOS DE INVERSIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ PERIODO 2015*. UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUZCO, Cuzco.

Amarilis, M. D. (Enero de 2019). Recuperado el 5 de Enero de 2019, de <https://muniamarilis.gob.pe/>



# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TITULO: LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿De qué manera se relaciona la recaudación tributaria con la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019?	Determinar de qué manera se relaciona la recaudación tributaria con la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019	La recaudación tributaria se relaciona significativamente con la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019	V.I.: RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS	CULTURA TRIBUTARIA	- Nivel de conocimiento de tributación - Grado de Conciencia tributaria
¿De qué manera la cultura tributaria se relaciona con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019?	Determinar de qué manera la cultura tributaria se relaciona con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019	La cultura tributaria se relaciona significativamente con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019		TRIBUTACIÓN MUNICIPAL	- Tasas municipales justas - Nivel de recaudación del arbitrio - Cobranza coactiva
¿De qué manera la tributación municipal se relaciona con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019?	Determinar de qué manera la tributación municipal se relaciona con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019	La tributación municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019		ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN	- Nivel de morosidad - Metas de recaudación - Actividades de recaudación
¿De qué manera las estrategias de recaudación se relacionan con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019?	Determinar de qué manera las estrategias de recaudación se relacionan con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019.	Las estrategias de recaudación se relacionan significativamente con la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019.	V.D. CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA	EL SERVICIO MUNICIPAL	- Alcance del servicio - Legalidad del servicio
				SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA	- Grado de implementación del servicio - Nivel de eficiencia - Nivel de eficacia
				COMPONENTES PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	- Nivel de apoyo de instituciones externas - Recursos humanos - Maquinarias y equipos



## ENCUESTA I

Le presentamos el cuestionario que vamos a aplicar a los trabajadores de la **Gerencia de Administración Tributaria** - Municipalidad Distrital de Amarilis – como parte del trabajo de investigación LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS 2019, que requiere sinceridad y transparencia en las respuestas.

Le agradezco por anticipado por el tiempo brindado y por el requisito ético cumplido por su parte.

ITEMS	SI	NO
1. ¿Considera que los ciudadanos tienen conocimiento pleno sobre tributación?		
2. ¿Los contribuyentes, concurren a pagar su tributo en forma habitual?		
3. ¿Considera justa la tasa del arbitrio de seguridad ciudadana?		
4. ¿Considera suficiente la recaudación del arbitrio de seguridad ciudadana?		
5. ¿Existen procedimientos coactivos para recaudar tributos municipales?		
6. ¿Es veraz y confiable la información sobre el nivel de morosidad de los contribuyentes?		
7. ¿Existe un padrón de contribuyentes en el sistema informático se la municipalidad?		
8. ¿Existen acciones de difusión motivadoras para la recaudación de arbitrios?		



## ENCUESTA II

Le presentamos el cuestionario que vamos a aplicar a los trabajadores de la **Gerencia de Seguridad Ciudadana** - Municipalidad Distrital de Amarilis – como parte del trabajo de investigación LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS 2019, que requiere sinceridad y transparencia en las respuestas.

Le agradezco por anticipado por el tiempo brindado y por el requisito ético cumplido por su parte.

ITEM	SI	NO
9. ¿Considera que el servicio de seguridad ciudadana llega a todos los sectores de la población?		
10. ¿El servicio de seguridad ciudadana tiene documentos de gestión?		
11. ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con una jerarquía bien definida?		
12. ¿Percibe que la ciudadanía se siente satisfecha por la eficiencia del servicio?		
13. ¿Considera suficiente el financiamiento para la eficacia del servicio de seguridad ciudadana?		
14. ¿Es satisfactorio el aporte de las instancias de apoyo (PNP, ¿Juntas vecinales,) al servicio?		
15. ¿El servicio de seguridad ciudadana cuenta con un perfil del personal?		
16. ¿El servicio cuenta con máquinas y equipos suficientes para el servicio?		

## GALERÍA DE IMÁGENES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA



Sede principal de la Municipalidad Distrital de Amarilis



Personal disponible para el servicio de Seguridad ciudadana



Indicaciones y pautas para el recojo de información



Proceso de recojo de información