



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA MEJORAR LA  
RECAUDACION DE ARBITRIOS EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE  
2016**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**Autora:**

**Bach. Silva Rojas, Astrydk Liseth Mercedes**

**Asesor:**

**Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala**

**Línea de Investigación:  
Tributación**

**Pimentel – Perú  
2018**

**ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE  
ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE, 2016**

Aprobación del informe de investigación

---

**Mg. Farfán Ayala, Mario Ignacio**  
**Asesor Metodólogo**

---

.....  
**Presidente del Jurado de tesis**

---

**Mg. ....**  
**Secretario (a) del Jurado de tesis**

---

**Mg. ....**  
**Vocal del Jurado de tesis**

## **DEDICATORIA**

A mi madre por estar junto a mí,  
buscando formas para ayudarme en el  
desarrollo de esta tesis, y a las personas que  
participaron en esta trayectoria de mi  
educación.

**Astrydk**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecida con Dios, porque es quien me mantiene con salud y firmeza constante a pesar de las adversidades.

A la escuela de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán que me brindó la oportunidad para realizar mis estudios profesionales en el Programa de Segunda Especialización (PAST).

A mi asesor el Mg. Farfán Ayala Mario Ignacio, quien estuvo conmigo constantemente en el desarrollo de esta investigación.

**LA AUTORA**

## RESUMEN

La tesis titulada Estrategias Tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lambayeque – 2016, tiene por objetivos diagnosticar el incumplimiento de pago de los arbitrios en el distrito de Lambayeque. Identificar los factores que imposibilitan el pago de arbitrios en la Municipalidad; asimismo, establecer estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios, por ser un tema de suma importancia, porque actualmente se sabe que los gastos municipales son mayores que los ingresos, es por ello que la municipalidad deberá promover al poblador el pago puntual de sus impuestos.

Esta tesis es de tipo aplicada porque se tomó como referencia teorías, tesis, que existen sobre el problema que se está investigando, lo cual es la falta de pago de arbitrios en las municipalidades. Descriptiva porque se describió las variables las cuales serán medidas independientemente una de la otra. La población que se tomó para desarrollar nuestra investigación son los 12,687 contribuyentes inscritos en la municipalidad de Lambayeque; para lo cual se tomó como instrumentos: la Guía de observación y entrevista, Cuestionario y Fichaje. Se encontró que los funcionarios de la municipalidad indican que los ciudadanos no cumplen con el pago puntual de arbitrios municipales debido a los pocos recursos económicos percibidos por falta de trabajo. Reflejando que en la Municipalidad se registra que del 100% de los contribuyentes, el 70% son morosos referente al pago de arbitrios municipales.

La información recopilada de estos instrumentos fue procesada en un ordenador utilizando Microsoft Office Excel y el Programa Estadístico SPSS V.22.0.0.0, en donde se realizaron las debidas interpretaciones y análisis de cada uno de las interrogantes. Finalmente se concluyó que la implementación de estrategias tributarias incide significativamente en la recaudación de arbitrios de la Municipalidad Distrital de Lambayeque para una recaudación tributaria óptima.

**Palabras claves:** Factores, Arbitrios Municipales, Incumplimiento, Recaudación.

## ABSTRACT

The thesis titled Tax Strategies to improve the collection of taxes in the Municipality of Lambayeque - 2016, aims to diagnose the default of payment of taxes in the district of Lambayeque. Identify the factors that make it impossible to pay taxes in the Municipality; Also, to establish tax strategies to improve the collection of taxes, since it is an issue of great importance, because it is now known that municipal expenses are greater than income, which is why the municipality should promote to the population the timely payment of their taxes. This thesis is applied because it was taken as reference theories, theses, that exist on the problem that is being investigated, which is the lack of payment of taxes in the municipalities. Descriptive because the variables were described which will be measured independently of each other. The population that was taken to develop our investigation are the 12,687 registered taxpayers in the municipality of Lambayeque; For which it was taken as instruments: The Guide of observation and interview, Questionnaire and Transfer. It was found that municipal officials indicate that citizens do not comply with the timely payment of municipal taxes due to the few economic resources received due to lack of work. Reflecting that in the Municipality it is recorded that of 100% of the taxpayers, 70% are delinquent referring to the payment of municipal taxes. The information collected from these instruments was processed in a computer using Microsoft Office Excel and the Statistical Program SPSS V.22.0.0.0, where the proper interpretations and analyzes of each one of the questions were made. Finally, it was concluded that the implementation of tax strategies has a significant impact on the collection of excise taxes from the Municipality of Lambayeque for an optimal tax collection.

**Key words:** Factors, Municipal Arbitrations, Non-compliance, Collection.

## ÍNDICE

|  |     |
|--|-----|
| DEDICATORIA .....  | iii |
| RESUMEN .....  | v   |
| ABSTRACT .....   | vi  |
| ÍNDICE .....   | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS .....   | ix  |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....  | x   |
| ÍNDICE DE CUADROS .....  | xi  |
| <b>CAPÍTULO I</b> .....  | 12  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | 12  |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....   | 13  |
| 1.1. Realidad Problemática .....   | 15  |
| 1.2. Trabajos previos .....  | 24  |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema .....  | 30  |
| 1.4. Formulación del problema .....  | 45  |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio .....                                     | 45  |
| 1.6. Hipótesis .....   | 45  |
| 1.7. Objetivos .....   | 46  |
| 1.7.1. Objetivo General .....  | 46  |
| 1.7.2. Objetivos Específicos .....   | 46  |
| <b>CAPITULO II</b> .....   | 47  |
| <b>MATERIAL Y MÉTODO</b> .....   | 47  |
| <b>II. MATERIAL Y MÉTODO</b> .....   | 48  |
| 2.1. Tipo y diseño de la Investigación .....   | 48  |
| 2.1.1. Tipo de investigación: .....  | 48  |
| 2.1.2. Diseño de la investigación: .....   | 48  |
| 2.2. Población y muestra .....   | 49  |
| 2.2.1. Población .....   | 49  |
| 2.2.2. Muestra .....   | 49  |
| 2.3. Variables, Operacionalización .....   | 50  |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y<br>confiabilidad ..... | 52  |
| 2.4.1. Abordaje metodológico .....   | 52  |

|   |            |
|---|------------|
| 2.4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....  | 53         |
| 2.4.3. Instrumentos de recolección de datos .....   | 54         |
| 2.4.4. Validez y confiabilidad .....  | 55         |
| 2.5. Procedimientos de análisis de datos .....  | 55         |
| 2.6. Aspectos éticos .....  | 59         |
| 2.7. Criterios de rigor científico .....  | 60         |
| <b>CAPITULO III .....</b>   | <b>61</b>  |
| <b>RESULTADOS .....</b>   | <b>61</b>  |
| <b>III. RESULTADOS.....</b>   | <b>62</b>  |
| 3.1. Resultados en Tablas y Figuras .....   | 62         |
| 3.2. Discusión de los Resultados .....  | 85         |
| 3.3. Plan Estratégico de Cobranza: .....  | 91         |
| <b>CAPÍTULO IV:.....</b>  | <b>95</b>  |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>   | <b>95</b>  |
| <b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>   | <b>96</b>  |
| 4.1. Conclusiones .....   | 96         |
| 4.2. Recomendaciones .....  | 97         |
| <b>REFERENCIAS .....</b>  | <b>98</b>  |
| <b>ANEXOS .....</b>   | <b>101</b> |
| Evidencia de las encuestas realizadas a los ciudadanos del distrito de Lambayeque.....  | 115        |
| Evidencia de la entrevista y observación realizada a los trabajadores del área de recaudación, rentas y tributación de la Municipalidad Distrital de Lambayeque ..... | 116        |
| Discusión de resultados .....   | 124        |



## ÍNDICE DE TABLAS

|                |    |
|----------------|----|
| Tabla 1 .....  | 42 |
| Tabla 2 .....  | 50 |
| Tabla 3 .....  | 55 |
| Tabla 4 .....  | 57 |
| Tabla 5 .....  | 57 |
| Tabla 6 .....  | 59 |
| Tabla 7 .....  | 62 |
| Tabla 8 .....  | 64 |
| Tabla 9 .....  | 65 |
| Tabla 10 ..... | 66 |
| Tabla 11 ..... | 67 |
| Tabla 12 ..... | 68 |
| Tabla 13 ..... | 69 |
| Tabla 14 ..... | 70 |
| Tabla 15 ..... | 71 |
| Tabla 16 ..... | 72 |
| Tabla 17 ..... | 73 |
| Tabla 18 ..... | 74 |
| Tabla 19 ..... | 75 |
| Tabla 20 ..... | 76 |
| Tabla 21 ..... | 77 |
| Tabla 22 ..... | 78 |
| Tabla 23 ..... | 79 |
| Tabla 24 ..... | 80 |
| Tabla 25 ..... | 81 |
| Tabla 26 ..... | 82 |
| Tabla 27 ..... | 83 |
| Tabla 28 ..... | 84 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                 |    |
|-----------------|----|
| Figura 1 .....  | 48 |
| Figura 2 .....  | 58 |
| Figura 3 .....  | 62 |
| Figura 4 .....  | 64 |
| Figura 5 .....  | 65 |
| Figura 6 .....  | 66 |
| Figura 7 .....  | 67 |
| Figura 8 .....  | 68 |
| Figura 9 .....  | 69 |
| Figura 10 ..... | 70 |
| Figura 11 ..... | 71 |
| Figura 12 ..... | 72 |
| Figura 13 ..... | 73 |
| Figura 14 ..... | 74 |
| Figura 15 ..... | 75 |
| Figura 16 ..... | 76 |
| Figura 17 ..... | 77 |
| Figura 18 ..... | 78 |
| Figura 19 ..... | 79 |
| Figura 20 ..... | 80 |
| Figura 21 ..... | 81 |
| Figura 22 ..... | 82 |
| Figura 23 ..... | 83 |
| Figura 24 ..... | 84 |
| Figura 25 ..... | 94 |

## ÍNDICE DE CUADROS

|                 |     |
|-----------------|-----|
| Cuadro 1 .....  | 51  |
| Cuadro 2 .....  | 124 |
| Cuadro 3 .....  | 124 |
| Cuadro 4 .....  | 124 |
| Cuadro 5 .....  | 124 |
| Cuadro 6 .....  | 124 |
| Cuadro 7 .....  | 124 |
| Cuadro 8 .....  | 125 |
| Cuadro 9 .....  | 125 |
| Cuadro 10 ..... | 125 |
| Cuadro 11 ..... | 125 |
| Cuadro 12 ..... | 125 |
| Cuadro 13 ..... | 125 |
| Cuadro 14 ..... | 126 |
| Cuadro 15 ..... | 126 |
| Cuadro 16 ..... | 126 |
| Cuadro 17 ..... | 126 |
| Cuadro 18 ..... | 126 |
| Cuadro 19 ..... | 126 |
| Cuadro 20 ..... | 127 |
| Cuadro 21 ..... | 127 |
| Cuadro 22 ..... | 127 |
| Cuadro 23 ..... | 127 |

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## I. 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, según Amoretti (2012), 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. Así mismo en este sentido la presente tesis busca mejorar la problemática, mediante estrategias tributarias la cual abarca un programa de educación tributaria para mejorar la recaudación en la Municipalidad del Distrito de Lambayeque.

La presente investigación tiene por finalidad establecer Estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lambayeque - 2016

La misma que está estructurada de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Se refiere a la realidad problemática que es el pago de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lambayeque por parte los pobladores, se planteó los objetivos, los argumentos que justificaron la elaboración de esta investigación y su repercusión, objetivo general y los objetivos específicos respectivamente.

**El capítulo II:** se aprecia el material y método de investigación, detallándose el tipo y diseño de la investigación, población y tomándose una muestra de 90

pobladores en la Municipalidad Distrital de Lambayeque; antecedentes teniendo como variables: Estrategias Tributarias y Arbitrios municipales, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, así como su validez y confiabilidad.

**En el capítulo III:** Se presenta los resultados obtenidos en tablas y figuras, así como también la discusión de los resultados y un plan estratégico de cobranza para mejorar la recaudación tributaria de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Lambayeque.

**En el capítulo IV:** Se presenta las conclusiones y recomendaciones, del tema desarrollado en la investigación.

Finalmente, los anexos y referencias bibliográficas de la investigación realizada.

## 1.1. Realidad Problemática

### Internacional

#### Estados Unidos de Norteamérica

El Banco Interamericano de Desarrollo, (2012). Manifestó que con respecto a la recaudación en los países latinoamericanos y caribeños no es buena, siendo esto un problema social donde los gobiernos tienen que organizarse para responder de una manera positiva ante estos problemas que perjudican no solamente a los gobiernos, sino también al ciudadano, afectando su integridad y la seguridad ciudadana.

En la región latinoamericana los gobiernos nacionales y sub-nacionales recaudan en impuestos un 17,5% del producto interno bruto (PIB). La recaudación impositiva es mayor en los países de Europa Oriental (24,1% del PIB) y en el conjunto de los 32 países no latinoamericanos que son miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (25,4%) (Banco Interamericano de Desarrollo, 2012). Para superar todo ello los gobiernos deben implementar *estrategias tributarias* que consisten en determinadas acciones para lograr el objetivo que es la recaudación de tributos.

#### Comentario

*Con respecto a lo mencionado por el Banco Interamericano de Desarrollo, el distrito de Lambayeque también está atravesando por un momento crítico, ya que la recaudación de arbitrios en estos últimos años ha decaído notablemente, para ello hace falta elaborar estrategias que permitan mejorar la recaudación tributaria.*

#### Panamá

El Centro Interamericano de Administración Tributaria (CIAT), (2012), con sede principal en Panamá, en su página 5 nos menciona que en general, los gobiernos y la AT (administración tributaria) destinan importantes recursos para combatir el incumplimiento tributario,

obteniendo muchas veces resultados que no guardan proporción con el esfuerzo realizado y que puede ser resultado de un mal direccionamiento. Es por esto que la cuantificación y caracterización de este fenómeno constituye una herramienta útil como indicador de primera instancia para orientar las acciones de fiscalización; así como para evaluar los resultados de las acciones pasadas en esa dirección y su impacto en el comportamiento tributario, a través de una *recaudación de arbitrios* para el embellecimiento de la ciudad.

La Corporación Financiera de Inversiones, (CFI), (2013), en su Código Fiscal Art. 1. Indica que todas las personas están obligadas a contribuir con los gastos públicos que incurren al cobro por parte de las municipalidades al contribuyente ante la respectiva señalización de leyes fiscales, lo cual se tendrán que aplicar en su defecto y dicha contribución estará destinada al gasto público.

### **Comentario**

*Lo mencionado por el Centro Interamericano de Administración Tributaria, respecto a que algunas instituciones destinan importantes recursos para combatir el incumplimiento tributario; en el Distrito de Lambayeque ocurre todo lo contrario, no existen recursos suficientes para poder realizar una buena recaudación, para ello es necesario elaborar estrategias tributarias para poder brindar a la comunidad el bienestar social que se merece.*

### **Nicaragua**

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe nos menciona que en la actualidad el territorio nacional de Nicaragua se divide en 152 municipios y la Ley del Régimen Presupuestario Municipal, que regula el presupuesto tanto de ingresos como de egresos, los categoriza según su nivel de ingresos corrientes. Sobre la base de esa clasificación se señala la alta concentración geográfica de la población y de los ingresos de los gobiernos locales (producto de una concentración de las actividades económicas) en sólo unos pocos de ellos, así como la



heterogeneidad de los mismos, lo que pone de manifiesto la diversidad de las demandas de servicios públicos que experimentan los municipios. Esto plantea la necesidad de diferenciar las políticas o *estrategias tributarias* para enfrentar la pobreza urbana y la rural. Por último, la relación entre las categorías municipales y el grado de pobreza extrema existente en cada una de ellas, señala una enorme brecha entre Managua y el resto del país.

Asimismo, se observa una correlación inversa existente entre el nivel de ingresos propios per cápita de cada categoría y el nivel de pobreza extrema de los mismos, la cual se ratifica al agrupar los municipios de cada categoría en distintos niveles de pobreza: a medida que desciende el nivel de recursos propios, los municipios suelen presentar mayores problemas de pobreza. Tres son las fuentes principales de recursos de que disponen los gobiernos locales: por una parte, el conjunto de sus ingresos corrientes propios (ingresos tributarios); por otra el conjunto de transferencias que reciben por parte del Gobierno Central y otros organismos, y finalmente, las donaciones.

También se observa que para el conjunto de los municipios la composición de sus ingresos totales se distribuye en partes iguales entre sus recursos propios, que pueden ser asignados libremente para llevar a cabo sus funciones de gastos, y los ingresos por transferencias y donaciones, que se encuentran condicionadas en su destino.

**Comentario:**

*Lo que sucede en Nicaragua es que sus pobladores se encuentran en extrema pobreza, lo cual hace que sea muy difícil la recaudación tributaria en forma puntual; lo mismo sucede en el Distrito de Lambayeque, la mayor parte de sus pobladores se encuentran en el nivel socioeconómico C y D, esto asociado a la carencia de cultura tributaria, hace una labor difícil en la recaudación tributaria.*

**México**

García, C. (2015) concluye que:

A través de las estrategias tributarias es posible incrementar el Impuesto Predial en el Municipio de Tepetlixpa, Estado de México, por medio de tres estrategias básicas siendo estas: a) la primera es la capacitación la cual nos sirvió para que el personal tenga mejores habilidades y desarrollo dentro del municipio para elevar la eficiencia; b) la segunda estrategia es implementar un sistema efectivo y de control en la actualización de las construcciones, con la ayuda de los barridos de campo y las notificaciones a través de la cedula de verificación catastral obtuvimos medidas exactas de los predios y retroalimentamos el padrón predial; c) en la tercera estrategia que es modernizar y diversificar los procesos de recaudación predial con las herramientas tecnológicas ya existentes se obtuvo un gran avance al instalar el sistema cobra que actualmente se maneja en el Municipio de Tepetlixpa, Estado de México y para el ejercicio 2014 se obtuvo una incrementación mayor a los años anteriores.

**Comentario:**

*El autor antes mencionado, describe que los municipios deben establecer estrategias tributarias para poder recaudar los tributos necesarios para que la comunidad se encuentre satisfecha con sus autoridades.*

**México**

Ortiz, S. F. (2012), En su teoría “Informe a Sonora” en México, nos dice que actualmente las organizaciones necesitan *estrategias de gestión tributarias* como “ideas de acción para impactar al contribuyente y mejorar la eficiencia de la entidad, por este motivo es que las organizaciones invierten para educar al colaborador administrativo y directivo”. El propósito es que estos puedan ser calificados de realizar un plan para enriquecer la productividad de la organización y como consecuente se le llama habilidad administrativa. De modo que las entidades puedan desarrollar sus tareas conducido a objetivos y metas planteadas asimismo realizar un control y un análisis para no apartarse de la estrategia de gestión.

### **Comentario:**

*Según el autor es importante la planeación donde da sentido a la visión, para la organización es la estrategia de gestión tributaria. Asimismo, se considera que se puede realizar estos por los funcionarios de la entidad y luego emitirlos por los canales de intercambio organizacional donde puedan conocerse por todos los colaboradores.*

### **Marruecos**

En Marruecos la OCDE / The International and Ibero - American Foundation for Administration and Public Policies - FIIAPP (2015). Señala que la educación Cívica es uno de los objetivos estratégicos de la dirección general de tributos (DGI, por sus siglas en francés) que recurre ampliamente a la educación cívico - tributaria para concientizar a los contribuyentes actuales, contribuyentes potenciales y a las generaciones futuras; desde el 2001 la DGI imparte seminarios de educación fiscal en 20 colegios de Rabat, en el 2005 en las universidades, en el 2011 promueve anuncios publicitarios a través de los medios de comunicación; mejorando la recaudación fiscal debido al aumento del número de contribuyentes que superó los 12,400.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE (2012). El éxito de las ineludibles reformas fiscales que necesitan muchos países dependerá de la vinculación entre impuestos y gastos, pero también de que la población sea consciente de que los impuestos permitirán generar servicios públicos en beneficio de toda la sociedad. (Díaz y Lindemberg, 2015, p.61).

### **Comentario:**

*Según el autor menciona que una de las estrategias es la educación de nuestra población estudiantil, tanto en el nivel primario, secundario y universitario, para tener una buena cultura tributaria, ya que es la única forma de poder recaudar los tributos para beneficio de la sociedad en general.*

### **Nacional**

## **Lima**

El Diario Gestión (viernes, 29 de agosto del 2014). Informó que La Cámara de Comercio de Lima, CCL., señaló que la morosidad en la tributación municipal se debe a una serie de factores, tales como arbitrios excesivos por servicios que no se prestan cabalmente y, sobre todo, porque algunas municipalidades carecen de una eficiente y ordenada administración de sus servicios al vecindario.

Para la institución no es conveniente otorgar condonaciones y amnistías indiscriminadas a las que año a año recurren las municipalidades, porque tales prácticas constituyen un premio a los morosos (Diario gestión, viernes, 29 de agosto del 2014).

### **Comentario:**

*En este artículo nos damos cuenta que las amnistías tributarias benefician a los morosos, haciendo un círculo vicioso para que la población no pague puntual; es por ello que a la comunidad se le debe incentivar para que pague puntualmente sus arbitrios municipales y esto se logra a través de adecuadas estrategias tributarias.*

## **Lima**

Desde hace buen tiempo se ha hecho común escuchar a los ciudadanos quejarse que sus alcaldes no cumplen con lo que prometieron o descuidan servicios como recojo de basura. Pero un grueso sector de contribuyentes tampoco paga sus impuestos. Eso se desprende de las cifras de la Subgerencia de Recaudación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Lambayeque. Allí el 70% de los más de 11 mil contribuyentes incumple con los tributos municipales. Uno de los principales tributos es el impuesto predial, que grava el valor de los inmuebles (propiedad) de forma anual. Para ello se establece el autoevalúo del predio en función del valor del terreno y la construcción y se aplica una tasa. El pago se puede hacer anual o fraccionado en cuatro trimestres. Otro desembolso obligatorio es el de arbitrios por

seguridad y limpieza. El monto varía según la zona y el tamaño del predio. (Diario La República, 07 de julio del 2015).

**Comentario:**

*Según esta noticia el incumplimiento del pago de arbitrios en su mayoría se debe por insatisfacción de los contribuyentes en los servicios que brindan las municipalidades.*

**Lima**

El Diario El Comercio (miércoles, 13 de enero del 2016). Informo que la Cámara de Comercio de Lima CCL, menciona que el incremento con respecto al cobro de arbitrios municipales surgió del 3% al 5% en el año 2016, siendo estos acuerdos publicados el 31 de diciembre del 2015 en el diario El Peruano en él se aprueba el régimen tributario de los arbitrios en los servicios de recolección de residuos sólidos, barridos de calles y vías públicas, parques y jardines públicos y serenazgo, así como las tasas de los arbitrios a pagar en el año 2016.

Para el caso de Lima Cercado, los arbitrios para los propietarios de una casa habitación y comercio vecinal aumentarán en 3,93%; sin embargo, para los predios destinados al comercio, industria, servicios y otros, los arbitrios no deben aumentar en más del 50% con relación a los pagados en el 2015. (Diario El Comercio, miércoles, 13 de enero del 2016).

**Comentario:**

*Según información de la Cámara de Comercio de Lima, cada municipalidad de nuestro país, varía el incremento de porcentaje de la tasa de arbitrios, según zona y tamaño del predio de los contribuyentes.*

**Lima**

Alfaro, J y Rühling, M (2015) define que:

El impuesto predial en el Perú es muy importante para fortalecer las finanzas locales, es una fuente fundamental para cubrir los gastos

discrecionales, considerando que los arbitrios y gran parte de las transferencias están condicionadas; sin embargo, no hay que perder de vista que la voluntad de los ciudadanos para cumplir con sus obligaciones fiscales responde positivamente cuando existe una buena calidad de inversión local y servicios prestados. (p. 45)

**Comentario:**

*Lo que menciona el autor es que un municipio no puede realizar obras de interés social, si no existe el apoyo de los contribuyentes, para lo cual debe existir buenas relaciones entre las autoridades ediles y su comuna.*

**Local:**

Los gobiernos locales (municipios) tienen como principal gestión la recaudación de tributos lo cual generan desarrollo y bienestar a los pobladores, es decir, mientras más tributos recauden, más proyectos se desarrollarán a favor de ellos.

Bajo este contexto, la Municipalidad Distrital de Lambayeque, a pesar de su desarrollo tiene un problema común con el resto de municipalidades, como es la baja gestión en lo que respecta a la recaudación de arbitrios municipales que para el año 2016 estaba proyectada una recaudación de S/. 5'515,802.34 soles y solo se recaudó S/. 680,421.68; siendo generada por una mala orientación de los pobladores para cumplir con dicha obligación, o por la falta de conciencia que tiene cada uno de ellos para cumplir con sus responsabilidades teniendo en cuenta la poca satisfacción que tienen ante el servicio que reciben.

Esta realidad latente, constituye un factor negativo en la gestión de la municipalidad en el desempeño con brindar un servicio de calidad,

para ello el municipio tiene la tarea de elaborar estrategias tributarias para concientizar a los pobladores para que paguen los arbitrios puntualmente.

## 1.2. Trabajos previos

### Internacional

#### Guatemala

Carbonell, L. (2013), Tesis denominada: “*La Ley de arbitrio de ornato municipal y las deficiencias de su aplicación en relación con el sujeto pasivo*”, (Tesis de Pregrado) Universidad de San Carlos de Guatemala, concluyó que:

El desarrollo económico del municipio mejorará el nivel de vida del poblador, por tanto, debe de ser un organismo que facilitará y regulará el desarrollo integral.

La diversidad de formas de recaudación del boleto de ornato, permite que se reste importancia al beneficio que debe recibir cada institución municipal, así como no permite tener el control de los cobros o percepción de los fondos que debe recibir cada ente municipal.

#### Comentario

*Esta tesis guarda relación con mi estudio de investigación, porque habla sobre el problema de las municipalidades en Guatemala referente a las diversas formas de recaudación del boleto de ornato, para aumentar la calidad de vida del poblador.*

#### Ecuador

Carrera, W. Gaibor, A. y Piedrahita, D. (2012). *Perfil socioeconómico del contribuyente de Guayaquil sujeto al control del servicio de rentas internas en sus obligaciones tributarias*, Guayaquil, Ecuador, (Tesis de Pregrado), Escuela Superior Politécnica Del Litoral Facultad De Economía Y Negocios concluyeron que:

Las personas no obligadas a llevar contabilidad se asemejan a las empresas en el ámbito del incumplimiento de sus obligaciones tributarias.



### **Comentario:**

*Esta tesis guarda relación con la investigación que estoy realizando, porque menciona que los contribuyentes deben de pagar sus obligaciones tributarias de acuerdo al desarrollo de actividad, logrando un nivel de recaudación real.*

### **México**

*Ruelas (2012). Análisis del impuesto predial en México - un aporte a la discusión sobre impuestos locales, concluyo que:*

En este país la recaudación de impuestos locales, en especial de los municipios, es baja. Particularmente su impuesto local más importante: el Impuesto Predial. La evidencia internacional respalda el argumento anterior.

En comparación con los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y de América Latina, México recauda por debajo de su potencial. Y esto se debe al manejo desregulado de la asignación de tasas; el rezago en las tareas de actualización catastral y de captura de plusvalía; el desequilibrio horizontal: la desigualdad en las capacidades de gestión entre los municipios; el desequilibrio vertical entre las transferencias del gobierno central y el esfuerzo fiscal de los municipios; y el abuso de las políticas de descuento, la corrupción y los conflictos de intereses partidarios en las tomas de decisiones relacionadas a la gobernanza en los municipios.

### **Comentario:**

*Esta tesis nos ayudara a tener una idea de la realidad problemática que se presenta en México, tan parecida quizá a la que se vive en nuestro país, dándonos una idea generalizada de cuáles son los motivos del problema a estudiar, y cuáles son los posibles motivos causantes del problema.*

## **Guatemala**

Colindres, J. (2012). *Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la municipalidad de San Andrés Semetabaj, departamento de Sololá*, (Tesis de Pregrado), Universidad de san Carlos de Guatemala, Sololá, Guatemala, concluye:

- a) La municipalidad de San Andrés Semetabaj ayuda a incentivar a la población mediante programas educativos en las cuales participan los niños, niñas y jóvenes los cuales son representantes de los futuros contribuyentes.
- b) Para que los contribuyentes acojan la responsabilidad del pago de las tasas es necesario que la municipalidad sea transparente con respecto a su gestión a través de su información precisa y oportuna que las acciones municipales muestren los ingresos.

### **Comentario:**

*La tesis que antecede se relaciona porque trata de reforzar la recaudación a través de las campañas de concientización para fomentar una cultura tributaria en el municipio de San Andrés Semetabaj abasteciendo los procesos educativos, que involucre a toda la población.*

## **Nacional**

### **Trujillo**

Cantos, M. (2014). En su tesis: *“Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los arbitrios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Jipijapa*. (Tesis de Postgrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Concluye lo siguiente:

La ejecución del proceso actual de recaudación de ingresos de los contribuyentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del

Cantón Jipijapa los realiza el Área de Tesorería Municipal perteneciente a la Dirección Financiera, cuyas funciones y actividades están contenidas en la ordenanza municipal que contiene el orgánico funcional de la Municipalidad del Cantón de Jipijapa que contiene la estructura orgánica, los niveles y funciones de la municipalidad en su artículo N° 23, que data del año 1999. Se describió las funciones más importantes y se diseñó el organigrama del Modelo de Administración Tributaria propuesto para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa.

**Comentario:**

*Esta tesis guarda relación ya que trata de mejorar la recaudación en los arbitrios de la Municipalidad de Cantón Jipijapa para poder desarrollar servicios públicos a favor de la población.*

**Lima**

Alderete, E. (2013). En su tesis: *“Percepciones y comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios. El caso de la Municipalidad de El Tambo – Huancayo”*, (Tesis de Postgrado), Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú, concluyó lo siguiente:

La interpretación y comprensión del contribuyente es que la Municipalidad en su propaganda informa a la población que: “cada tres meses te voy amnistiar, condonar o perdonar tus obligaciones, no te preocupes en pagar”; con esta interpretación se está posicionando una ciudadanía irresponsable en términos tributarios, dado que si se tiene presente que va ser objeto de una amnistía y condonación, es probable que se abstenga de pagar los tributos con puntualidad, prácticamente es un premio a la irresponsabilidad. Entonces, como ya se ha demostrado en el trabajo de campo, esta propaganda no es el más apropiado para fomentar reflexión, sensibilización y concientización en el pago de arbitrios.

### **Comentario:**

*La tesis que antecede guarda relación porque habla sobre las propagandas que realizan las municipalidades referentes al pago de arbitrios concediéndoles amnistías o condonaciones, logrando que los ciudadanos no paguen puntualmente sus arbitrios anudando en la cultura del no pago.*

### **Amazonas**

(Campos, 2013), en su estudio “Estrategias para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tocache”, concluyó que: Los resultados, a través de la Unidad de Tributación, no tiene bien definida las estrategias que permitan mejorar la recaudación tributaria; la tendencia de la recaudación tributaria de los últimos cinco años (2008-2012) es baja. Por ejemplo, las tasas tienen un comportamiento cíclico, en el 2009 se tenía un crecimiento de 19.05%, sin embargo, para el 2010 y 2011 decrece significativamente y para el periodo acumulado baja a 17.68%. Existencia de una inadecuada política tributaria que emplea el municipio, como es las amnistías tributarias, baja fiscalización, deficiencias en el sistema de administración tributaria y la sub valuación del valor de los predios.

### **Comentario:**

*En el estudio de tesis hace referencia al mal funcionamiento de la recaudación tributaria en la municipalidad por la por la inadecuada política tributaria.*

## **Local**

### **Chiclayo**

Vidaurre, M. (2012). En su tesis: “Propuesta de un Plan de Gestión financiera para mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital La Victoria-2009. (Tesis de pregrado), Universidad Señor de Sipán, Chiclayo Arribaron a la siguiente conclusión:

Al analizar y evaluar los sistemas se determinó que de los habitantes del distrito sólo se cuenta con un 86% de contribuyentes y dentro de ese porcentaje el 68% son conscientes con la responsabilidad ante el pago de sus tributos.

El 91% de la población es consciente del alto índice de morosidad, siendo la carencia de cultura tributaria el principal problema.

**Comentario:**

*La tesis que antecede, se relaciona ya que nos menciona el alto grado de morosidad que existe en la municipalidad de La Victoria, lo cual está afectando la cultura tributaria de los pobladores mediante la poca responsabilidad por parte del municipio ante la concientización y motivación a los ciudadanos.*

**Chiclayo**

Chigne, P. y Cruz, E. (2014). “Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial De Lambayeque Periodo 2010 – 2012”. (Tesis de Pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, concluye que:

Las municipalidades otorgan en ciertos meses del año amnistías tributarias, siendo estas beneficiosas en corto plazo para el municipio, ya que con dichos beneficios se han logrado recaudar un ingreso mayor con respecto al impuesto predial, dichos ingresos le sirven para sus costos y gastos, pues a largo plazo tiene un efecto negativo debido a que los contribuyentes esperan que se publique dicha amnistía para cancelar, afectando así los ingresos.

**Comentario:**

*La tesis que antecede se relaciona a la de mi tema de investigación, ya que nos menciona sobre el efecto negativo que*

*ocasiona la asignación de amnistías a los pobladores, siendo esta la causante de la poca recaudación de tributos que tienen las municipales.*

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Para poder entender el contexto en el cual se desarrollará el presente trabajo de investigación es necesario describir algunos términos referentes al tema.

#### **Estrategia**

Para (Hatten, 1987), es el proceso a través del cual, una organización formula objetivos, está dirigida a la obtención de los mismos; es el medio, la vía para obtención de los objetivos de una organización. Es el arte de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa, hay dos reglas claves: hacer lo que haga bien, y escoger a los competidores que puedan derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica.

#### **Estrategia en una organización**

La estrategia en una organización, consiste en las acciones combinadas que ha emprendido la dirección pretendiendo lograr los objetivos financieros y estratégicos; para luchar por la misión de la organización.

(Ansoft, 1965) Establece que las estrategias son las expresiones operacionales de políticas en el sentido de que, dentro de un sistema administrativo, definen el criterio operacional sobre la base de los cuales los programas específicos pueden ser concebidos, seleccionados e implementados.

En términos generales es el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer

referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo. Las prerrogativas que tenga ese o esos gobernantes respecto de lo que se ha recaudado varía de región a región como también de período histórico a período histórico, debiendo hoy ser algo mucho más controlado que en otras épocas.

### **Arbitrios Municipales**

La Ley de Tributación Municipal en su Art. 66 nos indica, los arbitrios: son las tasas que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente.

El Código Tributario en su norma II: Ámbito de Aplicación, define que los arbitrios: son tasas que los ciudadanos pagan de un servicio público.

Según la Superintendencia de Administración Tributaria de Lima (SAT), nos indica que los Arbitrios Municipales son tasas que se pagan por los servicios de Limpieza Pública, Parques y Jardines Públicos y Serenazgo.

Según el Centro de Gestión Tributaria (CGT). Nos comenta que los arbitrios son aquellas tasas que se abonan por la prestación, mantenimiento del servicio público, individualizado en el contribuyente.

Según El Tribunal Superior Administrativo (TSA). Nos indica que los arbitrios constituyen tasas de carácter municipal que los ciudadanos pagan a cambio de una prestación que puede consistir en un servicio o en el uso de bienes del municipio, individualizados en los contribuyentes, de donde se advierte que los arbitrios solo rigen en el territorio del municipio donde correspondan y su hecho generador es la prestación efectiva de un servicio o el uso de un bien, propiedad del municipio.

Según el artículo 12 del Código Tributario de Guatemala, Los "Arbitrios son impuestos decretados por ley a favor de una o varias

municipalidades”. Estando establecidas por ley que sólo son creadas por el congreso de la República, siendo estos pagos de forma periódica.

Barrera, S. (2012), define que los Arbitrios son tasas que se pagan por un servicio público. Esta tasa constituye un tipo de tributo conforme a la clasificación del Código Tributario.

### **Tipos de arbitrios:**

Según Barrera, S. (2012), indica:

Limpieza Pública: es la recolección y transporte de residuos que provienen de los predios de cada contribuyente, se realiza también el barrido y lavado de calles y locales públicos.

Parques y Jardines: es el servicio de mantenimiento y cuidado de los jardines de uso público.

Serenazgo: comprende el cuidado del orden y protección civil respecto a la seguridad del ciudadano.

### **El Ejercicio de la Potestad Tributaria**

Según Barrera, S. (2012), indica:

La determinación de costos.

Ésta se debe efectuar en el último trimestre de cada ejercicio fiscal anterior al de su aplicación (antes del 31 de diciembre).

En función al costo del servicio. Los costos deben ser aquellos que estén vinculados al sostenimiento de los servicios.

### **Distribución de los costos.**

Cuando se haya establecido el presupuesto de los arbitrios se deben de distribuir el costo entre todos los contribuyentes del distrito para la sostenibilidad de los servicios; siempre teniendo en cuenta la posición y extensión del predio, ya que hay predios que necesitan más de los servicios siendo estos los que requieran en mayor magnitud de los servicios. (Barrera, S. 2012).



## **Tributos**

Según (Villegas, 2012), los tributos son “una prestación de dinero que el Estado exige en el ejercicio de su poder de imperio sobre la base de la capacidad contributiva en virtud de una ley, y para cubrir los gastos que le demande el cumplimiento de sus fines”. De acuerdo con (Giuliani Fonrouge 2010), los tributos “es concebido genéricamente como una prestación obligatoria, comúnmente en dinero, exigida por el Estado en virtud de su poder de imperio y que da lugar a relaciones jurídicas de derecho público”.

El tributo es la obligación que tiene como hecho generador la prestación potencial por el Estado ante un servicio público individualizado hacia el contribuyente. Barrera, S. (2012).

## **Obligación tributaria**

El Código Tributario en el Art. 1º.- La Obligación Tributaria es de derecho público, siendo el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, y tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

Según Sosa, E. La obligación tributaria constituye un vínculo jurídico, de carácter personal, entre la Administración Tributaria y otros entes públicos acreedores del tributo y los sujetos pasivos de ella.

Según el código tributario de Guatemala, (art. 4). La obligación tributaria tiene un lazo jurídico entre la Administración Tributaria y otros entes públicos.

Teniendo por objeto la prestación de un tributo, que surge en el momento de realizarse el presupuesto del hecho generador previsto en la ley y se asegure mediante garantía real o fiduciaria, sobre determinados bienes o con privilegios especiales. (Código tributario de Guatemala).

## **Incumplimiento Tributario**

Según El Centro Interamericano de Administración Tributarias – CIAT (Setiembre, 2012). Nos comenta que el incumplimiento tributario son las acciones que resultan de la eliminación indebida de obligaciones tributarias; estando estas acciones relacionadas con factores tales como la existencia de una economía informal sumamente desarrollada ante una inadecuada estructura normativa, una alta carga tributaria, situaciones de déficit financieros de los contribuyentes, la falta de legitimidad de los gobiernos de turno y desconocimiento parcial o total de la obligación legal. (CIAT, 2012).

Según Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, nos comenta que el incumplimiento consiste en la falta de ejecución de algún incumplimiento tardío de las obligaciones.

Según Fernando Martin, indica que el incumplimiento del pago de las obligaciones está definido como la omisión del ingreso de las obligaciones tributarias; el incumplimiento puede tener dos formas:

La mora son aquellas obligaciones tributarias que son reconocidas por los contribuyentes, pero no son abonadas en los plazos establecidos por la legislación.

La evasión a diferencia de la mora, el rasgo distintivo de la evasión es el ocultamiento total o parcial del valor de los conceptos económicos gravados.

### **Atención al Contribuyente:**

Según El Ministerio de Economía y Finanzas, 2013, el servicio de atención al contribuyente es el conjunto de actividades que realiza la administración tributaria municipal para atender las demandas de información, orientación y asistencia que éstos requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

## **Definición de los términos básicos**

**Amnistías:** según Pérez Bustamante & Ponce (2015), son recursos por la cual los contribuyentes recurren para el perdón de una sanción y/o pago, extinguiéndose la responsabilidad derivada de la sanción. Este concepto tuvo sus orígenes en materia penal, sin embargo, en la actualidad ha sido implementado en el ámbito tributario.

**Arbitrios Municipales:** Según Barrera, S. (2012), nos define que los Arbitrios son tasas que se abonan por la prestación o mantenimiento de un servicio público conforme a la clasificación del Código Tributario. Los Arbitrios se crean mediante Ordenanzas Municipales, las mismas que tienen rango de Ley, conforme al artículo 200 de la Constitución Política.

**Capacitación:** Es toda acción organizada y evaluable que se desarrolla en una empresa para modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. Chiavenato. (2005)

**Contribuyente:** Aquel sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer en las personas naturales, personas jurídicas, demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho y entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, disponga de patrimonio y de autonomía funcional. Pineda. (2005)

**Cultura tributaria:** Roca, C. (2014), define cultura tributaria como el grado de información que posee un país referente al tema de los impuestos. Como las percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación”.

**Estrategia:** Es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar (Mintzberg 2012).

**Exoneraciones:** Según Villanueva, C (2012). Son acciones que permiten evitar el nacimiento de la obligación tributaria. No son permanentes, porque tienen un tiempo de vigencia.

**Influencia:** Según el diccionario de la Lengua española nos dice que es el poder para influir en la decisión de una persona.

**Incentivos tributarios:** Según Villanueva, C (2011), en la revista Actualidad Empresarial nos comenta son rebajas a la base imponible del tributo, otorgadas con el propósito de motivar a determinados sectores económicos o actividades, e inclusive aquellos subsidios que otorga el Estado a determinados sujetos.

**Interés moratorio tributario:** Según la página de gerencia son las deudas tributarias que no se cancelan en un plazo fijado, donde el contribuyente debe pagar lo calculado incluyendo el interés vencido hasta la fecha en que se pague la obligación.

**Mora:** Según el código tributario de Guatemala indica que la mora se da cuando el contribuyente que paga sus obligaciones después del plazo fijado por la Ley.

**Proceso de recaudación:** Procedimiento que abarca una serie de pasos que ejecutan los funcionarios de la Municipalidad de Lambayeque, para la recepción, custodia, control e inspección de los ingresos al fisco municipal. Sáez (2005).

**Recaudación:** Actividad desarrollo por la Administración Tributaria consistente en la percepción de las cantidades debidas por los contribuyentes, como consecuencia de la aplicación de las diferentes figuras impositivas vigentes en el país. Pineda (2005).

**Tasa:** Contraprestación monetaria de carácter deficitario, exigida compulsivamente por el Estado en virtud de la Ley, por la realización de un servicio generalmente de carácter jurídico administrativo, demandado por el obligado al pago, o provocado por una actividad de este. Fariñas (2001).

**Tributo:** Prestación obligatoria exigida, comúnmente en dinero por el estado en virtud de su poder de imperio, a los sujetos económicos sometidos a su soberanía territorial. (Fariñas 2012)

**Tributo municipal:** son los tributos que el poder Municipal exige a los contribuyentes en ejercicio de su poder de imperio, con el fin de obtener recursos para financiar gasto público. (Pineda 2012).

**Gobernabilidad:** Está vinculada al estilo de un gobierno que busca colaboración y entendimiento con los actores no estatales.

**Institucionalidad:** Es entendida como un atributo básico del imperio o de la república, dentro de un estado de derecho.

**Parque:** Es un terreno situado al interior de una zona urbana, que se compone de arbolado, cubre-suelos y jardineras, o que contiene sólo uno de estos elementos. El parque puede presentar complementariamente la siguiente infraestructura: vías peatonales, grutas, piletas, lozas deportivas, bancas, monumentos, juegos recreativos y otros elementos destinados al esparcimiento y recreación de la población.

**Plaza:** Es un espacio público que suele concentrar gran cantidad de actividades sociales, comerciales y culturales. Es por excelencia un lugar de encuentro o coincidencia urbana para fines cívicos y recreacionales.

En determinados casos, funciona como atrio de los edificios más representativos de la comunidad. De acuerdo a nuestro patrimonio histórico y evolución urbana, una plaza se compone de espacios peatonales de gran amplitud, que incluyen caminos, áreas verdes (cubre-suelos, árboles y jardineras), bancas, piletas, monumentos y otras edificaciones de producción artística que representen un símbolo o elemento propio de la plaza y su denominación.

**Arbitrio de limpieza pública:** El arbitrio de limpieza pública comprende, el pago por el servicio de barrido de calles y recolección

domiciliaria de residuos sólidos. Barrido de calles: Consiste en la limpieza de las vías públicas, plazas y demás servicios públicos; así como el lavado de veredas, bermas y pistas. Los costos se han distribuidos entre los predios utilizando como criterios los metros lineales de frontis del predio y la frecuencia de barrido diario. Recolección de Residuos sólidos: Comprende la implementación, supervisión y mantenimiento del servicio de recolección de los residuos sólidos domiciliarios, de maleza y escombros de origen particular y públicos, ubicados en la vía pública o acopiada en puntos críticos, así como el transporte, descarga, transferencia y disposición final a los rellenos sanitarios autorizados.

**Arbitrio de parques y jardines:** El arbitrio de parques y jardines comprende el pago por la organización del servicio, mejora y mantenimiento de las áreas verdes de parques públicos, de plazas públicas y jardines en bermas centrales y laterales. El criterio considerado para la distribución de los costos, es la ubicación del predio respecto de las áreas verdes, lo que incide en el grado disfrute del servicio, en tal sentido resulta razonable establecer que los predios colindantes con un parque, perciben un mayor beneficio del servicio.

Ejemplo:

Lo que algunas municipalidades establecen para efectos del cobro de este arbitrio es la cercanía del predio a una zona en la que existan jardines públicos o bermas centrales con árboles. De este modo, si un predio está cerca de un parque tendrá un mayor cobro por dicho arbitrio, por el contrario si un predio está cerca de una zona en la que no existen parques públicos pagará una cifra menor por dicho concepto; pero estos conceptos se trastocan cuando se cobra el arbitrio de parques y jardines públicos a playas de estacionamiento, terrenos sin construir o azoteas, en las cuales en muchos casos no existen personas que vivan en dichas instalaciones y deben aun así pagar el mencionado arbitrio.

Podríamos afirmar que en este caso el servicio que se presta es ¿potencial o de prestación efectiva? Si analizamos con más detenimiento podemos encontrar, sin adelantar una respuesta al caso, que si la mayor parte de los parques y jardines públicos son cuidados y reciben mantenimiento en la práctica el servicio que se presta sería prestado de manera efectiva, por el contrario, si existen zonas en las cuales aún no se presta dicho servicio o el mismo se realiza de manera no tan periódica, podría considerarse como servicio potencial.

**Arbitrio de serenazgo:** Comprende el pago por la supervisión, gestión, implementación, mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública, prevención y disuasión del delito y protección de la población civil del distrito en procura lograr la mayor seguridad ciudadana. Los criterios considerados para la distribución son: la ubicación del predio y uso del predio según zona de riesgo.

**Mantenimiento de áreas verdes públicas:** El mantenimiento de áreas verdes públicas incluye las siguientes labores:

**Perfilado.-** Consiste en mantener el borde de las áreas verdes sembradas con grass u otras especies, debidamente cortadas y delineadas, manteniéndolas dentro de la superficie asignada para su desarrollo.

**Deshierbo.-** Consiste en retirar las plantas no deseadas de los paños de césped y los macizos de plantas ornamentales.

**Recalce de plantas.-** Consiste en reponer las plantas ornamentales que han caducado al cumplir su período de vida o que no presentan un buen estado fitosanitario.

**Renovación de plantas.-** Consiste en el cambio integral de las plantas que conforman los macizos que decoran las áreas verdes.

**Fertilización y abonamiento.-** Periódicamente, se abona el suelo de las áreas verdes de acuerdo a las necesidades requeridas por las

plantas. Este servicio consiste en la aplicación de abonos orgánicos y fertilizantes para la recuperación de los nutrientes del suelo.

**Lavado y fumigación de árboles.-** El lavado y fumigación de especies arbóreas incluye las siguientes labores:

**Lavado y fumigación.-** Esta actividad se realiza en el turno nocturno, y consiste en realizar el lavado de los árboles, retirando las partículas y elementos extraños del follaje y la corteza, provenientes de la polución ambiental. Además, se realiza la fumigación y fertilización de los árboles, con el fin de controlar las plagas y enfermedades e incorporar nutrientes a los mismos.

**Corte de césped.-** Consiste en realizar el corte del césped con máquinas de corte (moto-guadañas, tortugas, tractores de corte de grass), manteniéndolo a una altura de entre 5 a 6 cm, con la finalidad de conservar el buen estado fitosanitario del mismo y a la vez mejorar la estética de las áreas verdes.

**Recolección de residuos sólidos domiciliarios:** En la recolección de los residuos sólidos domiciliarios se emplea el método de recojo en vereda, que consiste en el recojo de los residuos sólidos domiciliarios siguiendo un recorrido de ruta con tiempos preestablecidos en turnos y horarios permanentes, asegurando al vecino la costumbre del recojo seguro y oportuno de sus residuos sólidos, dispuestos en las aceras por operarios de limpieza, quienes depositan los residuos sólidos en un vehículo recolector en marcha lenta, también llamado puerta a puerta.

**Barrido de calles y vías:** El servicio consiste en el barrido manual de aceras, bermas centrales y calzadas, recogiendo los residuos sólidos de pequeña magnitud (envolturas de papel, cáscaras de fruta, tierra y piedrecillas, etc.) arrojados en la vía pública por la población residente de la zona, el público peatón, el mercado ambulatorio y otros. Es necesario indicar que la limpieza de la calzada de las vías públicas está limitada por el flujo vehicular, siendo su



limpieza obligatoria en casos en que ésta se encuentre con residuos sólidos.

**Barrido de plazas públicas:** El servicio consiste en el retiro de residuos sólidos dispuestos en las plazas públicas, mediante el barrido de las aceras. La labor empieza con el barrido de las aceras internas de la plaza, formando pequeños montículos, para su posterior recojo y disposición final. Prosigue con el retiro de los residuos que se encuentran dispuestos en la cuneta formada por la acera y el área verde de la plaza; y finaliza con la limpieza de las jardineras de la plaza, tomando las precauciones correspondientes para no afectar a las plantas que se encuentran en dichos espacios.

**Baldeo de espacios públicos:** El servicio consiste en el lavado con agua de las aceras de los espacios públicos. Para tales efectos, el personal utiliza los materiales e insumos básicos necesarios, con la finalidad de dar un mantenimiento oportuno y de calidad a estos lugares.

**Patrullaje motorizado:** Este servicio se realiza con automóviles, camionetas y motos. Respecto a los automóviles y camionetas, en cada uno de éstos patrullan un sereno chofer y un sereno acompañante, apoyados, en la mayoría de los casos, por un efectivo policial. Asimismo, una de las camionetas se encuentra asignada a las labores de supervisión de los serenos.

**Patrullaje no motorizado:** Corresponde al patrullaje desarrollado mediante. El personal que realiza este patrullaje es denominado sereno ciclista, y desarrolla sus labores en turnos, de 8 horas cada uno.

**Obligación al pago de arbitrios:** Los sujetos pasivos son los obligados para el pago de la tasa de limpieza pública y por mantenimiento de parques y jardines, aquellos propietarios de inmuebles urbanos que se encuentren ubicadas en la jurisdicción del distrito de Lambayeque.

**Atención al Contribuyente:** Según El Ministerio de Economía y Finanzas, 2013, el servicio de atención al contribuyente es el conjunto de

actividades que realiza la administración tributaria municipal para atender las demandas de información, orientación y asistencia que éstos requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

**Gestión:** Conjunto de acciones orientadas al logro de una administración eficiente y eficaz de los recursos del municipio para la mayor satisfacción de las necesidades de su población. Entre las herramientas de gestión más importantes tenemos el PEI, POI y ROF.

**Gobierno Local:** La denominación gobierno local se utiliza para referir a los estados municipales y se vincula tanto con las políticas de descentralización administrativa. Estas instancias son competentes, entre otros asuntos, para planificar el desarrollo urbano y rural de sus circunscripciones, participar en la gestión de las actividades y servicios inherentes al Estado y para todo lo demás que determine la ley.

**Monto a pagar:** En el caso de las personas que adquieran alguna propiedad, empezarán a pagar los arbitrios municipales a partir del mes siguiente de realizada la compra.

Los arbitrios son tributos de periodicidad mensual debiendo cancelarse para el periodo 2016 en la municipalidad distrital de Lambayeque, según el Cronograma siguiente:

**Tabla 1**

*Cronograma de Vencimiento - Año 2016*

| <b>Cronograma de Vencimiento - Año 2016</b> |            |
|---|------------|
| <b>Enero</b>                                | 31/01/2016 |
| <b>Febrero</b>                              | 29/02/2016 |
| <b>Marzo</b>                                | 31/03/2016 |
| <b>Abril</b>                                | 30/04/2016 |
| <b>Mayo</b>                                 | 31/05/2016 |
| <b>Junio</b>                                | 30/06/2016 |
| <b>Julio</b>                                | 31/07/2016 |
| <b>Agosto</b>                               | 31/08/2016 |
| <b>Septiembre</b>                           | 30/09/2016 |
| <b>Octubre</b>                              | 31/10/2016 |

---

|                  |            |
|------------------|------------|
| <b>Noviembre</b> | 30/11/2016 |
| <b>Diciembre</b> | 31/12/2016 |

---

**Fuente:** Ordenanza Municipal 2016

### **Cálculo del tributo:**

El monto de los Arbitrios Municipales se calculará dentro del primer trimestre de cada año fiscal, en función al costo efectivo del servicio prestado. Para determinar el monto a cobrar por arbitrios en la jurisdicción las municipalidades realizan un estudio del costo que implica prestar los servicios involucrados. Una vez obtenido el costo total, se distribuye entre los contribuyentes en base a criterios objetivos como la extensión y uso del predio, valor del auto valúo, ubicación, etc.

#### Forma de pago:

La forma de pago de los arbitrios es al contado.

#### Inafectos al pago:

La Ordenanza Municipal N° 018-2008-MDL señala que están Inafectos al pago de arbitrios:

Se encuentran inafectas a los arbitrios de Limpieza Pública, Parques y Jardines Públicos y Serenazgo, los predios de propiedad de:

- a) Gobierno Central, Gobiernos Regionales y los Gobiernos locales.
- b) Los gobiernos extranjeros, en condición de reciprocidad, siempre que el predio se destine a la residencia de funcionarios del servicio diplomático o al funcionamiento de oficinas dependientes de sus embajadas, legaciones o consultados.
- c) El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.
- d) Las entidades religiosas debidamente constituidas y acreditadas cuyos predios se encuentren destinados a templos, conventos, monasterios y museos. La inafectación señalada en el presente

artículo, solo será aplicable para aquellas entidades cuyos predios no produzcan rentas y sean destinadas a cumplir sus fines.

Los predios de propiedad del Ministerio de Defensa y Ministerio del Interior, destinados a las funciones operativas de seguridad que desempeñan, se encuentran inafectas al pago del arbitrio por Serenazgo.

En el régimen especial se encuentran exonerados al 100% del pago de arbitrios los predios de propiedad de las Universidades Nacionales y Centros Educativos Estatales, debidamente reconocidos, respecto de los predios destinados a sus finalidades educativas, conforme a la Constitución y CONADIS.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿En qué medida las estrategias tributarias permitirán mejorar la recaudación de Arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lambayeque - 2016?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

La presente investigación se justificará, ya que va a permitir elaborar estrategias tributarias e identificar los factores que influyen en el pago de arbitrios para evitar el incumplimiento tributario por parte de los pobladores en el distrito de Lambayeque, ya que actualmente se sabe que los gastos municipales son mayores que los ingresos, es por ello que la municipalidad deberá promover al poblador el pago puntual de sus impuestos.

Elaborar buenas estrategias tributarias permitirá mejorar la recaudación; esto es de mucha utilidad para los pobladores, ya que si hay más recaudación este ayudará a promover el desenvolvimiento de las actividades sociales, culturales y económicas, un mayor servicio acorde con el bienestar mayoritario del distrito, generando un bien no solo para la municipalidad, sino también para el poblador.

El desarrollo de la tesis será importante para la comunidad universitaria, ya que le servirá como base para futuras investigaciones sobre el tema de los arbitrios municipales.

#### **1.6. Hipótesis**

##### **H1: Hipótesis de Trabajo**

Las Estrategias tributarias si permiten mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lambayeque.

##### **Ho: Hipótesis Nula**

Las Estrategias tributarias no permiten mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lambayeque.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Diseñar estrategias para incrementar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lambayeque.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Evaluar los resultados en los arbitrios municipales recaudados en el periodo 2016.

Diagnosticar las causas prioritarias influyentes en la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lambayeque.

Priorizar estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en Municipalidad Distrital de Lambayeque.

Proponer a la Alta Dirección de la Municipalidad Distrital de Lambayeque las estrategias diseñadas para mejorar la recaudación de arbitrios.

# **CAPITULO II**

## **MATERIAL Y MÉTODO**

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la Investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación:

**Aplicada:** Porque se tomó como referencia teorías, tesis, que existen sobre el problema que se está investigando, lo cual es la elaboración de estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad.

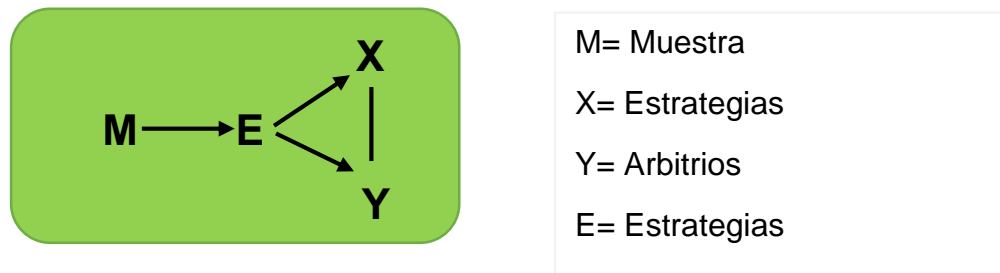
**Descriptiva:** Porque se describió las variables, quienes se midieron independientemente una de la otra.

#### 2.1.2. Diseño de la investigación:

Nuestro trabajo es de tipo **no experimental** debido a que no se manipulo las variables en estudio, sino que fueron objeto de observación y análisis en base a la información recolectada por las técnicas descritas.

**Figura 1**

*Diseño de la Investigación*



Al observar los hechos, se encontró el problema que acarrea la Municipalidad Distrital de Lambayeque, el cual es la falta de estrategias tributarias, generando la baja recaudación de arbitrios.



## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

La población que se tomó para desarrollar nuestra investigación son los trabajadores del área de Tributación, Recaudación y Rentas de la Municipalidad, conformada por 12,687 pobladores en la municipalidad distrital de Lambayeque.

### 2.2.2. Muestra

La muestra está 90 contribuyentes del distrito de Lambayeque.

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

**Dónde:**

**n** = Tamaño de la muestra.

**N** = tamaño de la población.

**$\sigma$**  = Desviación Estándar

**Z**= Margen de Confiabilidad

**e**= Margen de error

**ENTONCES:**

**n** = Tamaño de la muestra. **Z**= 95%

**e**= 5%

**N** = 12,687hbts.

**$\sigma$**  = 0.5

$$n = \frac{(12,687)(0.5)^2(95\%)^2}{(12,687 - 1)(5\%)^2 + (0.5)^2(95\%)^2}$$

$$n = 90$$

**Tabla 2**

Trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque

| <b>CARGO</b>                         | <b>CANTIDAD</b> |
|--------------------------------------|-----------------|
| Trabajadores del área de tesorería   | 07              |
| Trabajadores del área de recaudación | 14              |
| Trabajadores del área de rentas      | 14              |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>35</b>       |

*Fuente: Elaboración propia*

### **2.3. Variables, Operacionalización**

#### **Variable independiente**

##### **Estrategias tributarias:**

Según Nizama, E. (2014), estrategia tributaria es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.

#### **Variable dependiente**

##### **Arbitrios:**

Según el Centro de Gestión Tributaria (CGT). Nos menciona que los arbitrios se generan a través de la prestación de un servicio por parte de la municipalidad a los ciudadanos, lo cual estos servicios se cobrarán por medio de una tasa fijada por dicho municipio

## Operacionalización de las Variables

**Cuadro 1**

| VARIABLES  | DIMENSIONES   | INDICADORES   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS  |
|--|---|---|--|
| <b>Variable Independiente</b><br>Estrategias Tributarias | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilización</li> <li>- Capacitación</li> <li>- Incentivos</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alternativa de medios de pago</li> <li>- Proceso de recaudación</li> <li>- Indicadores de morosidad</li> <li>- Amnistías tributarias</li> <li>- Fraccionamiento</li> <li>- Concientización en cultura tributaria</li> <li>- Descuentos por buen pagador</li> </ul> | Observación / Fichaje<br><br>Entrevista / Guía de entrevista<br><br>Encuesta / Cuestionario de preguntas |
| <b>Variable Dependiente</b><br>Arbitrios Municipales     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza pública</li> <li>- Parques y Jardines</li> <li>- Serenazgo</li> <li>- Recojo de residuos sólidos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación de la zona</li> <li>- Buen mantenimiento</li> <li>- Seguridad ciudadana</li> </ul>   | Análisis documental / Ficha bibliográfica  |

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Abordaje metodológico**

El método de investigación que se aplicó en el presente trabajo de investigación es el método científico bajo un enfoque cuantitativo; ya que se determinó la incidencia en las Estrategias Tributarias y Arbitrios de la municipalidad objeto de estudio.

#### **Método Científico**

Se aplicó porque va a permitir obtener información relevante sobre el comportamiento de las variables objeto de estudio, información real que sirvió para explicar cuál es la relación de incidencia de las variables planteadas en este proyecto de investigación.

#### **Método Cuantitativo**

Este método se aplicó porque permitió cuantificar la información obtenida del proceso de recolección de datos aplicado a la muestra de este proyecto de investigación.

#### **Método Descriptivo:**

Se aplicó este método para describir la situación problemática que enfrenta la Municipalidad Distrital de Lambayeque, con respecto al pago de arbitrios municipales por parte de los pobladores.

#### **Método Estadístico:**

Para el estudio de la información, que se obtuvo en las encuestas y entrevista a los trabajadores del área de tesorería, de recaudación y de rentas, de la Municipalidad de Lambayeque se procesará en el programa estadístico SPSS, y serán mostrados en tablas y figuras. Esta primera fase servirá para la formulación de estrategias que mejore la recaudación de los arbitrios municipales.

## **2.4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas que se aplicaron en esta investigación fueron la observación, análisis documental y entrevistas las cuales se aplicaron a la muestra de la población de la Municipalidad Distrital de Lambayeque.

Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación. (Hurtado, 2012, p. 427).

### **La Observación:**

Esta técnica permitió captar los aspectos más significativos del contexto de la empresa objeto de estudio que sirvieron para esta investigación, esto se vio complementado con la información obtenida de las otras técnicas. Esta técnica consiste en observar hechos, realidades y personas en el contexto donde se desarrollan normalmente con el fin de obtener información sin distorsiones que pueda ser válida para la investigación.

La observación se caracteriza como una percepción intencionada e ilustrada. Intencionada por qué se hace con un objeto determinado, ilustrada por que va guiada de algún modo por un cuerpo de conocimiento. (Bunge, La Investigación Científica, 2000).

### **La Entrevista:**

Esta técnica se caracteriza porque está orientada a establecer contacto directo con dos o más personas que se consideren fuente de información; en el caso de esta investigación se aplicó a las personas vinculadas al área de renta y tesorería de la Municipalidad distrital de Lambayeque, a fin de obtener información sobre todos los aspectos relacionados con la investigación.

### **Encuesta:**

Se realizó en base a las variables e indicadores de recolección de datos la cual se aplicó a los pobladores del Distrito de Lambayeque, con la finalidad de obtener información relevante ante los diversos factores que creen necesarios para que puedan cumplir con su obligación.

### **Análisis documental:**

Esta técnica de investigación permitió obtener y examinar información de diversas fuentes bibliográficas relacionadas con el problema de estudio tales como libros, revistas científicas, registros, archivos y documentación directamente vinculada con las variables determinadas en el título del proyecto de investigación.

El análisis documental es la operación por la cual se extrae de un documento un conjunto de palabras que constituyen su representación condensada. (Vickery, 1962, p. 15).

## **2.4.3. Instrumentos de recolección de datos**

### **Guía de Observación**

Este instrumento se utilizó para observar hechos, acciones de las personas vinculadas a la municipalidad, cuando estas realicen sus funciones laborales; esto contribuyó a recabar información relevante para este trabajo de investigación.

### **Guía de Entrevista:**

El presente instrumento se aplicó a los trabajadores del área de renta y tesorería, de la Municipalidad de Lambayeque, referente al pago de Arbitrios Municipales contestándonos de manera clara y concisa a nuestras interrogantes.

### **Cuestionario:**

Es un instrumento elaborado por los autores de este trabajo para poder manejar la información, la cual nos ha permitido a que ésta sea de fácil entendimiento y que llegue al entrevistado.

## Ficha Bibliográfica

Este instrumento se utilizó para la recopilación y presentación de los datos que identifican a las fuentes bibliográficas citadas en esta investigación; tales como libros, revistas, artículos científicos, páginas electrónicas y cualquier otra fuente de información empleada que contenga información trascendente para el desarrollo de este proyecto de investigación.

### 2.4.4. Validez y confiabilidad

Se elaboró una encuesta de 22 interrogantes, analizándose la validez del contenido mediante la valoración de expertos; luego se evaluó la fiabilidad de la encuesta examinando la solidez interna por el método de alfa de Cronbach.

**Tabla 3**

*Cuadro de Estadísticas de fiabilidad*

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,755                       | 22             |

**Fuente:** Análisis SPSS

**Análisis:** La fiabilidad del coeficiente del alfa de Cronbach de los datos procesados nos arroja el 0.775 de 22 elementos considerado como “Aceptable” por lo tanto son confiables los instrumentos utilizados.

## 2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para llevar a cabo el análisis de datos se realizaron visitas previas a la Municipalidad Distrital de Lambayeque, con el propósito de los trabajadores de las áreas involucradas sobre su disponibilidad para brindar la información necesaria para la realización de este proyecto de investigación, se le hizo llegar previamente la guía de entrevista con las preguntas a realizar y se manifestó la necesidad de revisar documentación de recaudación de arbitrios, a fin de obtener la

información necesaria que sirvió como cimiento de este trabajo de investigación.

Terminada la etapa de recolección de datos en campo, se procedió a clasificar, analizar e interpretar los datos recogidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

#### **Trabajo de campo:**

Esta investigación se ha elaborado para poder identificar los diversos factores que influyeron en el pago de arbitrios para evitar el incumplimiento tributario, lo cual se aplicó en las áreas de rentas, tesorería, caja de la municipalidad Distrital de Lambayeque, a través de la entrevista que se realizó a los jefes de área; esta consistió en la realización de diversas preguntas, siendo contestadas de manera clara y precisa; y en los pobladores del distrito de Lambayeque, también se elaboró la encuesta en la cual los pobladores del distrito, tuvieron la oportunidad de plasmar en ella sus incomodidades que tienen respecto al servicio que brinda la municipalidad.

#### **Trabajo de Gabinete:**

En esta etapa de la investigación, posteriormente del haber aplicado los instrumentos de recolección de datos se procedió a introducir los datos a la computadora y activar el programa para obtener los resultados finales.

#### **Análisis estadístico e interpretación de datos**

En la investigación se utilizó el programa Microsoft Excel para diseñar la presentación de gráficos estadísticos procesados en el SPSS versión 26 permitiendo precisar la información de manera estructurada para el análisis e interpretación de los datos.



## ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN

### Revisión Documentaria

**Tabla 4**

*Costos de los servicios públicos determinados por la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Lambayeque para el ejercicio 2016*

| Concepto           | Año 2016                |
|--------------------|-------------------------|
| Barrido de Calles  | S/. 1,551,980.60        |
| Parques y Jardines | S/. 1,837,209.24        |
| Residuos Solidos   | S/. 975,558.98          |
| Serenazgo          | S/. 1,151,053.52        |
| <b>Total</b>       | <b>S/. 5,515,802.34</b> |

**Fuente:** OM N°. 032/2015-ML

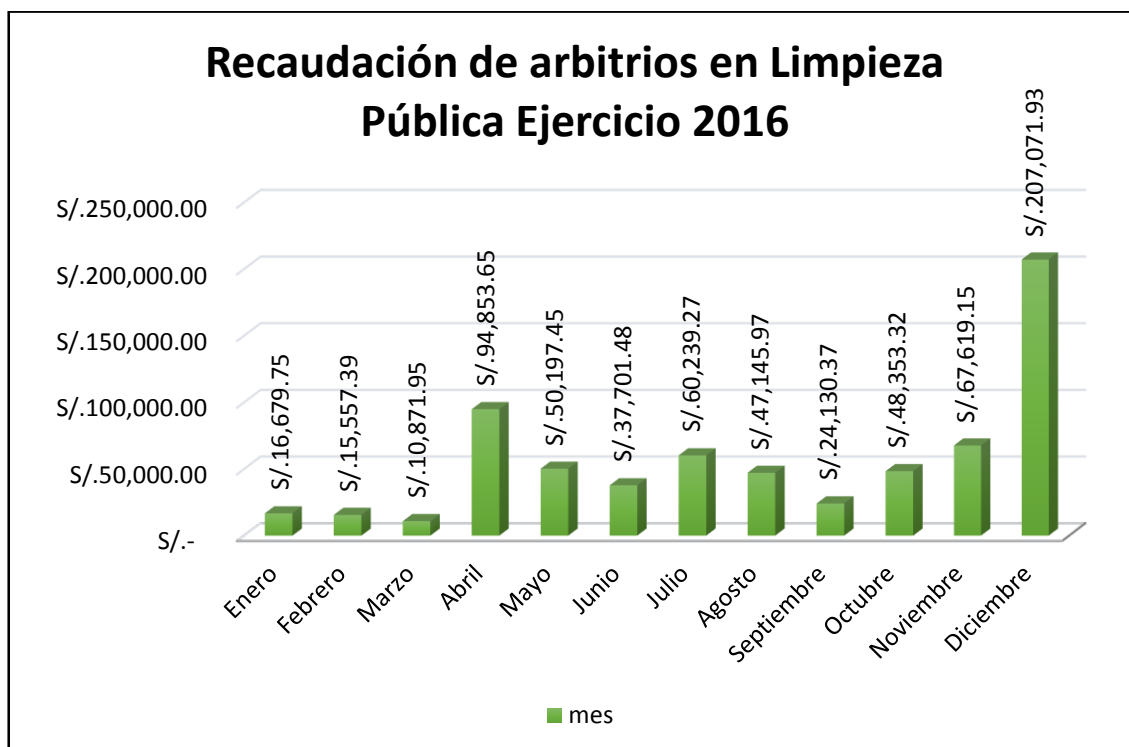
**Tabla 5**

*Recaudación de arbitrios ejercicio 2016*

| Mes          | Limpeza Pública (Ordinaria) | Limpeza Pública (Coactiva) | Recojo de Residuos Sólidos (Ordinaria) | Recojo de Residuos Sólidos (Coactiva) | Serenazgo (Ordinaria) | Serenazgo (Coactiva) | Parques y Jardines (Ordinaria) | Parques y Jardines (Coactiva) | Total                 |
|--------------|-----------------------------|----------------------------|--|---------------------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Enero        | S/. 16,679.75               | S/. 0.00                   |  |                                       |                       |                      |                                |                               |                       |
| Febrero      | S/. 15,138.89               | S/. 418.50                 |  |                                       |                       |                      |                                |                               |                       |
| Marzo        | S/. 10,871.95               | S/. 0.00                   |  |                                       |                       |                      |                                |                               |                       |
| Abril        | S/. 94,742.05               | S/. 111.60                 |  |                                       |                       |                      |                                |                               |                       |
| Mayo         | S/. 49,165.15               | S/. 1,032.30               |  |                                       |                       |                      |                                |                               |                       |
| Junio        | S/. 37,701.48               | S/. 0.00                   |  |                                       |                       |                      |                                |                               |                       |
| Julio        | S/. 59,969.27               | S/. 270.00                 |  |                                       |                       |                      |                                |                               |                       |
| Agosto       | S/. 46,944.01               | S/. 201.96                 |  |                                       |                       |                      |                                |                               |                       |
| Septiembre   | S/. 23,455.37               | S/. 675.00                 |  |                                       |                       |                      |                                |                               |                       |
| Octubre      | S/. 48,119.32               | S/. 234.00                 |  |                                       |                       |                      |                                |                               |                       |
| Noviembre    | S/. 67,206.35               | S/. 412.80                 |  |                                       |                       |                      |                                |                               |                       |
| Diciembre    | S/. 205,123.78              | S/. 1,948.15               |  |                                       |                       |                      |                                |                               |                       |
| <b>Total</b> | <b>S/. 675,117.37</b>       | <b>S/. 5,304.31</b>        |  |                                       |                       |                      |                                |                               | <b>S/. 680,421.68</b> |

**Fuente:** Reporte de Ingreso del SIAF de la MDL.

**Figura 2**



**Fuente:** Reporte de Ingreso del SIAF de la MPL.

**Análisis:**

Avance en Recaudación = Recaudación Ene-Dic / Determinación de Costo de Servicio.

Avance en Recaudación = 680,421.68 / 5,515.802.34

Avance en Recaudación = 0.12335

Avance en Recaudación = 12.34 %

La Municipalidad de Lambayeque según Ordenanza Municipal N° 032/2015-MPL se presupuestó que durante el ejercicio 2016 se debería recaudar S/ 5,515,802.34 para cubrir los costos de los servicios públicos (Barrido de calles, parques y jardines, residuos sólidos y serenazgo) determinados por la Gerencia de Administración y Finanzas, sin embargo los ingresos que se reflejan por recaudación de enero a diciembre del 2016 la suma de S/ 680,421.68 lo que equivale al 12.34% de los presupuesto anual correspondiendo este porcentaje solo a limpieza pública dejando de recaudar un 87.66%.

**Tabla 6**

*Número de contribuyentes inscritos y no inscritos en la Municipalidad de Lambayeque.*

| Contribuyentes | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|----------|------------|
| Inscritos      | 6343     | 50.00%     |
| No Inscritos   | 6343     | 50.00%     |
| Total          | 12687    | 100.00%    |

**Fuente:** Reporte del Sistema de Administración tributaria al 2015 y SIAF de la MDL al 2016

## **2.6. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta hechos reales, siendo así fue redactado sin tener que suponer ni especular aspectos relacionados con el tema de investigación.

En consecuencia, la información vertida en este trabajo es directa de la fuente y no ha sido copiada ni plagiada de otros trabajos de investigación, con excepción de haber tomado en cuenta como referencia datos de tesis ya existentes y/o libros de autores relacionados con este trabajo de investigación, los cuales han sido citados siguiendo las normas correspondientes.

Dentro de los criterios éticos que se seguirán resaltan el criterio de confidencialidad, siguiendo este criterio se garantizó la protección de la información brindada por la empresa para realizar el análisis de los mismos; la observación también se llevó a cabo de la manera más eficiente posible, internándome en el campo laboral e interactuando con el personal de la empresa, a su vez se garantizó la privacidad de toda la información recolectada producto de la técnica de observación.

La investigación ha sido desarrollada por la autora Silva Rojas Astrydck Liseth Mercedes, por lo que he considerado la veracidad de la información en que se indica que el trabajo lo he realizado con mucha responsabilidad predominando la honestidad en todo el desarrollo de la investigación, excepto por la información que he obtenido de las páginas

web, de los antecedentes que forman parte de mi investigación y de los libros, revistas, periódicos, etc. de los autores a los que hago referencia.

## 2.7. Criterios de rigor científico

Este trabajo de investigación fue realizado teniendo en cuenta el método de investigación, en este caso el método científico, así mismo, se aplicaron las técnicas e instrumentos de investigación científica, basándose en un soporte de rigor científico que permitió determinar cómo funciona la variable independiente Estrategias Tributarias con la variable dependiente Arbitrios.

Los criterios de rigor científico que se tomaron en esta investigación están enfocados en:

La **credibilidad** que tiene la tesis para lograr los resultados del estudio a través de las observaciones y conversaciones con los sujetos de investigación, recolectando información verdadera y concisa sobre el tema investigado, siendo lograda a través de la confianza impartida hacia el entrevistado, sintiéndose seguro de las respuestas dadas ante las preguntas elaboradas hacia su persona.

La **confiabilidad** que se obtuvo ante los datos recolectados del problema a través de las investigaciones realizadas, es por ello que mediante las encuestas que se realizarán hacia los contribuyentes me permitirán conocer con precisión las variables.

La **honestidad** que se tiene ante los datos recolectados y plasmados en esta investigación.

## **CAPITULO III**

## **RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en Tablas y Figuras

En la presente investigación, se aplicó una encuesta a los contribuyentes del distrito de Lambayeque y una entrevista al Gerente Municipal, con el objetivo de elaborar estrategias tributarias para mejorar la recaudación de *arbitrios* en la Municipalidad Distrital de Lambayeque.

De la encuesta y la entrevista, se obtuvo la siguiente información, la cual se presenta mediante las siguientes figuras de manera sintetizada, dando lugar a una visión más objetiva de lo que se quiere lograr.

**Tabla 7**

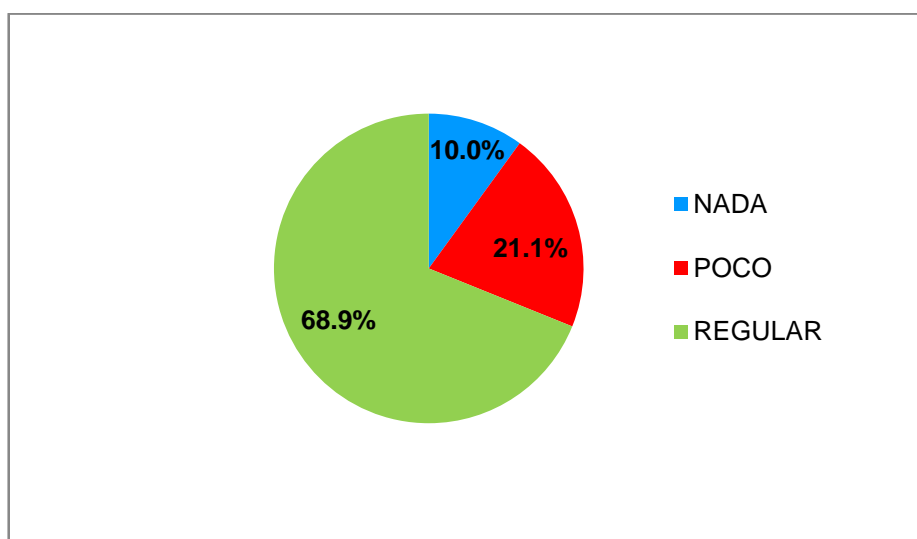
1. ¿Cuánto conoce Ud. sobre arbitrios municipales?

|              |         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|---------|------------|--------------|
| Válidos      | NADA    | 9          | 10.0%        |
|              | POCO    | 19         | 21.1%        |
|              | REGULAR | 62         | 68.9%        |
| <b>Total</b> |         | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Elaboración propia del autor*

**Figura 3**

¿Cuánto conoce Ud. sobre arbitrios municipales?



**Fuente:** Investigación realizada

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 10% no conoce nada sobre arbitrios municipales, el 21.1% conoce poco y el 68.9% respondió conocer regular sobre el tema. Por lo que el nivel de conocimiento de los pobladores del distrito de Lambayeque es aceptable.

**Tabla 8**

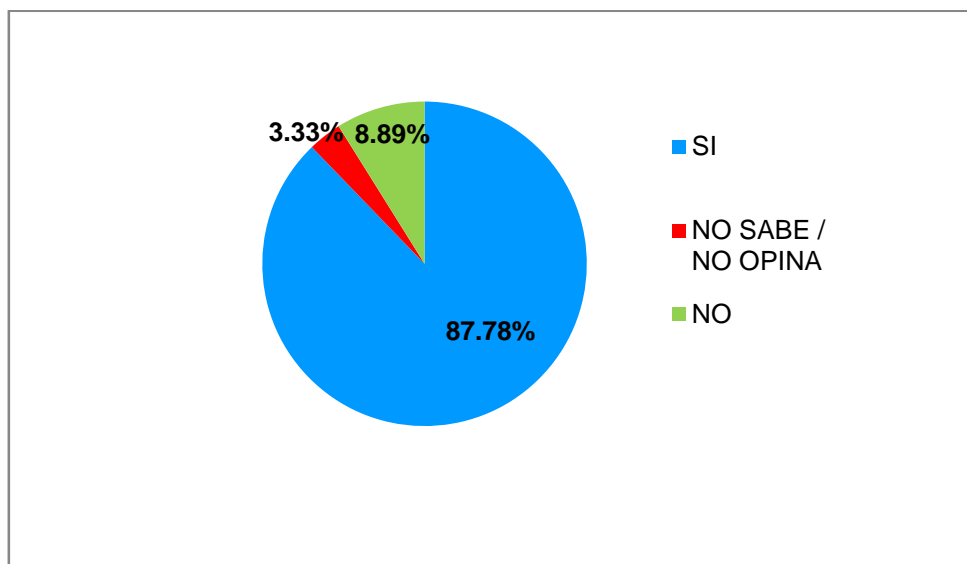
2. ¿Está Ud. de acuerdo que se elaboren estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad de Lambayeque?

|              |                       | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|-----------------------|------------|--------------|
| Válidos      | SI                    | 79         | 87.8%        |
|              | NO SABE /<br>NO OPINA | 3          | 3.3%         |
|              | NO                    | 8          | 8.9%         |
| <b>Total</b> |                       | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 4**

*¿Está Ud. de acuerdo que se elaboren estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad de Lambayeque?*



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, podemos darnos cuenta que un 87.78% de la muestra opina que deben hacerse estrategias tributarias, el 8.89% no sabe, no opina al respecto y el 3.33% respondió que no. Demostrando así que la mayor parte está de acuerdo que se hagan estrategias tributarias.



**Tabla 9**

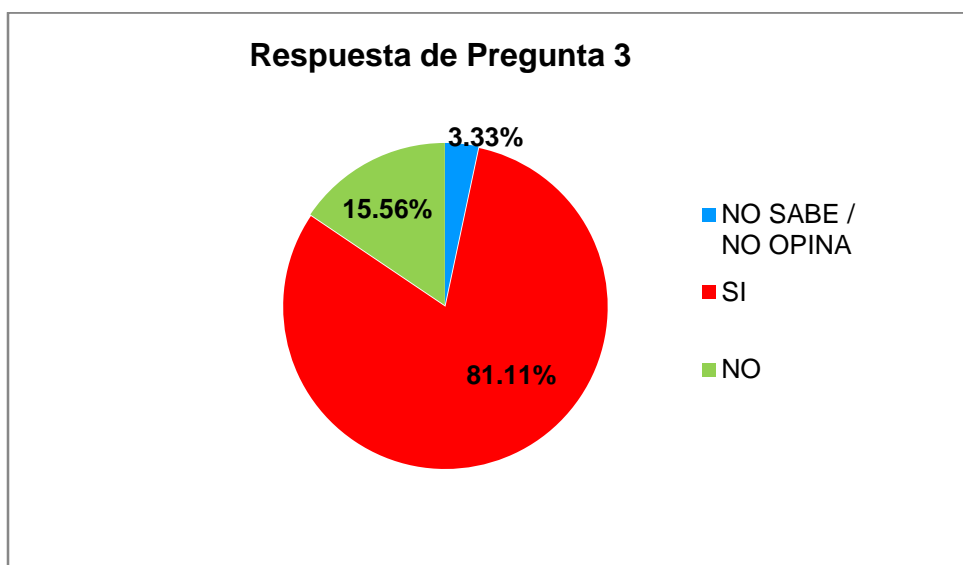
3. ¿Conoce Ud. el grado de sobre las consecuencias del no pago de los arbitrios municipales?

|              |                       | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|-----------------------|------------|--------------|
| Válidos      | NO SABE /<br>NO OPINA | 3          | 3.3%         |
|              | SI                    | 73         | 81.1%        |
|              | NO                    | 14         | 15.6%        |
| <b>Total</b> |                       | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 5**

¿Conoce Ud. el grado de sobre las consecuencias del no pago de los arbitrios municipales?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, observamos que el 81.11% si conoce las consecuencias del no pago de los arbitrios municipales, el 15.56% opina no conocer y el 3.33% respondió no saber, no opinar.

**Tabla 10**

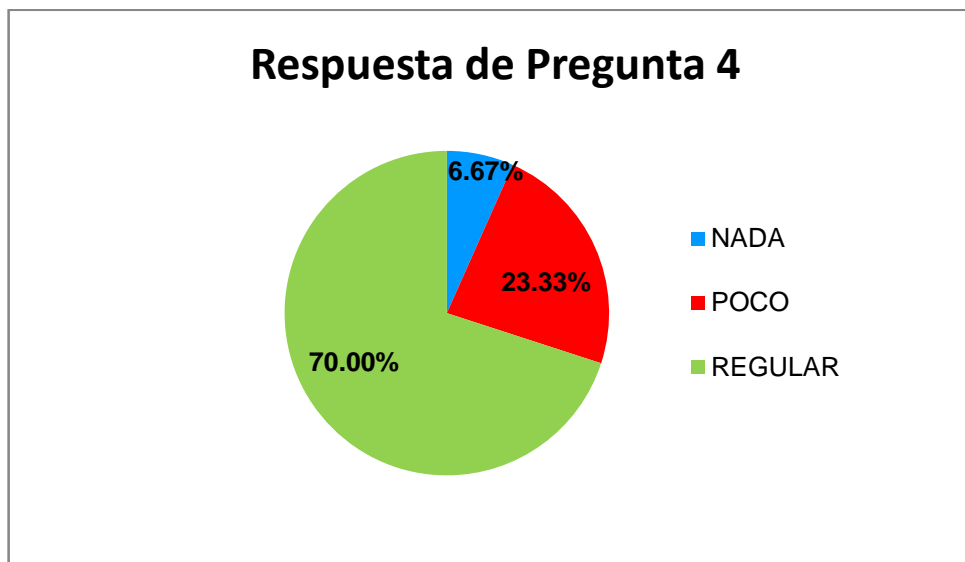
4. ¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre amnistía para el pago de arbitrios?

|              |         | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|---------|------------|--------------|
| Válidos      | NADA    | 6          | 6.7%         |
|              | POCO    | 21         | 23.3%        |
|              | REGULAR | 63         | 70.0%        |
| <b>Total</b> |         | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 6**

¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre amnistía para el pago de arbitrios?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 70% conoce regularmente sobre las amnistías, el 23.33% respondieron saber poco y el 6.67% no saben nada sobre que es amnistía.

**Tabla 11**

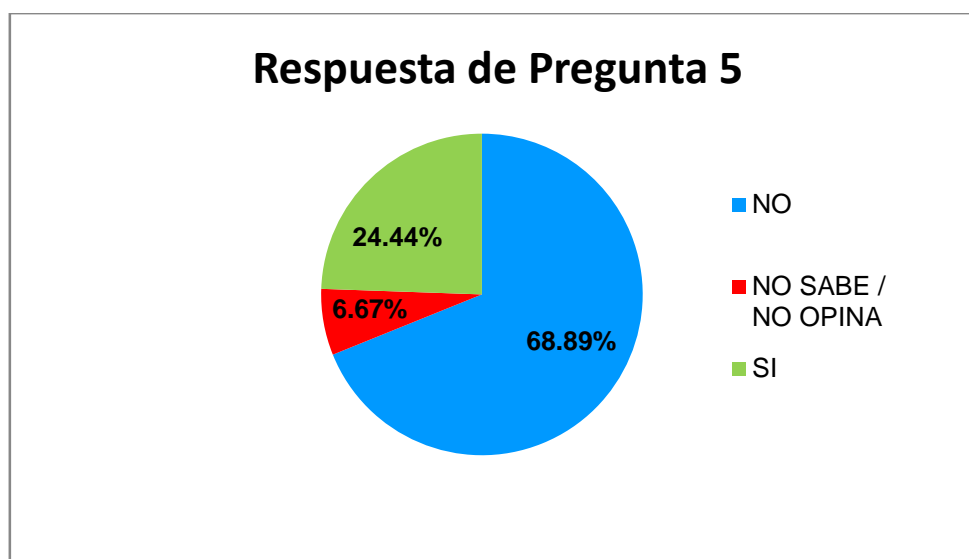
5. ¿Considera Ud. justo el importe establecido para el cobro de sus arbitrios?

|              |                       | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|-----------------------|------------|--------------|
| Válidos      | NO                    | 62         | 68.9%        |
|              | NO SABE /<br>NO OPINA | 6          | 6.7%         |
|              | SI                    | 22         | 24.4%        |
| <b>Total</b> |                       | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Encuesta*

**Figura 7**

¿Considera Ud. justo el importe establecido para el cobro de sus arbitrios?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados refleja que el 6.67% no sabe/no opina respecto al importe que paga por arbitrios, el 24.44% si considera justo el importe que paga por arbitrios y el 68.89% de la muestra encuestada no está de acuerdo, reflejando así insatisfacción con el importe por concepto de arbitrios para la limpieza pública, recojo de residuos sólidos, serenazgo y parques y jardines establecido por la Municipalidad de Lambayeque.

**Tabla 12**

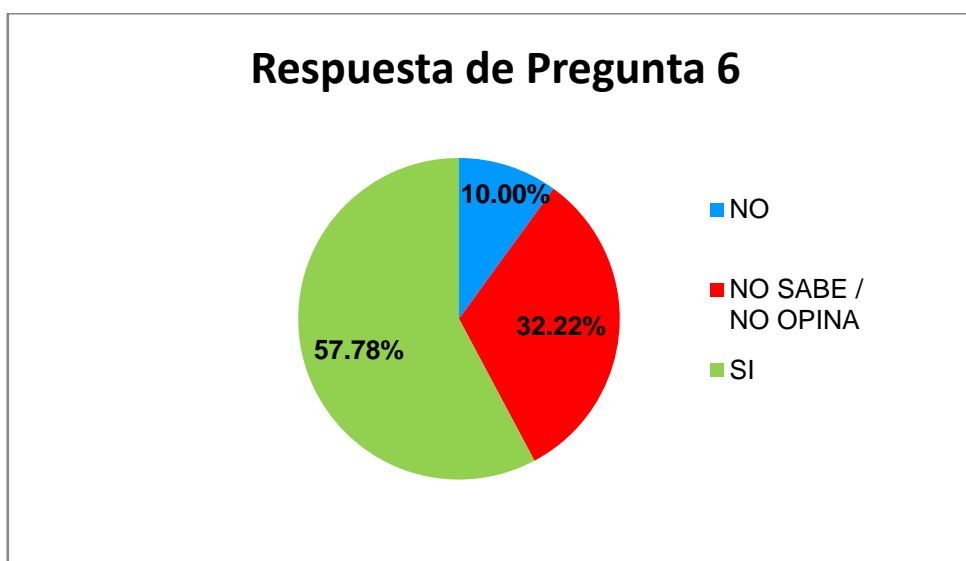
6. ¿La municipalidad informa a los contribuyentes a través de los medios de comunicación (TV, radio, periódicos, otros) el destino del pago de arbitrios municipales?

|              |                       | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|-----------------------|------------|--------------|
| Válidos      | NO                    | 9          | 10.0%        |
|              | NO SABE /<br>NO OPINA | 29         | 32.2%        |
|              | SI                    | 52         | 57.8%        |
| <b>Total</b> |                       | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Encuesta*

**Figura 8**

¿La municipalidad informa a los contribuyentes a través de los medios de comunicación (TV, radio, periódicos, otros) el destino del pago de arbitrios municipales?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados se observa que el 10% manifiesta que no se informa a través de los diferentes medios de comunicación sobre el pago de arbitrios municipales, el 32.22% no sabe, no opina al respecto y el 57.78%, indica que la Municipalidad si informa por estos medios.

**Tabla 13**

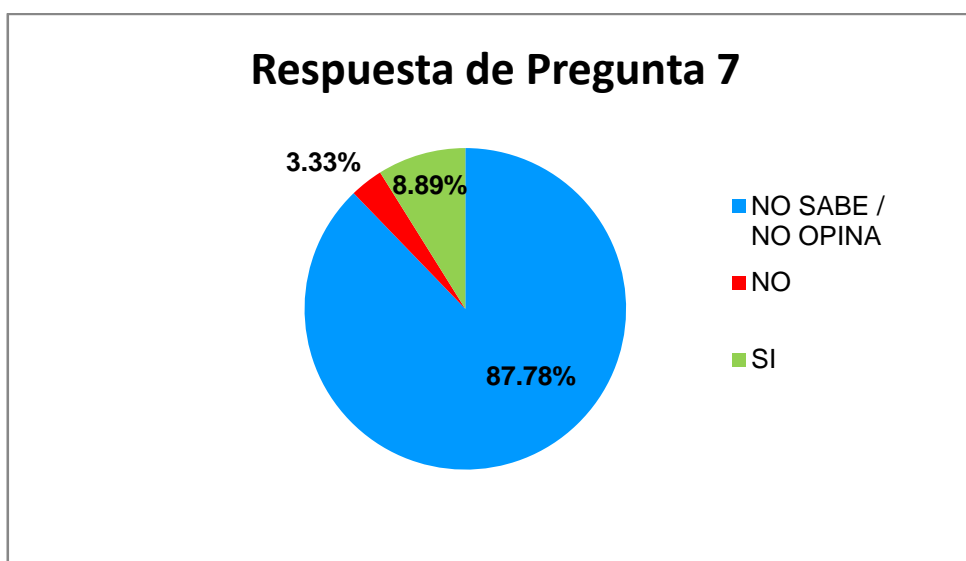
7. ¿Considera Ud. simple los trámites que se realizan en la Municipalidad de Lambayeque para el pago y/o entrega de información sobre arbitrios?

|              |                    | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Válidos      | NO SABE / NO OPINA | 79         | 87.8%        |
|              | NO                 | 3          | 3.3%         |
|              | SI                 | 8          | 8.9%         |
| <b>Total</b> |                    | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 9**

¿Considera Ud. simple los trámites que se realizan en la Municipalidad de Lambayeque para el pago y/o entrega de información sobre arbitrios?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 3.33% no considera simples los trámites en la municipalidad para entrega de información sobre arbitrios, el 87.78% no sabe/no opina, y el 8.89% indica que sí, esto significa que la mayoría no se acerca a la municipalidad a informarse acerca para efectuar el pago y/o entrega de información sobre arbitrios.

**Tabla 14**

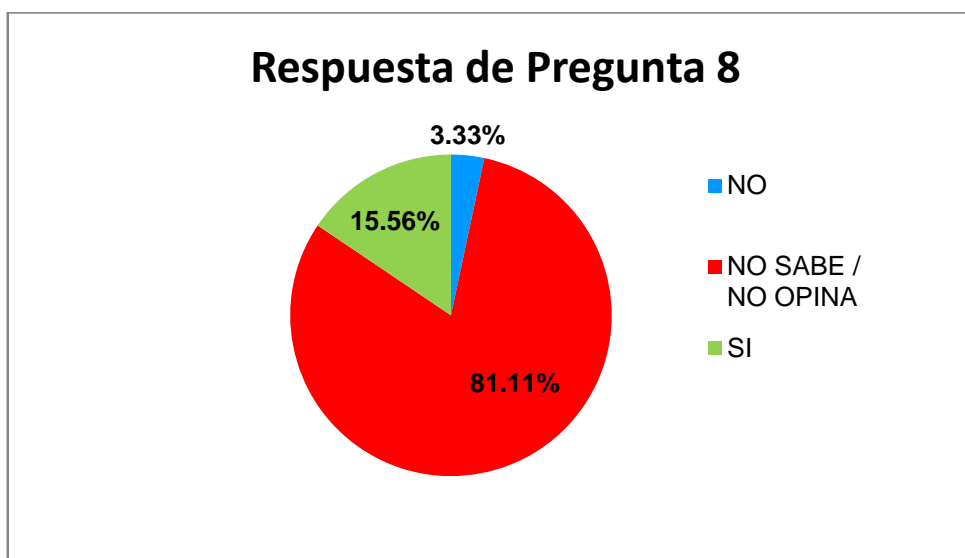
8. ¿Sabe Ud. sobre qué cálculo debe usted pagar los arbitrios?

|              |                       | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|-----------------------|------------|--------------|
| Válidos      | NO                    | 3          | 3.3%         |
|              | NO SABE /<br>NO OPINA | 73         | 81.1%        |
|              | SI                    | 14         | 15.6%        |
| <b>Total</b> |                       | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 10**

¿Sabe Ud. sobre qué cálculo debe usted pagar los arbitrios?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, solo el 15.56% si saben sobre que cálculo debe realizar el pago de arbitrios, el 3.33% no y la mayoría (81.11%) no sabe/no opina, esto significa que en Lambayeque los contribuyentes desconocen el cálculo para la determinación del valor de los arbitrios.

**Tabla 15**

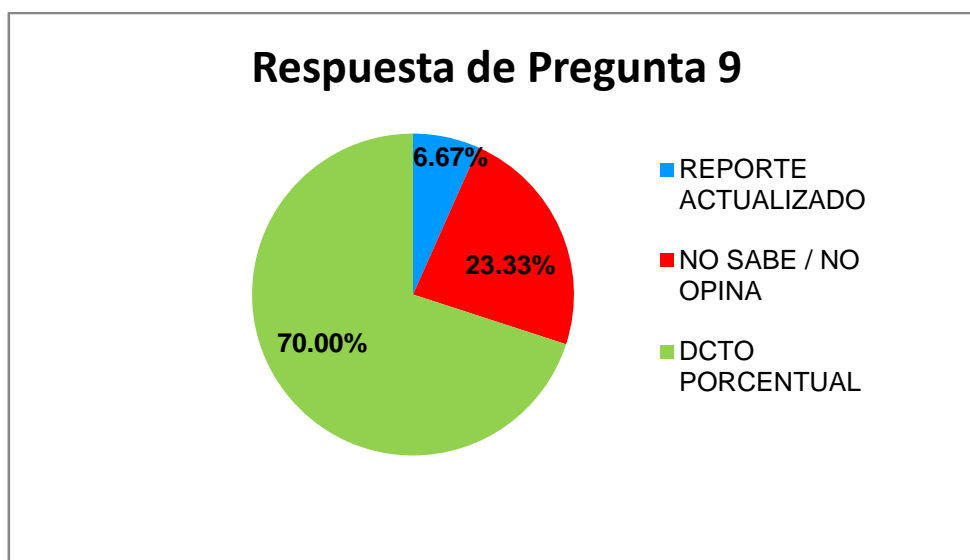
9. Si Ud. mantuviera deuda de periodos anteriores por arbitrios ¿Qué modalidad elegiría para realizar el pago?

|              |                     | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|---------------------|------------|--------------|
| Válidos      | REPORTE ACTUALIZADO | 6          | 6.7%         |
|              | NO SABE / NO OPINA  | 21         | 23.3%        |
|              | DCTO PORCENTUAL     | 63         | 70.0%        |
| <b>Total</b> |                     | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 11**

Si Ud. mantuviera deuda de periodos anteriores por arbitrios ¿Qué modalidad elegiría para realizar el pago?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 6.67% prefiere cancelar su deuda según el reporte actualizado, el 23.33% no sabe/ no opina y el 70% indica que elegiría el descuento porcentual del total de su deuda, esto significa que la población espera se le aplique rebajas a sus obligaciones tributarias para proceder a realizar el pago.

**Tabla 16**

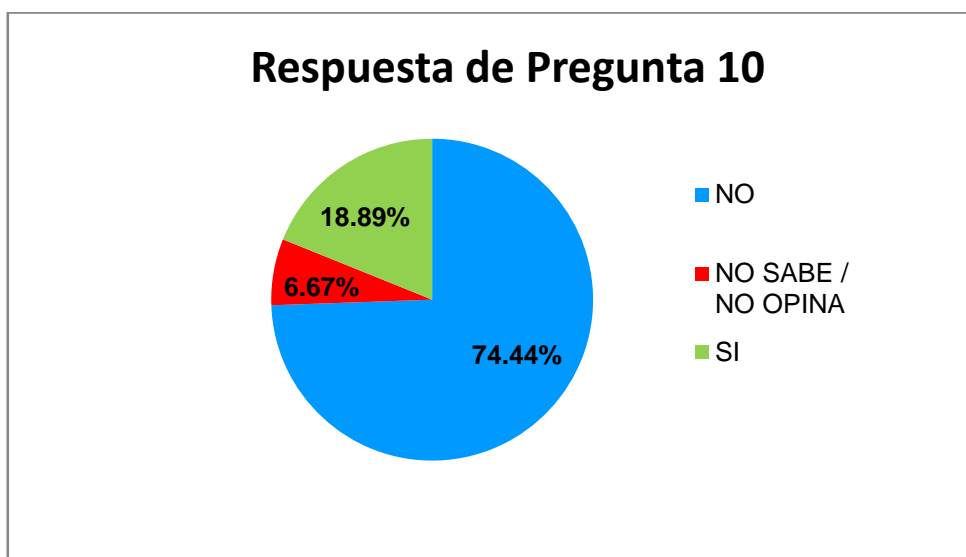
10. ¿Cumple usted en pagar puntualmente los arbitrios municipales?

|              |                    | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Válidos      | NO                 | 67         | 74.4%        |
|              | NO SABE / NO OPINA | 6          | 6.7%         |
|              | SI                 | 17         | 18.9%        |
| <b>Total</b> |                    | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 12**

¿Cumple usted en pagar puntualmente los arbitrios municipales?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 6.67% cumple en pagar puntualmente los arbitrios municipales, el 18.89% no sabe/ no opina y el 74.44% indica que no paga puntualmente los arbitrios municipales.



**Tabla 17**

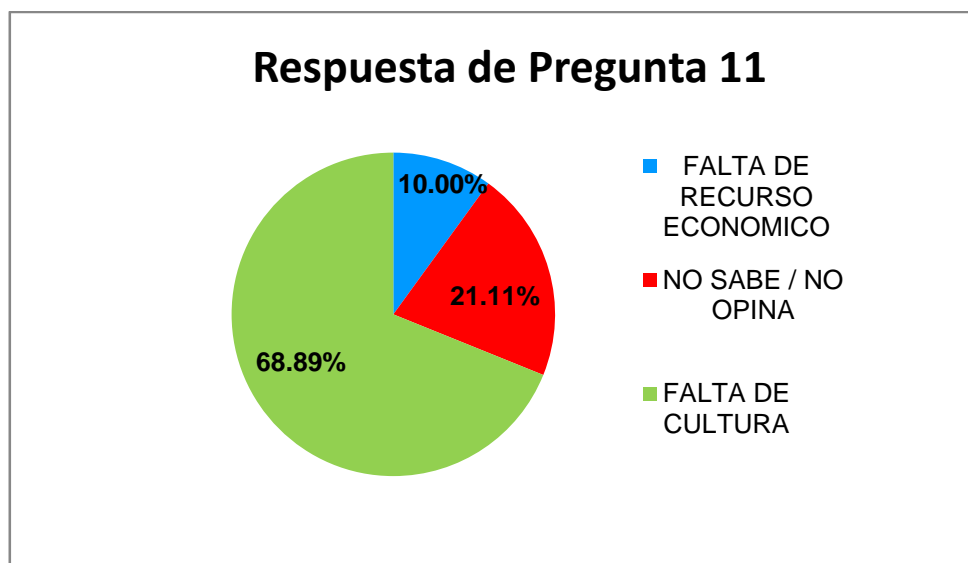
11. ¿Cuál cree es el motivo por el que los ciudadanos no pagan sus arbitrios?

|              |                            | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|----------------------------|------------|--------------|
| Válidos      | FALTA DE RECURSO ECONOMICO | 9          | 10.0%        |
|              | NO SABE / NO OPINA         | 19         | 21.1%        |
|              | FALTA DE CULTURA           | 62         | 68.9%        |
| <b>Total</b> |                            | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 13**

¿Cuál cree es el motivo por el que los ciudadanos no pagan sus arbitrios?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 10% manifiesta que es por falta de recursos económicos, el 21.11% no sabe/no opina y el 68.89% considera que el motivo de no pagar los arbitrios municipales es por falta de cultura tributaria.

**Tabla 18**

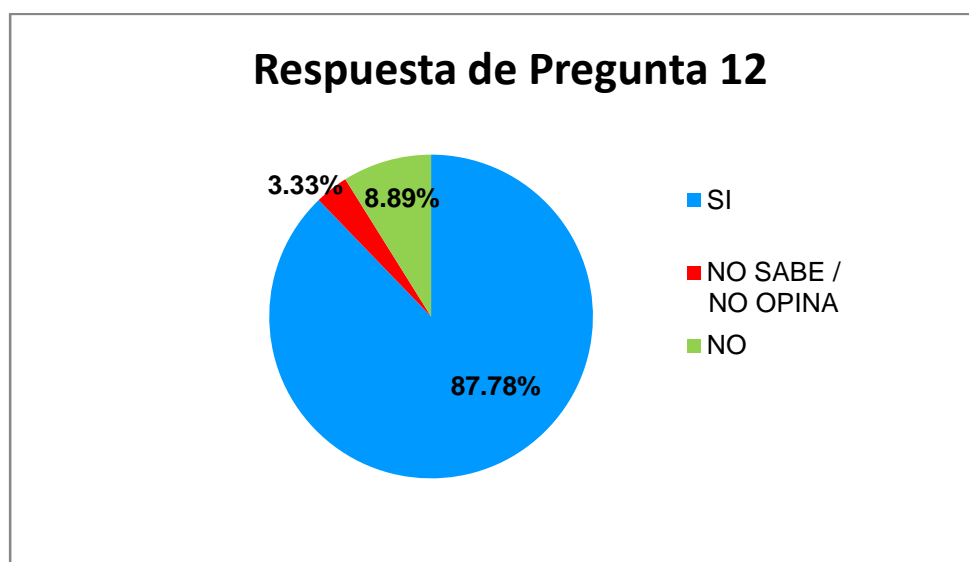
12. ¿Cree Ud. que la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de arbitrios?

|              |                    | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Válidos      | SI                 | 79         | 87.8%        |
|              | NO SABE / NO OPINA | 3          | 3.3%         |
|              | NO                 | 8          | 8.9%         |
| <b>Total</b> |                    | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 14**

¿Cree Ud. que la Municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de arbitrios?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 3.33% no sabe/no opina si la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de arbitrios, el 8.89% cree que no y el 87.78% considera si se está haciendo buen uso de la recaudación de arbitrios municipales.

**Tabla 19**

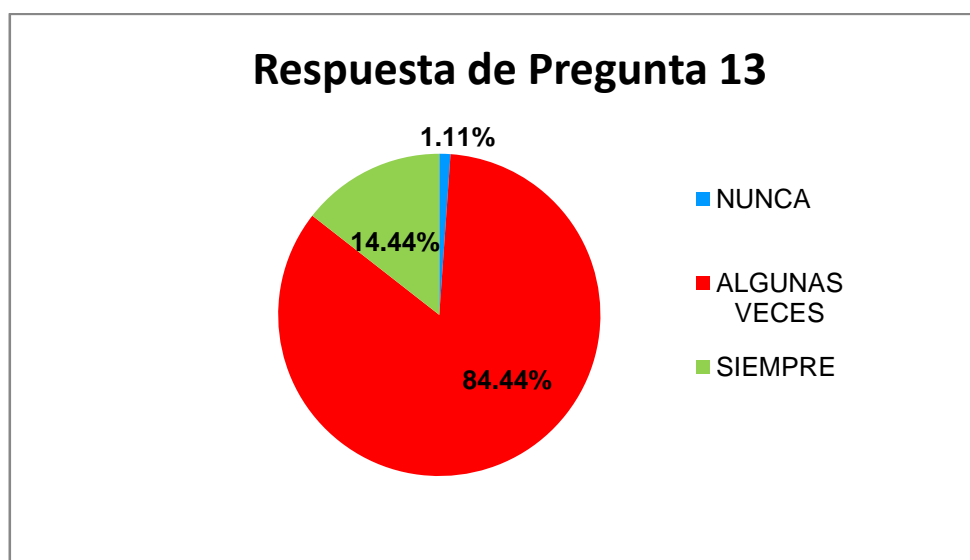
13. ¿Espera usted las amnistías tributarias para realizar el pago de arbitrios?

|              |               | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|---------------|------------|------------|
| Válidos      | NUNCA         | 1          | 1.1%       |
|              | ALGUNAS VECES | 76         | 84.4%      |
|              | SIEMPRE       | 13         | 14.4%      |
| <b>Total</b> |               | 90         | 100.0      |

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 15**

¿Espera usted las amnistías tributarias para realizar el pago de arbitrios?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 1.11% nunca espera las amnistías tributarias para realizar el pago de arbitrios, el 14.44% siempre espera las amnistías, y el 84.44% espera algunas veces las amnistías tributarias para realizar el pago de arbitrios.

**Tabla 20**

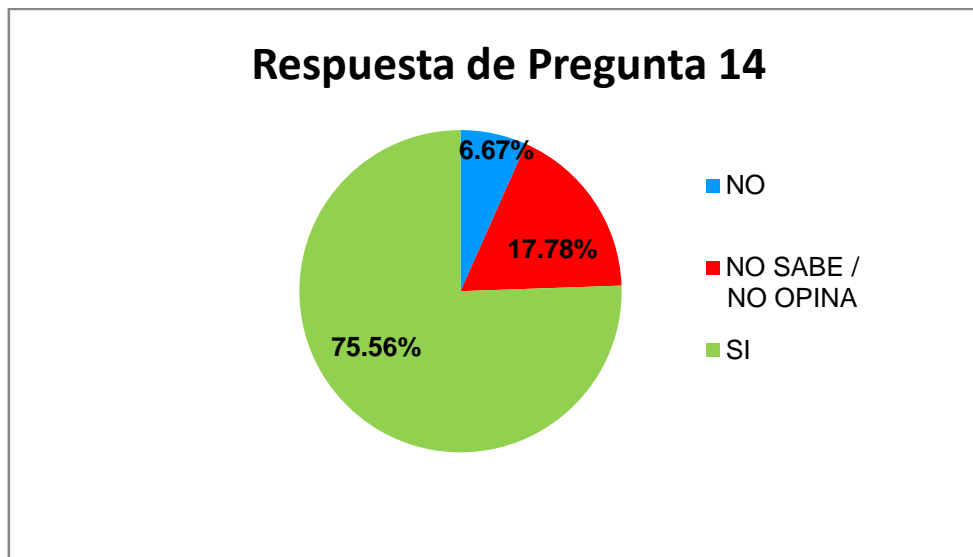
14. ¿La recolección de los residuos sólidos domiciliarios se realizan a su satisfacción?

|              |                    | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Válidos      | NO                 | 6          | 6.7%         |
|              | NO SABE / NO OPINA | 16         | 17.8%        |
|              | SI                 | 68         | 75.6%        |
| <b>Total</b> |                    | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Elaboración propia del autor*

**Figura 16**

¿La recolección de los residuos sólidos domiciliarios se realizan a su satisfacción?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 6.67% no está satisfecho sobre la recolección de residuos sólidos domiciliarios, el 17.78% no sabe / no opina y el 75.56% SI está satisfecho, es decir, la mayoría de la muestra considera aceptable el servicio que la municipalidad brinda en el recojo de residuos sólidos.

**Tabla 21**

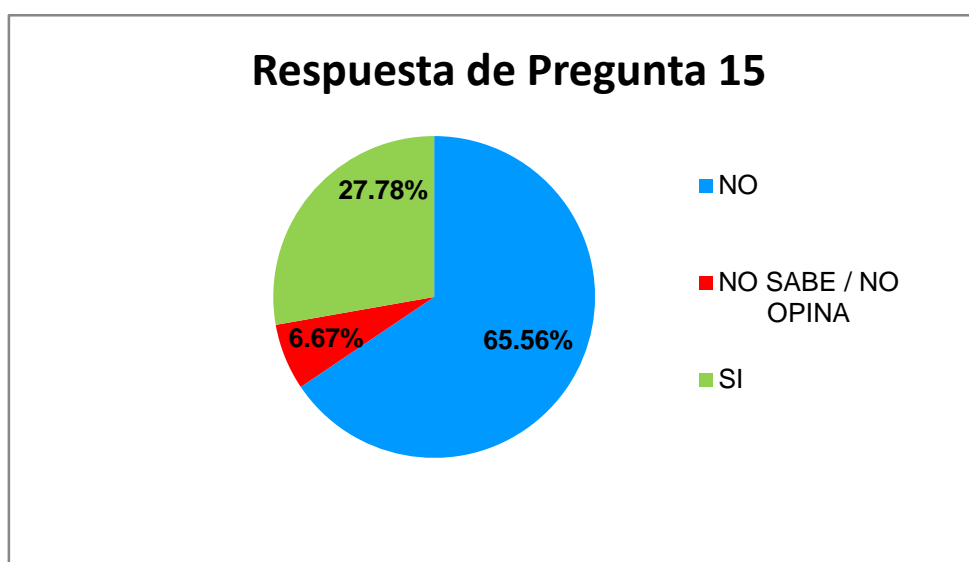
15. ¿La limpieza pública se realiza a su satisfacción?

|              |                    | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Válidos      | NO                 | 59         | 65.6%        |
|              | NO SABE / NO OPINA | 6          | 6.7%         |
|              | SI                 | 25         | 27.8%        |
| <b>Total</b> |                    | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Encuesta*

**Figura 17**

¿La limpieza pública se realiza a su satisfacción?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados muestra que, el 6.67% no sabe / no opina sobre la satisfacción de la limpieza pública, el 27.78% SI está satisfecho, y el 65.56% NO está satisfecho. Por lo que la limpieza pública no está satisfaciendo a los contribuyentes.

**Tabla 22**

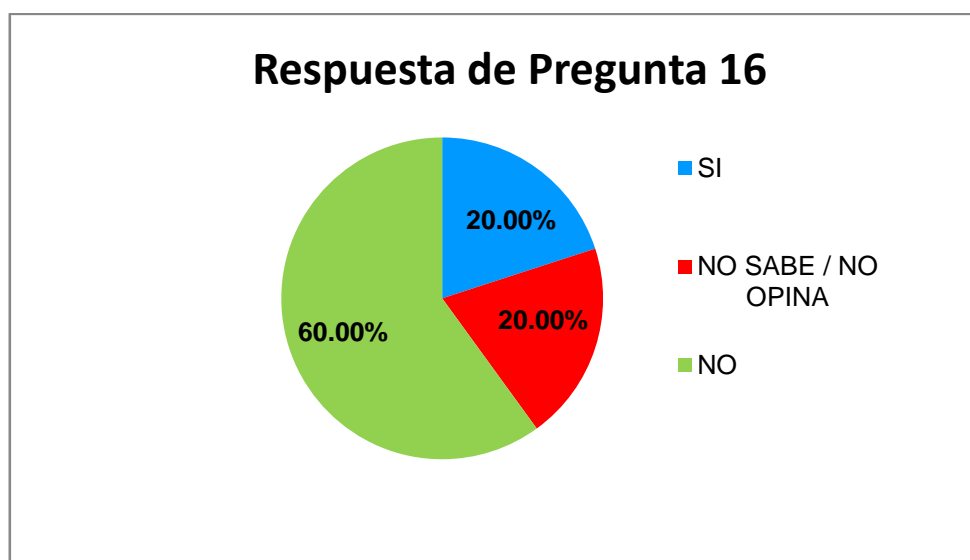
16. ¿Considera usted que la labor del serenazgo se realiza a su satisfacción?

|              |                    | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Válidos      | SI                 | 18         | 20.0%        |
|              | NO SABE / NO OPINA | 18         | 20.0%        |
|              | NO                 | 54         | 60.0%        |
| <b>Total</b> |                    | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

**Fuente:** Encuesta

**Figura 18**

¿Considera usted que la labor del serenazgo se realiza a su satisfacción?



**Fuente:** Investigación realizada

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados reflejan que el 20% si considera que la labor del serenazgo lo satisface, el mismo porcentaje no sabe / no opina, y el 60% no está satisfecho con la labor que desempeña el serenazgo en la localidad.

**Tabla 23**

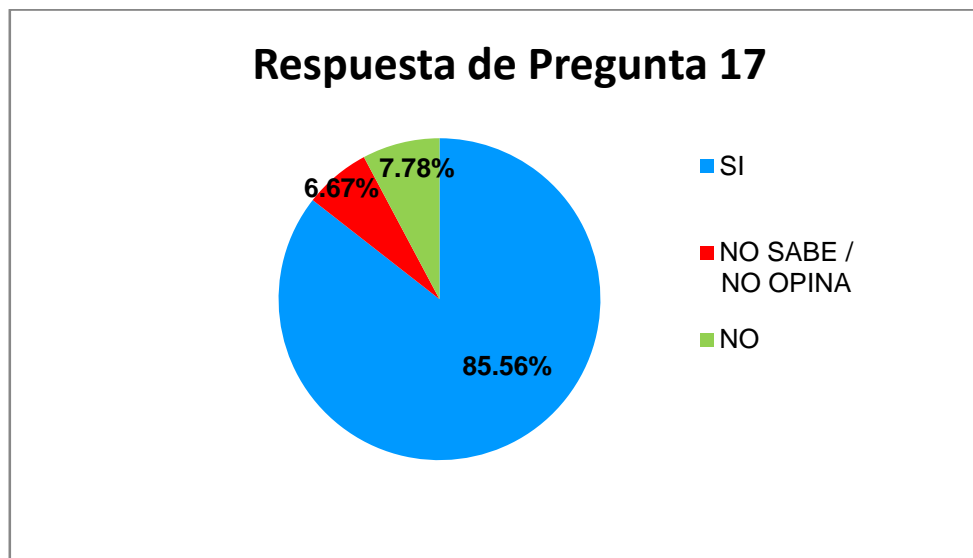
17. ¿El cuidado de parques y jardines se realizan a su satisfacción?

|              |                    | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Válidos      | SI                 | 77         | 85.6%        |
|              | NO SABE / NO OPINA | 6          | 6.7%         |
|              | NO                 | 7          | 7.8%         |
| <b>Total</b> |                    | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Encuesta*

**Figura 19**

¿El cuidado de parques y jardines se realizan a su satisfacción?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes, el 6.67% no sabe / no opina sobre la satisfacción del cuidado de parques y jardines, el 7.78% indica que no y el 85%. Si está satisfecho. Por lo que el cuidado de parques y jardines si está satisfaciendo a los contribuyentes.

**Tabla 24**

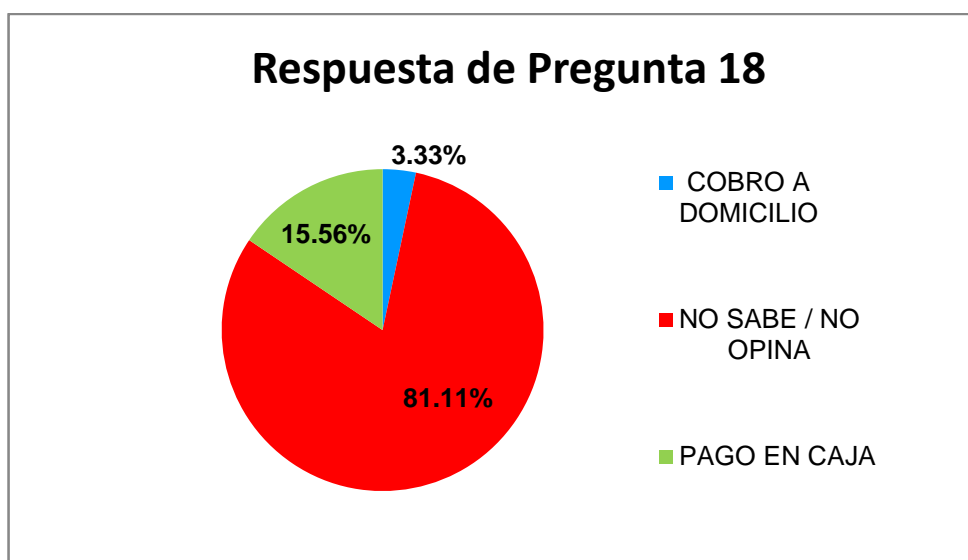
18. ¿Qué forma de pago le gustaría que existiera para facilitar la recaudación de arbitrios?

|              |                    | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Válidos      | COBRO A DOMICILIO  | 3          | 3.3%         |
|              | NO SABE / NO OPINA | 73         | 81.1%        |
|              | PAGO EN CAJA       | 14         | 15.6%        |
| <b>Total</b> |                    | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Encuesta*

**Figura 20**

¿Qué forma de pago le gustaría que existiera para facilitar la recaudación de arbitrios?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes, el 3.33% le gustaría un cobro a domicilio para facilitar recaudación de arbitrios, el 15.56 no sabe / no opina y el 81.11% considera que siga siendo en caja de la Municipalidad.



**Tabla 25**

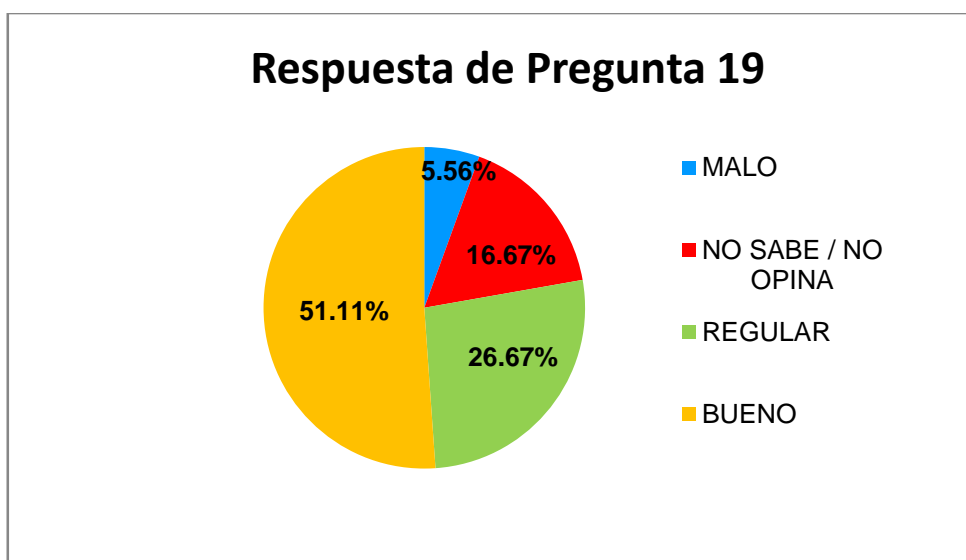
19. ¿Cómo calificaría usted el proceso de recaudación de arbitrios municipales?

|              |                    | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------------|------------|------------|
| Válidos      | MALO               | 5          | 5.6%       |
|              | NO SABE / NO OPINA | 15         | 16.7%      |
|              | REGULAR            | 24         | 26.7%      |
|              | BUENO              | 46         | 0.5        |
| <b>Total</b> |                    | <b>90</b>  | <b>100</b> |

*Fuente: Encuesta*

**Figura 21**

¿Cómo calificaría usted el proceso de recaudación de arbitrios municipales?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 5.56% califica como malo el proceso de recaudación de arbitrios, para el 16.67% no sabe / no opina, el 26.67% señala que es regular y el 51.11% califica bueno el proceso de recaudación, lo que significa que la municipalidad realiza una normal gestión en la recaudación de arbitrios.

**Tabla 26**

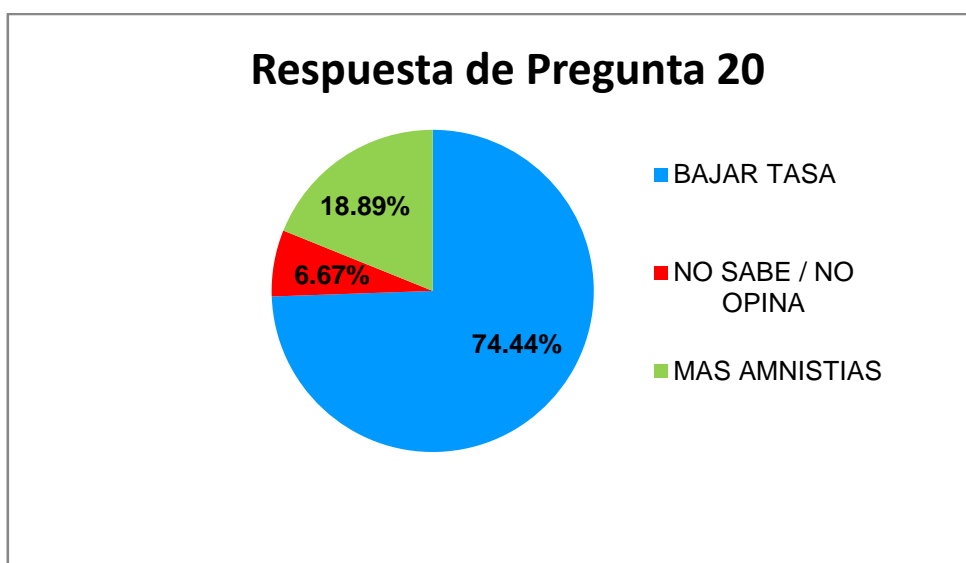
20. Como ciudadano de Lambayeque ¿Cuál sería la estrategia que la municipalidad debería proponer para aumentar la recaudación de arbitrios?

|              |                    | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Válidos      | BAJAR TASA         | 67         | 74.44%       |
|              | NO SABE / NO OPINA | 6          | 6.67%        |
|              | MAS AMNISTIAS      | 17         | 18.89%       |
| <b>Total</b> |                    | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Encuesta*

**Figura 22**

Como ciudadano de Lambayeque ¿Cuál sería la estrategia que la municipalidad debería proponer para aumentar la recaudación de arbitrios?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 6.67% no sabe / no opina sobre qué estrategia debería la municipalidad proponer para aumentar la recaudación de arbitrios, el 18.89% considera que debería bajar las tasas de arbitrios establecidos por la municipalidad y el 74.44% expresaron que deberían aumentar las amnistías.

21. ¿Le gustaría que su distrito sea una ciudad más moderna?

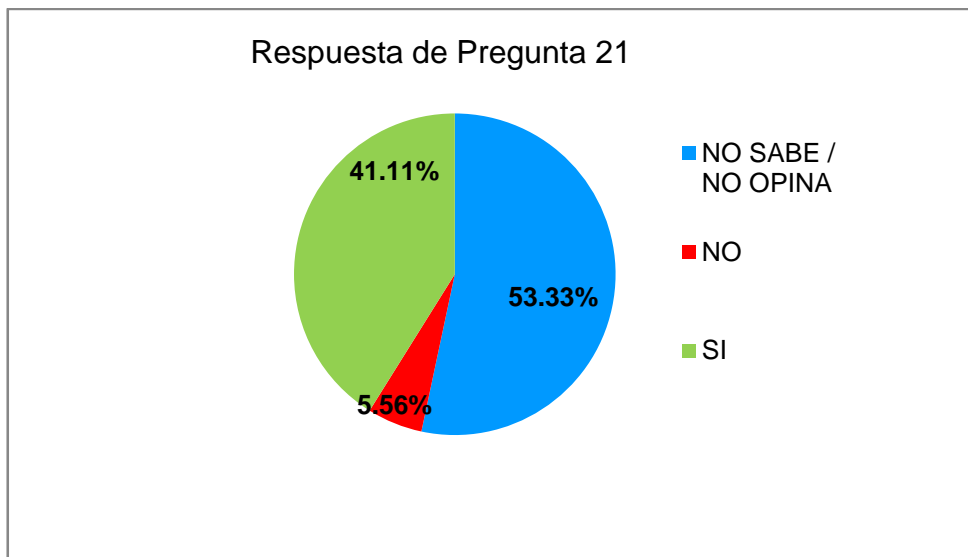
**Tabla 27**

|              |                    | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Válidos      | NO SABE / NO OPINA | 48         | 53.33%       |
|              | NO                 | 5          | 5.56%        |
|              | SI                 | 37         | 41.11%       |
| <b>Total</b> |                    | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Investigación realizada*

**Figura 23**

¿Le gustaría que su distrito sea una ciudad más moderna?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 5.56% no le gustaría que el distrito de Lambayeque fuera una ciudad más moderna, el 53.33% no sabe / no opina y al 41.11% si le gustaría que el distrito fuera más moderno.

22. ¿Está de acuerdo en pagar arbitrios municipales con el 25% de descuento por buen pagador una vez al año?

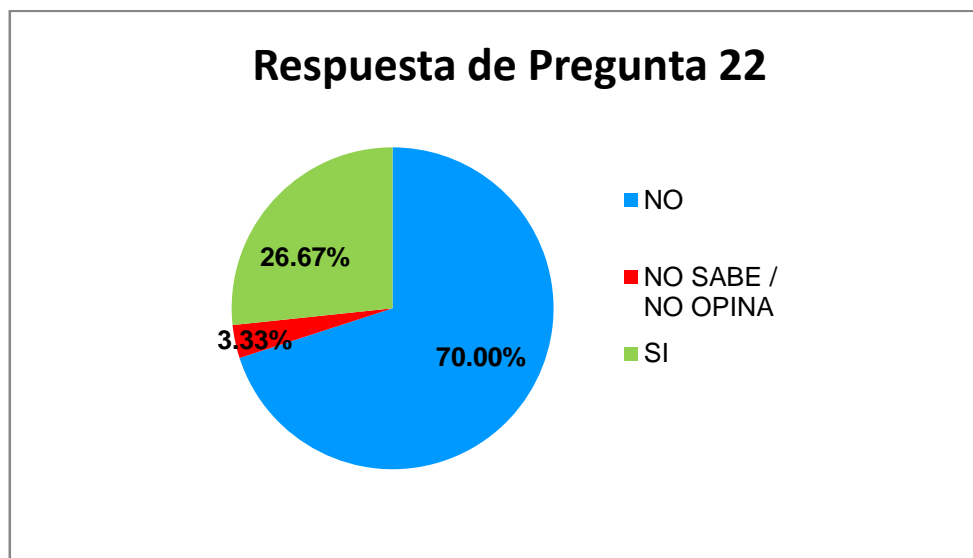
**Tabla 28**

|              |                    | Frecuencia | Porcentaje   |
|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Válidos      | NO                 | 63         | 70.00%       |
|              | NO SABE / NO OPINA | 3          | 3.33%        |
|              | SI                 | 24         | 26.67%       |
| <b>Total</b> |                    | <b>90</b>  | <b>100.0</b> |

*Fuente: Investigación realizada*

**Figura 24**

¿Está de acuerdo en pagar arbitrios municipales con el 25% de descuento por buen pagador una vez al año?



*Fuente: Investigación realizada*

**Análisis:** De un total de 90 contribuyentes encuestados, el 26.67% si está de acuerdo en pagar anualmente los arbitrios municipales con el 25% de descuento, el 3.33% no sabe / no opina y al 70% no está de acuerdo.

### **3.2. Discusión de los Resultados**

Esta investigación tuvo como propósito determinar cuál es la incidencia de las estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de Lambayeque – 2016, que se pudo determinar a través de la población y muestra escogida.

De acuerdo al autor Colindres J, en su tesis Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la municipalidad de San Andrés Semetabaj, departamento de Sololá, nos indica que se debe fomentar la cultura tributaria en los municipios la cual involucrará a toda la población, también es necesario que los municipios informen de manera transparente y oportuna a la población la forma en que sus ingresos son devueltos en el servicio prestado, estando de acuerdo con el autor en mención al realizar dicha investigación en el Distrito de Lambayeque se observó que en dicha municipalidad no se fomenta la cultura tributaria, tampoco se informa a la población sobre los ingresos obtenidos y como son utilizados es por ello que los ciudadanos no se encuentran al día en el pago de los arbitrios municipales, ya que no están satisfechos con los servicios prestados por las Municipalidades.

Según el autor: McClelland afirma que la socialización motiva al ser humano en su realización personal, por lo cual necesita de los ingresos que solo sus integrantes pueden proveerle a través de los impuestos para que se encargue de la satisfacción de sus necesidades básicas; por lo que ambos factores son vitales tanto para las personas como para el Estado.

A continuación, se presentan los principales hallazgos de esta investigación:

Es preocupante que el 10% de los contribuyentes del distrito de Lambayeque desconozcan acerca de los arbitrios municipales ya que esto incide de forma negativa en la recaudación de arbitrios municipales.

Por esta razón los contribuyentes están de acuerdo que la municipalidad elabore estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios.

Así mismo es importante mencionar que el 87.8% los vecinos piensan que la municipalidad está haciendo buen uso de los recursos recaudados por arbitrios, cuyo más reflejo es en los servicios de la recolección de residuos sólidos y el cuidado de parques y jardines.

El 84.4% de los contribuyentes a veces esperan las amnistías tributarias para realizar el pago y ponerse al día de sus arbitrios municipales.

El 65.6% de los vecinos opina que la limpieza pública no es de su entera satisfacción al igual con lo que respecta al servicio de serenazgo.

Hay dos teorías que afirman la legitimidad del pago de los impuestos:

Paredes (2015), señala que, bajo la teoría de la necesidad social, el impuesto sirve para la satisfacción de las necesidades sociales que están a cargo del Estado. Es decir, hay ciertas necesidades que tienen responsabilidad primaria en aquel aparato promotor y regulador de las actividades de un país, por ejemplo, la educación, salud, etc. (p. 244).

Es por ello que según esta teoría pagan sus impuestos para recibir un beneficio que se transforme en obras públicas para la ciudad.

Chávez (citado en Paredes, 2015). **La Teoría de Eheberg:** expresa que el pago de los tributos es un deber que no necesita fundamento jurídico especial, considerando el deber de tributar como un axioma (postulado de un lenguaje formal que se acepta sin demostración, como punto de partida para demostrar otras fórmulas), que en sí mismo no reconoce límites, es decir, que su propio fundamento jurídico es, precisamente, que no necesita de ningún fundamento jurídico para justificar su existencia. Así pues, estamos ante

una postura muy simplista, que queda al margen de la Ciencia Jurídica y Económica.

Además, según Camarero, Pino y Mañas (2015). (...) Una parte importante de la cultura tributaria impositiva se debe a los valores sociales, es decir, a criterios de preferencia compartidos, que orientan la forma en la que nos movemos en relación con alguna cuestión. Los valores impositivos responden al problema de la legitimidad del sistema impositivo, es decir, a la forma en que los ciudadanos se encuentran dispuestos con los deberes fiscales. (p.99).

En otras palabras, no se encuentran de acuerdo que el estado recaude impuestos y lo hace simplemente para no ser sancionado. Debido a que no tiene visión de país que oriente el pago de arbitrios de forma voluntaria.

### **PRUEBA DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Se tiene las siguientes hipótesis:

**Hi:** Las estrategias tributarias si influyen en la recaudación de arbitrios municipales del de Lambayeque - 2016.

**Ho:** Las estrategias tributarias no influyen en la recaudación de arbitrios municipales del de Lambayeque - 2016.

Ahora probaremos que la hipótesis alternativa cumple con el modelo presentado y se ajusta a las observaciones.

Los Resultados de la presente investigación, fueron obtenidos a través de encuestas a los contribuyentes del distrito de Lambayeque y entrevistas aplicadas a trabajadores del área de recaudación de la Municipalidad de Lambayeque. Quedando registro de las actividades mencionadas. En el caso de las herramientas utilizadas fueron sometidas al criterio de dos jueces quienes observaron y recomendaron mejoras para la obtención de resultados más precisos. Las técnicas empleadas permitieron realizar el análisis de fiabilidad correspondiente, certificando la validez de los resultados que se consiguieron.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta y entrevista realizada, tanto a la población como a los funcionarios de la Municipalidad distrital de Lambayeque, respectivamente; gran parte de la población del distrito, no realiza el pago oportuno de los arbitrios municipales, y esto se debe a distintos factores como lo mencionó el alcalde, siendo el principal de ellos la falta de economía y la falta de conocimiento acerca de la importancia del pago de arbitrios, y el fin del dinero que se recauda por la cobranza de este; lo cual ocasiona el incumplimiento de proyectos que se plantearon en beneficio del distrito.

Por otro lado, no es certero afirmar que estos resultados adquiridos puedan ser aplicados a los impuestos municipales que existen, por más que los pobladores del distrito de Lambayeque, se encuentren implicados en el pago de otros impuestos.

Lo que sí podría afirmar es la metodología empleada en la investigación, ya que las herramientas y los instrumentos empleados cumplen la función de averiguar al detalle y recopilar la información necesaria sobre la morosidad de los arbitrios municipales y su repercusión en el desarrollo del distrito.

Dentro de las limitaciones que existieron en el desarrollo de esta investigación, se puede citar a las dos consideradas más importantes: horarios y accesibilidad al encuestar a los pobladores del distrito de Lambayeque.

La primera corresponde a las visitas que realice a la municipalidad, pues afectaba mis horarios de trabajo, no pudiendo encontrar muchas veces al encargado del área de recaudación y al Señor Alcalde.

La accesibilidad a los pobladores del distrito de Lambayeque, pues era difícil mantener su atención al aplicar las encuestas, ya que las realice los fines de semana por la mañana cuando se encontraban en su mayoría apurados en realizar sus compras de la semana.



También fue necesario responder una serie de preguntas sobre la investigación que estaba realizando.

Es necesario analizar los factores que influyen en la morosidad del pago de arbitrios municipales, uno a uno; de modo que se observen las causas y los efectos que ocasionan; pero más importante es aún, poder medir los impactos de la aplicación de una hipótesis en un distrito que busca y necesita un mejor desarrollo.

Dentro del resultado obtenido, es importante resaltar que la mayoría de ellos son similares a investigaciones anteriores, según la tabla N° 16, hemos podido constatar que el 74.40% no realiza el pago de arbitrios municipales puntual debido a distintos factores que conllevan la falta de recaudación. La recaudación de arbitrios no ha crecido suficientemente por razones de índole política, económica, de política fiscal y de estrategias tributarias. Al hablar de amnistía, según la tabla N° 10 el 70% de la población conoce regularmente a qué se refiere este término en relación al pago de arbitrios municipales, solo un 6.7% no tiene nada de conocimiento acerca de esto; y del porcentaje de aquellos que conocen poco sobre la amnistía, solo un 14.4% realiza el pago del impuesto en estas épocas. La morosidad del pago de arbitrios de los principales contribuyentes se ha venido incrementando en el transcurso del tiempo de manera permanente, esto se debe a que las amnistías tributarias se han estado otorgando de manera muy frecuente, por ello ha habido un efecto negativo en los ingresos, así mismo se puede decir que las amnistías son beneficiosas a corto plazo, pero mas no a largo plazo.

Según la tabla N° 17 se puede intuir que el 68.9% de la población tiene falta de cultura tributaria, el 10% de la población no paga por falta de recursos económicos, y el 21.1% de la población no tiene conocimiento del motivo por no pago de arbitrios municipales.

También podemos darnos cuenta de la gran desinformación que hay en el distrito de Lambayeque, en cuanto al destino del pago del pago

de arbitrios municipales, donde solo el 10% conoce el fin de dinero que se paga (Según la Tabla N° 12).

En la entrevista realizada, el Sr. alcalde nos da a conocer los factores que influyen, en su opinión, en la morosidad del pago de arbitrios municipales.

Con base en los resultados alcanzados y atendiendo la discusión de los mismos, la hipótesis planteada; si diseñamos estrategias tributarias que influyen en la recaudación de arbitrios municipales del distrito de Lambayeque, entonces habrá un mejor desarrollo en el distrito de Lambayeque, se aprueba y será un guía que permita establecer las bases para el desarrollo de la gestión; al final, esta deberá ser puesta en práctica con nuevos paradigmas, herramientas y modelos de calidad orientados hacia la consecución de los objetivos planteados, teniendo en cuenta que si bien es cierto, la recaudación y el desarrollo serán los indicadores principales, nunca debe dejarse de lado las opiniones de los pobladores ya que ellos son los involucrados en las actividades y en el desarrollo del distrito de Lambayeque.

Se puede concluir que la investigación realizada da a conocer los factores que influyen en la morosidad del pago de arbitrios municipales, esperando que las recomendaciones dadas sean de utilidad para un mejor recaudo y así mejorar el desarrollo del distrito de Lambayeque.

### **3.3. Plan Estratégico de Cobranza:**

#### **Base normativa de la capacitación**

La función de la capacitación, generalmente está prevista en la legislación estatal y municipal.

#### **Solución:**

Mediante las dependencias del Gobierno Municipal, certificar en competencia laboral, a los servidores públicos de la municipalidad distrital de Lambayeque, la cual consiste en conocer las normas de competencia laboral, que le permita obtener una capacitación sobre las Funciones de la Hacienda Pública Municipal, basada en los siguientes puntos:

- (1) Obtener los recursos financieros.
- (2) Administrar el gasto público municipal.
- (3) Administrar el patrimonio municipal.
- (4) Administrar deuda y flujos de efectivo.
- (5) Presentar la información de la cuenta pública.

#### **Implementar un sistema de construcciones**

##### **Cedula de identificación catastral**

Documento que acredita que un predio urbano o rústico, se encuentra debidamente registrado en la dirección de catastro y contiene los datos registrales y características principales.

El catastro entendido como el procedimiento estadístico, técnico, científico y administrativo en virtud del cual se hace el inventario de todos los bienes inmuebles y recursos naturales de un país es la principal herramienta para facilitar la ordenación territorial en un país.

El levantamiento catastral, el registro de la propiedad y el estudio de las operaciones que tiene por finalidad determinar la tenencia de la tierra, la verificación de la riqueza actual y la valoración de los inmuebles son actividades fundamentales para el desarrollo de políticas coherentes

para el crecimiento ordenado y planificado en toda su extensión territorial.

La cédula de identificación fiscal es indispensable para mantener la información vigente ante los municipios acerca del propietario de un inmueble, y lo que otorga el derecho de:

- a) Vender el inmueble, y protocolizar su venta ante los registros municipales de cada sector.
- b) Declarar los impuestos del inmueble y obtener la solvencia de derecho de enfrente

## **Modernizar con las herramientas tecnológicas**

### **Sistema de cobra**

Es la aplicación automatizada que efectúa los procesos de recaudación, fiscalización y cobranza, asociados a una cartografía catastral digital.

Permite brindar el servicio automatizado con calidad, eficiencia, transparencia, prontitud de los servidores públicos que lo prestan, consolidando una administración eficiente en el servicio de capacitación tributaria municipal.

El sistema liquida impuestos y derechos municipales estipulados en la Ley de ingresos Municipal, a partir del Código Financiero del Estado de Perú y Municipios.

Incluye los formatos del PAE (proceso administrativo de ejecución) y un sistema de gestión para su aplicación. De los derechos del agua, impuesto predial y otros padrones.

En otro apartado la fiscalización identifica a los contribuyentes omisos, morosos y remisos, a través de la cédula de fiscalización en campo.

### **Problema**

Falta de sistemas informáticos para el cálculo y registro de impuestos, derechos, productos y aprovechamientos municipales. La resistencia al

cambio en el uso de sistemas web para el pago en línea, así como también la no bancarización, la utilización de centros comerciales para efectuar el pago que realizan los contribuyentes.

### **Solución**

Adquisición de sistemas informáticos, desarrollados por el personal del ayuntamiento o en su caso la contratación de una empresa externa.

El uso de bases de datos o programas hojas de cálculo.

### **Sistema de Gestión Catastral**

El Sistema de Gestión Catastral (SGC) es una aplicación desarrollada en un entorno Web que permite concentrar la información generada en las oficinas de catastro y en los Ayuntamientos del Estado que cuenten con convenio, en un solo sistema de información.

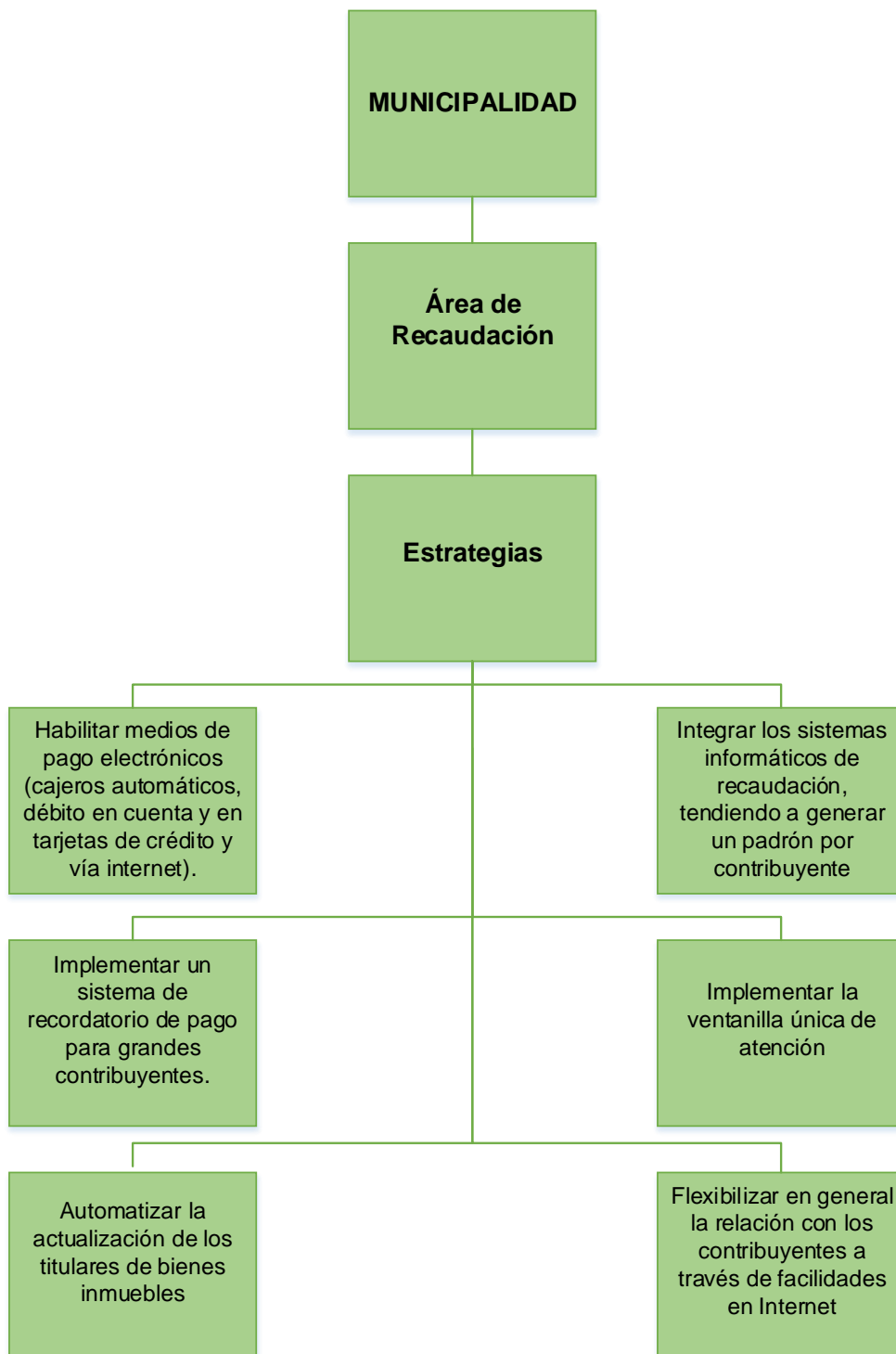
El objetivo del SGC es lograr la interoperabilidad de los procesos realizados en cada una de las entidades antes mencionadas.

La información predial puede ser consultada a través de módulos de ventanas configuradas para este fin, misma que permiten utilizar filtros para satisfacer los diferentes criterios de búsquedas:

- a) Calle, número, unidad habitacional, estado, municipio, población.
- b) Sección, manzana, clase, uso, etc.

## Estrategia para incrementar la recaudación de arbitrios municipales

Figura 25



## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Se determinó que los factores que influyen en el pago de arbitrios en los pobladores del Distrito de Lambayeque - 2016 son los factores Sociológicos, Psicológicos, culturales y económicos, ya que ellos intervienen de manera directa o indirectamente ante sus obligaciones municipales.

Al analizar el incumplimiento de pago de los arbitrios en el distrito de Lambayeque, encontramos que en dicha municipalidad no se fomenta la cultura tributaria, tampoco se informa a la población sobre el destino de los ingresos obtenidos y como son utilizados es por ello que los ciudadanos no se encuentran satisfechos con los servicios prestados. Así mismo los contribuyentes esperan las amnistías tributarias, ascendiendo la morosidad en la municipalidad.

Se diagnosticó la situación económica que tiene la Municipalidad Distrital de Lambayeque, encontrando que no cuentan con suficiente personal en el área de cobranzas y con respecto a la población, no está al día con el pago de arbitrios debido a los pocos recursos económicos percibidos por falta de trabajo.

Insatisfacción que presentan los pobladores en los servicios prestados por parte de la municipalidad.



## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Lambayeque incentivar con descuentos anuales a los contribuyentes que cumplen puntualmente con sus deberes tributarios, tomando en cuenta sus opiniones para conocer cuáles son las falencias que existen en la prestación del servicio y tratar de mejorarlos, reflejando ante ellos que el sistema que se aplica es justo con cada uno de ellos, reconociendo su responsabilidad y puntualidad.

Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Lambayeque, brindar información a través de los medios de comunicación a los pobladores referente a los pagos que deben hacer para realizar los servicios de recojo de residuos sólidos, limpieza pública, seguridad ciudadana, mantenimiento de calles, parques y jardines, para una mayor satisfacción con los servicios prestados.

Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Lambayeque, generar campañas de información al ciudadano dando a conocer en ellas la flexibilidad de pago para cumplir con sus obligaciones Municipales.

Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Lambayeque, disponer amnistías tributarias cada 2 años generando conciencia en el ciudadano sobre la importancia del pago de arbitrios.

## REFERENCIAS

- Alfaro, J y Rühling, M (2015). Descentralización de impuestos locales en el Perú. Recuperado de: <http://old.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/descentralizacion/los-impuestos-locales-en-el-peru-aspectos-institucionales-y-desempeno-fiscal-del-impuesto-predial.pdf>
- Alderete, E. (2013). *“Percepciones y comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios. El caso de la Municipalidad de El Tambo – Huancayo.”*. Obtenido de Tesis: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4971/ALDERETE\\_GUERE\\_ERNESTO\\_GUSTAVO\\_PERCEPCIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4971/ALDERETE_GUERE_ERNESTO_GUSTAVO_PERCEPCIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ansoft, H. (1965). Estrategias.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2012). *Recaudar no basta*. Obtenido de <http://www.aecid.es/DBE518BE-8FD9-4B4A-B1CA-D1AA50A86FB6/FinalDownload/DownloadId-D1A4F2B37274CF1AB1B02F5F6D7FE0C1/DBE518BE-8FD9-4B4A-B1CA-D1AA50A86FB6/Centro-Documentacion/Documentos/documentos%20adjuntos/Fiscal%20BID.pdf>
- Camarero, L., Del Pino, J. A., y Mañas, B. (2015). *Evolución de la cultura tributaria coyuntura económica y expectativas vitales*. Consultado en: [http://libreria.cis.es/static/pdf/OA73web\\_acc.pdf](http://libreria.cis.es/static/pdf/OA73web_acc.pdf)
- Campos, R. (2013). *“Estrategias para mejorar la recaudación truibitaria en el Municipio provincial de Tocache”*.
- Carbonel, L. (Julio de 2013). Tesis. Obtenido de LA LEY DE ARBITRIO DE ORNATO MUNICIPAL Y LAS DEFICIENCIAS DE SU APLICACIÓN EN RELACIÓN CON EL SUJETO PASIVO: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04\\_6679.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_6679.pdf)
- Carrera, W., Gaibor, A., & Piedrahita, D. (2012). Tesis. Obtenido de Perfil Socioeconómico del Contribuyente de Guayaquil sujeto al control del servicio de rentas internas en sus obligaciones tributarias: <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10753/4/TESIS.pdf>
- Colindres, J. (Octubre de 2012). *“Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la municipalidad de San Andrés Semetabaj, departamento de Sololá”*. Obtenido de Tesis: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_0880.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0880.pdf)

Comisión económica para América Latina y el Caribe. (Diciembre de 2012). *Nicaragua: El papel de los municipios como instrumentos para el combate de la pobreza*. Obtenido de Comisión económica para América Latina y el Caribe: <http://www.cepal.org/es/publicaciones/5670-nicaragua-el-papel-de-los-municipios-como-instrumento-para-el-combate-de-la-pobreza>

Chigne, P., & Cruz, E. (18 de Diciembre de 2014). Tesis. Obtenido de análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y la morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque Periodo 2010 - 2012: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/440/1/TL\\_ChigneArriolaPaola\\_CruzGarciaEvelin%20%20%20.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/440/1/TL_ChigneArriolaPaola_CruzGarciaEvelin%20%20%20.pdf)

Diario Gestión. (29 de Agosto de 2014). *CCL: Municipios condonarán multas e intereses a contribuyentes morosos*. Obtenido de Diario Gestión: <http://gestion.pe>

Diario La República. (07 de Julio de 2015). *Municipalidad de Arequipa reportará a Central de Riesgos a quienes deban más de S/. 300*. Obtenido de Diario La República: <http://larepublica.pe/impres/politica/13407-mpa-reportara-central-de-riesgos-quienes-deban-mas-de-s-300>

Diario El Comercio. (13 de enero de 2016). 33 Municipalidades aprobaron el incremento en el cobro de arbitrios. *El Comercio*. Recuperado <http://elcomercio.pe/economia/peru/ccl-33-municipios-lima-subiran-arbitrios-3-5-208507>

<http://elcomercio.pe/economia/peru/ccl-33-municipios-lima-subiran-arbitrios-3-5-208507>

Esper, S. (2008). Nuevos abordajes para el estudio de la Cultura Tributaria. Recuperado de: [http://www.econ.uba.ar/www/institutos/epistemologia/marco\\_archivos/trabajos\\_XV\\_archivos/Estevez%20y%20Esper%20Nuevos%20abordajes%20para%20el%20estudio%20de%20la%20cult.pdf](http://www.econ.uba.ar/www/institutos/epistemologia/marco_archivos/trabajos_XV_archivos/Estevez%20y%20Esper%20Nuevos%20abordajes%20para%20el%20estudio%20de%20la%20cult.pdf)

García, C. (2015). Diseño de Estrategias para Incrementar el Impuesto Predial en el Municipio de Tepetlixpa, Edo. de México.

Recuperado de: <https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30805/tesis.pdf?sequence=1>

- Guerrero, Y. (2010). *"Análisis de la Estructura Tributaria como fuente de ingresos propios en el Municipio Tovar del Estado de Mérida. Venezuela"*.
- Hatten, K. (1987). *Estrategia*.
- Ley de Tributación Municipal. (31 de Diciembre de 1993). *Decreto Legislativo N° 776*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/tbl\\_imp\\_er/DL\\_00776.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/tbl_imp_er/DL_00776.pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas (2013). Manuales para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial. Recuperado de: [http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/122073140\\_071%20Manual%20cobranza%20imp%20predial.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/122073140_071%20Manual%20cobranza%20imp%20predial.pdf)
- Mintzberg. (Diciembre de 2012). La formación de la estrategia en mintzberg y las posibilidades de su aportación para el futuro. *Revista de la Facultad Ciencias Economicas, Vol. XVII (2), 23-44*. Recuperado el 15 de diciembre de 2016, de [www.scielo.org.co/pdf/rfce/v17n2/v17n2a03.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v17n2/v17n2a03.pdf)
- Muñoz, G., & Peirano, G. (2013). *Percepciones y comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios municipales de el Tambbo,Huancayo*.
- Paredes, Ch. (2015). El Poder Tributaria del Estado ¿Nuestros Bolsillos a la Deriva? *Derecho & Sociedad*, 241- 256. Recuperado en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/13305/13930>
- Poma. (2005). "El desagio tributario como estrategia de recaudación y distribución del ingreso para el desarrollo del país".
- Ruelas Ávila, I. (2012). Análisis del impuesto predial en México - un aporte a la discusión sobre impuestos locales. Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Santiago. (2009). *Elusión Tributaria.Caso: de aprovechamiento de los vacíos de las normas fiscales en el sistema Tributario Nacional"*.
- Vidaurre, M. (03 de Diciembre de 2012). Propuesta de un Plan de Gestión Financiera para mejorar la recaudacion del Impuesto Predial de la Municipalidad Distrital la Victoria - 2009. Chiclayo, Chiclayo, Lambayeque – Perú

## ANEXOS

### Anexo N° 01 - A

#### ENTREVISTA

**Objetivo:** Elaborar estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Lambayeque – 2016.

**Fecha:** 22/08/2017

**Dirigido a:** Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

1. ¿La Municipalidad provincial de Lambayeque tiene un padrón de contribuyentes actualizado?

Si, tienen padrón de contribuyentes actualizado, donde se indica la dirección domiciliaria y las características del predio.

2. Del total de contribuyentes, ¿Cuántos están al día en el pago de sus arbitrios municipales?

Del total de contribuyentes un promedio de 28% están al día en sus pagos por arbitrios municipales.

3. ¿Considera usted que los contribuyentes poseen algún conocimiento sobre el pago de los arbitrios y la manera de tributar en general?

Claro, todos los vecinos tienen conocimiento la forma de tributar, y algunas bondades que se ofrecen.

4. ¿La Municipalidad Provincial de Lambayeque podría utilizar como estrategia tributaria el descuento del 20% o 25% a los contribuyentes que pagan los arbitrios una vez al año?

Si, la propuesta resulta interesante, valdría la pena probar este sistema, pero con publicidad, haciendo saber a los contribuyentes las bondades que se ofrece.

5. ¿Organiza charlas de capacitación para sus contribuyentes?

Si, realizamos charlas de capacitación durante el año; sin embargo, no tiene mucha acogida, ya que la participación de los contribuyentes es bastante baja.

6. ¿Colaboran sus contribuyentes en las actividades vecinales que la Municipalidad Provincial de Lambayeque organiza?

Sí, algunos colaboran para que salgan adelante colectivamente y estar cumpliendo con el reglamento que el municipio tiene.

7. ¿Cómo realizan el registro de los predios (Fiscalización Tributaria)?

Se realiza a través de ellos que vienen a declarar sus predios, con su escritura pública, su minuta en caso de omisiones y en caso también presentan de contratos privados, notariales certificado de posición en calidad de posicional así mismo también presentan a regularizar en algunos caso referente a la actualización de predios como son estructuras de casa de material de adobo y casas de material noble como también hay casos que determine de declarar como calidad de posesionario.

8. ¿De qué manera cree que afecta este problema al desarrollo del distrito de Lambayeque?

Bueno, no repercute tanto, pero tampoco deja avanzar, o ayuda avanzar en cuanto a las obras y gestiones que se hacen. El pueblo exige obras, sin embargo ellos no son responsables en el momento que tienen que cumplir con sus deberes.

9. ¿Cómo administran la recaudación de los impuestos prediales?

Administramos la recaudación del impuesto predial y de limpieza pública, según la norma el 5% de la recaudación va destinado a fortalecer las propias actividades, el año pasado se ha adquirido unas computadoras, equipos de impresión se ha mejorado algunas oficinas como la oficina de multas en este sentido se está distribuyendo lo que es la recaudación de los impuestos prediales y en otras actividades propias que ya está

encargado el área de planificación y presupuesto, los cuales ven todo lo relacionado a infraestructura y mejoramiento de la vía pública.

- 10.** ¿Qué factores considera Ud. Que influye en la morosidad existente en el pago de arbitrios municipales?

Considero que los factores más influyentes en la existencia de este problema son, el factor social haciendo referencia a la falta de conocimiento que tiene la población acerca de los impuestos y la importancia del pago de estos, así como el factor económico, ya que la mayor parte de los contribuyentes tienen empleos dependientes y éstos no son muy bien remunerados.

## ANÁLISIS DE ENTREVISTA

Al realizar la entrevista al señor Jefe del Área de Recaudación Municipal, nos hace mención que los principales factores que influyen en la morosidad del pago por arbitrios son, el Factor Social ya que la mayoría de la población tiene desconocimiento del pago de este; así como el Factor económico, ya que la fuente de ingresos de los contribuyentes es a través de sus trabajos (dependientes, cuyos ingresos son bajos) y no les alcanza el dinero suficiente para cumplir con sus obligaciones de pago.

También nos hace de manifiesto que en la gran mayoría los contribuyentes no realizan sus declaraciones como se debería hacer por cada cambio que estos realicen a sus predios, por ello la municipalidad realiza la fiscalización para poder constatar los cambios o mejoras de los predios ya que las manifestaciones de los contribuyentes tampoco son fehacientes.

La administración de la recaudación de los impuestos prediales se realiza de acuerdo a ley (5%) de la recaudación del impuesto predial ha sido destinada a fortalecer las propias actividades que ayudan al mejoramiento de la recaudación como son las compras de computadoras y equipos de impresión así como el mejoramiento de algunas oficinas.

Sobre las amnistías, comenta que no existe o no se aplica en la Municipalidad de Lambayeque, ya que esto significa exoneración del pago, lo que se aplica es beneficio al contribuyente lo cual consta de hacer una rebaja de multas y moras y un descuento en la limpieza pública, así como también a menor años adeudados mayor el porcentaje de descuento, lo que equivale a un premio al buen pagador.

La distribución de la recaudación no se da a conocer ni por medio de la página web de la municipalidad.



## GUÍA DE OBSERVACIÓN

**Objetivo:** Elaborar estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Lambayeque – 2016.

**Fecha** : 04/07/17

**Dirigido a:** Contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

- 1. Estaría de acuerdo que la municipalidad elabore estrategias tributarias, otorgando bondades significativas para los buenos pagadores.**

SI

NO

**Análisis:** la mayoría de los contribuyentes están de acuerdo que la municipalidad elabore un paquete de propuestas para beneficiar a los pobladores y de igual manera se beneficia la municipalidad, ya que contaría con mayores recursos para hacer obras en beneficio de la población en general y hacer de esta provincia una ciudad segura y progresista.

- 2. Pagan puntualmente sus arbitrios tributarios**

SI

NO

**Análisis:** Los contribuyentes consideran que pagar los arbitrios es para “los bolsillos” de los gobernantes de turno, ya que no ven obras nuevas y significativas.

- 3. Realizan sus Declaraciones por cambios en la infraestructura de sus predios.**

SI

NO

**Análisis:** Gran parte de los contribuyentes manifiestan que no piden ninguna autorización para construir, por eso no declaran las nuevas modificaciones que realizan en sus respectivos predios.

**4. Les comunican oportunamente sobre algún beneficio por pagar puntualmente sus arbitrios municipales**

SI

NO

**Análisis:** Mencionan que la municipalidad no cumple con informar sobre alguna bonidad de pago, aduciendo que por falta de recursos económicos.

**5. Cree Ud. Que la municipalidad está haciendo buen uso de los arbitrios recaudados**

Mucho

Poco

Muy poco

Nada

**Análisis:** Los pobladores tienen poco conocimiento sobre el dinero recaudado por la municipalidad por arbitrios, ya que no ven desde hace varios años obras significativas, mejorando la ciudad, por el contrario se ha incrementado la prostitución y la delincuencia.

## **ANÁLISIS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN**

La mayoría de los contribuyentes están de acuerdo que la municipalidad elabore un paquete de propuestas para beneficiar a los pobladores y de igual manera se beneficia la municipalidad, ya que contaría con mayores recursos para hacer obras en beneficio de la población en general y hacer de este distrito una ciudad segura y progresista.

Los contribuyentes consideran que pagar los arbitrios es para “los bolsillos” de los gobernantes de turno, ya que no ven obras nuevas y significativas.

Gran parte de los contribuyentes manifiestan que no piden ninguna autorización para construir, por eso no declaran las nuevas modificaciones que realizan en sus respectivos predios.

Mencionan que la municipalidad no cumple con informar sobre alguna bondad de pago, aduciendo que por falta de recursos económicos.

Los pobladores tienen poco conocimiento sobre el dinero recaudado por la municipalidad por arbitrios, ya que no ven desde hace varios años obras significativas, mejorando la ciudad, por el contrario se ha incrementado la prostitución y la delincuencia.

## ENCUESTA

**Objetivo:** Diseñar y proponer estrategias para el incremento de la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lambayeque.2016

**Instrucciones:** Los datos que figuren son confidenciales y únicamente serán utilizados con fines de investigación, por lo que se prohíbe la reproducción parcial y total. la participación es totalmente voluntaria y anónima.

(Marque con una "X" la respuesta que crea conveniente)

**1. ¿Cuánto conoce usted sobre arbitrios municipales?**

Nada

Poco

Regular

**2. ¿Está Ud. de acuerdo que se elaboren estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Lambayeque?**

Si

No Sabe – No Opina

No

**3. ¿Conoce el grado de sobre las consecuencias del no pago de los arbitrios municipales?**

No Sabe/No Opina

No

SI

**4. ¿Qué grado de conocimiento tiene sobre amnistía para el pago de arbitrios?**

Nada

Poco

Regular

**5. ¿Considera usted justo el importe establecido para el cobro de sus arbitrios?**

No

No Sabe/No Opina

Si

**6. ¿La municipalidad informa a los contribuyentes a través de los medios de comunicación (TV, radio, periódicos, otros) el destino del pago de arbitrios municipales?**

No

No Sabe/No Opina

Si

**7. ¿Considera usted simple los trámites que se realizan en la Municipalidad de Lambayeque para el pago y/o entrega de información sobre arbitrios?**

No Sabe/No Opina

No

Si

**8. ¿Sabe sobre qué cálculo debe usted pagar los arbitrios?**

Si

No Sabe/No Opina

No

**9. Si usted mantuviera deuda por arbitrios ¿Qué modalidad elegiría para realizar el pago?**

Según Reporte actualizado

No Sabe-No Opina

Con descuento porcentual

**10. ¿Cumple usted en pagar puntualmente los arbitrios municipales?**

No

No sabe – no opina

Si

**11. ¿Cuál cree es el motivo por el que los ciudadanos no pagan sus arbitrios?**

Falta de recursos económicos

No Sabe- No Opina

Falta de cultura tributaria

**12. ¿Cree Ud. Que la Municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de arbitrios?**

Si

No Sabe – No Opina

No

**13. ¿Espera usted las amnistías tributarias para realizar el pago de arbitrios?**

Nunca

Algunas veces

Siempre

**14. ¿La recolección de los residuos sólidos domiciliarios se realizan a su satisfacción?**

No

No Sabe-No Opina

Si

**15. ¿La limpieza pública se realizan a su satisfacción?**

No

No Sabe- No Opina

Si

**16. ¿Considera usted que la labor del serenazgo se realizan a su satisfacción?**

Si

No Sabe- No Opina

No

**17. ¿El cuidado de parques y jardines se realizan a su satisfacción?**

Si

No Sabe – No Opina

No

**18. ¿Qué forma de pago le gustaría que existiera para facilitar la recaudación de arbitrios?**

Cobro a domicilio

No Sabe – No Opina

Caja de la Municipalidad

**19. ¿Cómo calificaría usted el proceso de recaudación de arbitrios municipales?**

Malo

No Sabe- No Opina

Regular

Bueno

**20. Como ciudadano de Lambayeque ¿Cuál sería la estrategia que la municipalidad debería proponer para aumentar la recaudación de arbitrios?**

Bajar las tasas de arbitrios establecidos por la MDL

No Sabe - No Opina

Mas Amnistías tributaria

**21. ¿Le gustaría que su distrito sea una ciudad más moderna?**

No Sabe – No Opina

No

Si

**22. ¿Está de acuerdo en pagar arbitrios municipales con el 25% de descuento por buen pagador una vez al año?**

No

No Sabe – No Opina

Si

## RESULTADOS DE ENCUESTA

| ENCUESTADOS<br>PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ENCUESTA01               | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA02               | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3  | 3  | 1  | 3  | 5  | 3  | 3  | 1  | 3  | 5  | 3  | 3  | 1  |
| ENCUESTA03               | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  |
| ENCUESTA04               | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 4  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA05               | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5  | 3  | 1  | 3  | 3  | 5  | 3  | 1  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  |
| ENCUESTA06               | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1  | 5  | 5  | 3  | 3  | 1  | 5  | 5  | 3  | 3  | 1  | 1  | 5  |
| ENCUESTA07               | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1  | 3  | 1  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 1  | 5  | 1  |
| ENCUESTA08               | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 1  | 1  | 3  | 3  | 5  | 1  | 1  | 3  | 3  | 5  | 5  | 1  |
| ENCUESTA09               | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1  | 3  | 1  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA10               | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 1  | 5  | 5  |
| ENCUESTA11               | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA12               | 5 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 1  | 5  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 4  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA13               | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA14               | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  |
| ENCUESTA15               | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 5  | 3  | 1  | 1  | 5  |
| ENCUESTA16               | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1  | 5  | 1  | 3  | 5  | 1  | 5  | 1  | 3  | 5  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA17               | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5  | 5  | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 1  | 3  | 4  | 5  | 5  | 1  |
| ENCUESTA18               | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA19               | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1  | 5  | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 1  | 3  | 5  | 1  | 5  | 1  |
| ENCUESTA20               | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1  | 3  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 5  | 3  | 4  | 1  | 1  | 5  |
| ENCUESTA21               | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5  | 1  | 1  | 3  | 5  | 5  | 1  | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 1  |
| ENCUESTA22               | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1  | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA23               | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1  | 3  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 1  | 1  | 5  |
| ENCUESTA24               | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1  | 3  | 1  | 3  | 5  | 1  | 3  | 1  | 3  | 5  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA25               | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5  | 5  | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 1  |
| ENCUESTA26               | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1  | 3  | 5  | 3  | 3  | 1  | 3  | 5  | 3  | 4  | 1  | 1  | 5  |
| ENCUESTA27               | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3  | 3  | 1  | 3  | 5  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  |
| ENCUESTA28               | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1  | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 3  | 1  | 5  | 5  |
| ENCUESTA29               | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 1  | 3  | 4  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA30               | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1  | 3  | 1  | 3  | 3  | 5  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA31               | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1  | 3  | 1  | 3  | 5  | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 1  | 1  | 5  |
| ENCUESTA32               | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5  | 3  | 1  | 3  | 5  | 5  | 3  | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 1  |
| ENCUESTA33               | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1  | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA34               | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1  | 3  | 1  | 3  | 5  | 1  | 3  | 1  | 3  | 5  | 1  | 5  | 1  |
| ENCUESTA35               | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1  | 5  | 1  | 3  | 1  | 1  | 5  | 1  | 3  | 4  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA36               | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1  | 5  | 1  | 3  | 5  | 1  | 5  | 1  | 3  | 5  | 1  | 1  | 5  |
| ENCUESTA37               | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1  | 5  | 1  | 3  | 5  | 1  | 5  | 1  | 3  | 4  | 1  | 1  | 1  |
| ENCUESTA38               | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5  | 3  | 1  | 3  | 3  | 5  | 3  | 1  | 3  | 3  | 5  | 5  | 1  |
| ENCUESTA39               | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1  | 3  | 1  | 3  | 5  | 1  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 5  | 1  |
| ENCUESTA40               | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 5  | 3  | 1  | 5  | 3  | 1  | 1  | 1  |



|            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ENCUESTA41 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 |
| ENCUESTA42 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 |
| ENCUESTA43 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| ENCUESTA44 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA45 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| ENCUESTA46 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 |
| ENCUESTA47 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| ENCUESTA48 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| ENCUESTA49 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| ENCUESTA50 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA51 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| ENCUESTA52 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 |
| ENCUESTA53 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA54 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA55 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| ENCUESTA56 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| ENCUESTA57 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA58 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| ENCUESTA59 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA60 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| ENCUESTA61 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 |
| ENCUESTA62 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| ENCUESTA63 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA64 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA65 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| ENCUESTA66 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| ENCUESTA67 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA68 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA69 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA70 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 |
| ENCUESTA71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| ENCUESTA72 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 |
| ENCUESTA73 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| ENCUESTA74 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 |
| ENCUESTA75 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| ENCUESTA76 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA77 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 |
| ENCUESTA78 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA79 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 |
| ENCUESTA80 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| ENCUESTA81 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| ENCUESTA82 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| ENCUESTA83 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| ENCUESTA84 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 |

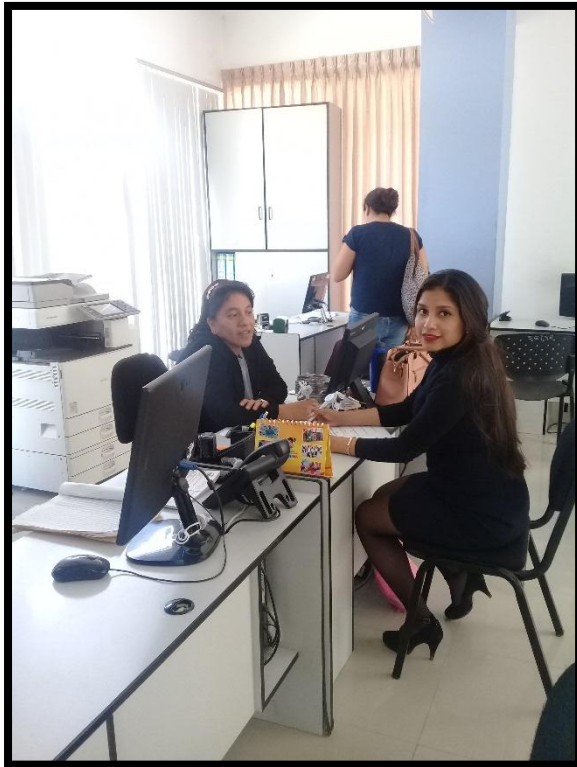
|            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ENCUESTA85 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| ENCUESTA86 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 |
| ENCUESTA87 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 |
| ENCUESTA88 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| ENCUESTA89 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| ENCUESTA90 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 |

**Evidencia de las encuestas realizadas a los ciudadanos del distrito de Lambayeque**



*Encuesta realizada por la investigadora*

**Evidencia de la entrevista y observación realizada a los trabajadores del área de recaudación, rentas y tributación de la Municipalidad Distrital de Lambayeque**



*Entrevista realizada por la investigadora*



*Análisis de observación realizado por la investigadora*

## MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE



### **Historia de la municipalidad**

Según los estudios realizados, no existen datos exactos sobre la Historia de creación Municipal de la ciudad Evocadora de Lambayeque. Por lo que se sabe mediante crónicas esbozadas de manuscritos antiguos de la época Colonial el ente representativo de un pueblo se le conocía con el nombre de Cabildo.

Pues la autoridad era una persona notable o un ciudadano que estaba ligado a defender intereses de la corona Española, posteriormente a la independencia o etapa Republicana.

Los cabildos se fueron constituyendo en verdaderos entes representativos de los pueblos. En el caso de la ciudad de Lambayeque los primeros Alcaldes pareciera que fueron personajes delegados, posteriormente se formaron Juntas Notables quienes fueron ejerciendo la labor de Concejales o Fiscalizadores, estos a su vez nombraron a personas que se encargaban de recoger el tributo los llamados síndicos.

A partir del año 1860 se pone en boga el término concejo, es así que hasta el día de hoy, al local Municipal se le sigue llamando como Concejo. Por el cual

es una forma errónea, ya que Concejo es la reunión de Alcaldes con sus regidores. La Municipalidad como institución toma cuerpo al comienzo del Siglo XX, esta estuvo funcionando en pequeños ambientes improvisados; hasta que en 1940 se llegó a adquirir un terreno propio ubicado actualmente entre las esquinas de las calles Dos de Mayo y Av. Bolívar, la edificación del local de la Municipalidad de Lambayeque se empezó a construir el año 1945 siendo Alcalde el Sr. Arturo Leandro Pastor y se terminó el año 1945 siendo a Alcalde el Sr. Miguel Oneto García.

La ejecución de la obra se le encargo al Sr. Víctor Mora Flores, su estilo es Republicano y por los detalles hermosos que se observan en su fachada es muy admirado por los turistas que visitan a esta ciudad Evocadora. Se continua con la ampliación de áreas por la necesidad y el requerimiento para una buena atención al público en el Año 1981 se construye el local propio para la Biblioteca "Emiliano Niño Pastor "Ubicado en la Av. Bolívar N° 434 en la gestión del Alcalde don Ángel Gonzáles castro, después de transcurrido 25 años de espera. En el Año 2001 se ejecuta la construcción de material noble de dos niveles para el servicio de las oficinas de la Gerencia de Infraestructura y Urbanismo, Sub Gerencia de Obras Y Gerencia de Administración Tributaria. En el Año 2002 se ejecuta la construcción de material noble de un nivel para el servicio de la Gerencia de Desarrollo Económico y la OMAPED en la gestión del Alcalde Ing. Ricardo Casimiro Velezmoro Ruiz.

En el año 2007, se implementan la Cabina Publica Municipal, en el local de la Biblioteca Municipal y en el 2008, se ejecuta la construcción del 3er piso, donde se encuentran la Gerencia de Administración Financiera, SubGerencia de Tesorería, SubGerencia de Contabilidad, se crea la Oficina de Tramifacil, Se construye el local descentralizado del Instituto Vial Provincial, durante la gestión del Alcalde C.P.C. Percy Alberto Ramos Puelles.

### **Jurisdicción:**

La Municipalidad Distrital de Lambayeque tiene como jurisdicción el territorio del Distrito del mismo nombre, en la calle Av. Bolívar N° 400. Distrito de Lambayeque Provincia: Lambayeque de la Región de Lambayeque,

promueve su desarrollo y es el canal inmediato de Participación Vecinal en los asuntos públicos.

### **Autonomía:**

La Municipalidad Distrital de Lambayeque, goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, estipulados en la Constitución Política del Perú y su Ley Orgánica, ejerciendo actos de gobierno administrativo y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico. Las autoridades políticas, administrativas y policiales ajenas al Gobierno Local, tienen la obligación de conocer y respetar, la preeminencia de la autoridad municipal, no pudiendo interferir en el cumplimiento de sus normas y disposiciones que se expidan con arreglo a la Ley Orgánica de Municipalidades, salvo por mandato de los Poderes Ejecutivo, Judicial, Jurado Nacional de Elecciones y de la Contraloría General de la República.

### **Misión de la Municipalidad Distrital de Lambayeque**

*Representar y gestionar los intereses de los vecinos en la jurisdicción, promueve una fuerte gobernabilidad democrática, asegurando la mayor participación ciudadana en la formulación de las políticas locales, desarrollando al máximo sus capacidades para brindar bienes y servicios públicos locales de alta calidad con la mayor eficacia y eficiencia, haciendo uso responsable, transparente y estratégico de los recursos públicos, de manera que provoque sinergias con las inversiones de otras instituciones del estado y del sector privado, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en la jurisdicción.*

## Visión de la Municipalidad Distrital de Lambayeque

La población de los distritos y de los centros poblados de la Provincia de Lambayeque han mejorado notablemente sus condiciones de vida gracias al acceso a los servicios básicos de calidad tanto en educación, salud, vivienda, saneamiento, electrificación y empleo digno, lo que la ha convertido en una provincia próspera y con altos índices de desarrollo humano.

La población provincial desarrolla *actividades* productivas competitivas y sostenibles en agricultura, ganadería, apicultura, gastronomía, agro exportación, turismo, pesca, minería y artesanía que mejoran los ingresos de trabajadores, productores y comerciantes, que preservan el medio ambiente, la seguridad alimentaria y fortalecen las redes sociales y productivas. Los distritos, centros poblados se encuentran articulados a nivel provincial y regional, mediante carreteras, caminos en buen estado y modernos sistemas de comunicación.

Lambayeque es una sociedad democrática, solidaria, descentralizada con igualdad de oportunidades, con equidad de género, social, territorial y generacional, sin discriminaciones, con bajos índices de pobreza, desnutrición y analfabetismo y con fuerte institucionalidad de la población, ordenada territorialmente, con seguridad ciudadana y con cultura de prevención de desastres. La provincia de Lambayeque, cuenta con un estado democrático, participativo, concertador, eficiente, transparente, sin corrupción y que garantiza la seguridad ciudadana.

La población se siente orgullosa de su pasado, promueve y protege su patrimonio monumental, natural y cultural y se siente orgullosa de su diversidad y de su identidad cultural.



## **Objetivos de la Municipalidad Distrital de Lambayeque**

### **Objetivo General:**

Desarrollar y fortalecer la Organización Municipal, a través de la incorporación de Gestión eficiente para lograr el adecuado Equilibrio económico de la Municipalidad.

### **Objetivos Específicos:**

1. Elevar el nivel de eficiencia y calidad de los Servicios Básicos y elevar la calidad de vida en beneficio de la Población Lambayecana.
2. Promover el crecimiento y desarrollo Social Cultural y Económico a nivel distrital.

## **AREAS**

### **Área: Gerencia de Administración Tributaria**

SubGerencia de Tributación y Recaudación

SubGerencia de Fiscalización y Control

SubGerencia de Ejecución Coactiva

Gerencia de Administración Tributaria

## **MUSEO TURISTICO TUMBAS REALES DEL SEÑOR DE SIPAN A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL**

El Museo Tumbas Reales del Señor de Sipán fue inaugurado en el año 2002. Su diseño arquitectónico está inspirado en las antiguas pirámides truncas de la preincaica cultura mochica.

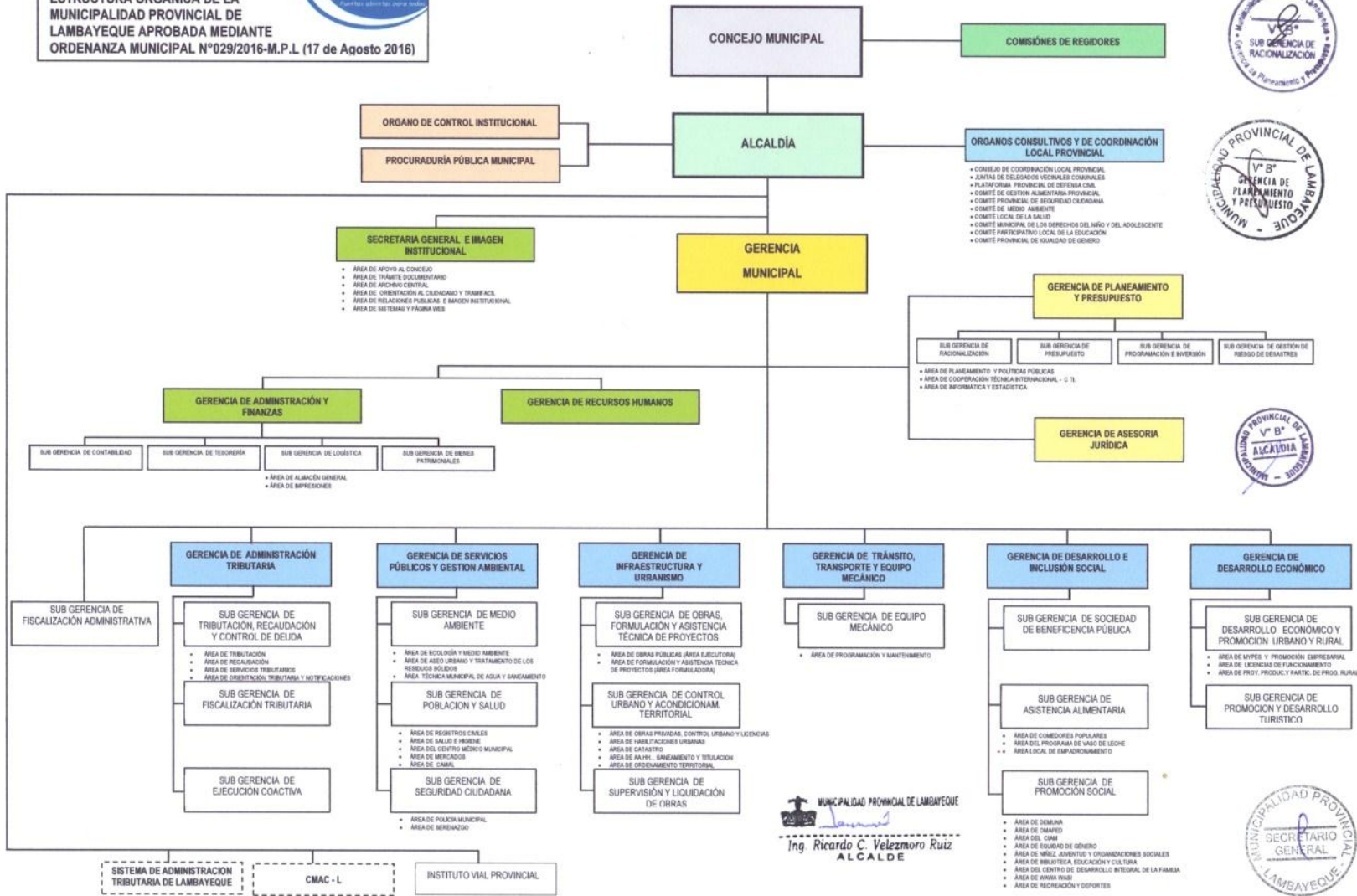
El museo cuenta con más de dos mil piezas de oro. Su propósito es mostrar la tumba del Señor de Sipán, hallada en 1987 por los arqueólogos peruanos Walter Alva y Luis Chero. El hallazgo marcó un importante hito en la

arqueología peruana, porque por primera vez se reveló la magnificencia y majestuosidad del único gobernante del antiguo Perú encontrado hasta esa fecha.

### **MUSEO TURISTICO TUMBAS REALES DEL SEÑOR DE SIPAN**



**ESTRUCTURA ORGANICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE APROBADA MEDIANTE ORDENANZA MUNICIPAL N°029/2016-M.P.L (17 de Agosto 2016)**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE  
 Ing. Ricardo C. Velezmo Ruiz  
 ALCALDE

## Discusión de resultados

### Resumen consolidado de pregunta con resultado de respuesta

**Cuadro 2**

| Indicador  | NADA       |      | POCO |      | REGULAR |      |
|--|------------|------|------|------|---------|------|
|  | Pregunta 1 | Nro. | %    | Nro. | %       | Nro. |
| 1. ¿Cuánto conoce usted sobre arbitrios municipales? | 9          | 10   | 19   | 21.1 | 62      | 68.9 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 3**

| Indicador  | SI         |       | NO |      | NS/NO |      |
|--|------------|-------|----|------|-------|------|
|  | Pregunta 2 | Nro.  | %  | Nro. | %     | Nro. |
| 2. ¿Está Ud. de acuerdo que se hagan estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Lambayeque? | 79         | 87.78 | 3  | 3.33 | 8     | 8.89 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 4**

| Indicador  | SI         |       | NO |       | NS/NO |      |
|--|------------|-------|----|-------|-------|------|
|  | Pregunta 3 | Nro.  | %  | Nro.  | %     | Nro. |
| 3. ¿Conoce el grado de sobre las consecuencias del no pago de los arbitrios municipales? | 73         | 81.11 | 14 | 15.56 | 3     | 3.33 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 5**

| Indicador   | NADA       |      | POCO |       | REGULAR |      |
|---|------------|------|------|-------|---------|------|
|   | Pregunta 4 | Nro. | %    | Nro.  | %       | Nro. |
| 4. ¿Qué grado de conocimiento tiene sobre amnistía para el pago de arbitrios? | 6          | 6.67 | 21   | 23.33 | 63      | 70   |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 6**

| Indicador  | SI         |       | NO |      | NS/NO |       |
|--|------------|-------|----|------|-------|-------|
|  | Pregunta 5 | Nro.  | %  | Nro. | %     | Nro.  |
| 5. ¿Considera usted justo el importe establecido para el cobro de sus arbitrios? | 62         | 68.89 | 6  | 6.67 | 22    | 24.44 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 7**

| Indicador   | SI         |       | NO |      | NS/NO |       |
|---|------------|-------|----|------|-------|-------|
|   | Pregunta 6 | Nro.  | %  | Nro. | %     | Nro.  |
| 6. ¿La municipalidad informa a los contribuyentes a través de los medios de comunicación (TV, radio, periódicos, otros) el pago de arbitrios municipales? | 52         | 57.78 | 9  | 10   | 29    | 32.22 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 8**

| Indicador  | SI   |      | NO   |      | NS/NO |       |
|--|------|------|------|------|-------|-------|
|  | Nro. | %    | Nro. | %    | Nro.  | %     |
| <b>Pregunta 7</b>  |      |      |      |      |       |       |
| 7. ¿Considera usted simple los trámites que se realizan en la Municipalidad de Lambayeque para el pago y/o entrega de información sobre arbitrios? | 8    | 8.89 | 3    | 3.33 | 79    | 87.78 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 9**

| Indicador  | SI   |       | NO   |      | NS/NO |       |
|--|------|-------|------|------|-------|-------|
|  | Nro. | %     | Nro. | %    | Nro.  | %     |
| <b>Pregunta 8</b>  |      |       |      |      |       |       |
| 8. ¿Sabe sobre qué cálculo debe usted pagar los arbitrios? | 14   | 15.56 | 3    | 3.33 | 73    | 81.11 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 10**

| Indicador   | REPORTE ACTUALIZADO |      | DCTO. PORCENTUAL |    | NS/NO |       |
|---|---------------------|------|------------------|----|-------|-------|
|   | Nro.                | %    | Nro.             | %  | Nro.  | %     |
| <b>Pregunta 9</b>   |                     |      |                  |    |       |       |
| 9. Si usted mantuviera deuda por arbitrios ¿Qué modalidad elegiría para realizar el pago? | 6                   | 6.67 | 63               | 70 | 21    | 23.33 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 11**

| Indicador  | SI   |       | NO   |       | NS/NO |      |
|--|------|-------|------|-------|-------|------|
|  | Nro. | %     | Nro. | %     | Nro.  | %    |
| <b>Pregunta 10</b>   |      |       |      |       |       |      |
| 10. ¿Cumple usted en pagar puntualmente los arbitrios municipales? | 17   | 18.89 | 67   | 74.44 | 6     | 6.67 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 12**

| Indicador   | FALTA DE RECURSO ECONOMICO |    | FALTA DE CULTURA TRIBUTARIA |       | NS/NO |       |
|---|----------------------------|----|-----------------------------|-------|-------|-------|
|   | Nro.                       | %  | Nro.                        | %     | Nro.  | %     |
| <b>Pregunta 11</b>  |                            |    |                             |       |       |       |
| 11. ¿Cuál cree es el motivo por el que los ciudadanos no pagan sus arbitrios? | 9                          | 10 | 62                          | 68.89 | 19    | 21.11 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 13**

| Indicador   | SI   |       | NO   |      | NS/NO |      |
|---|------|-------|------|------|-------|------|
|   | Nro. | %     | Nro. | %    | Nro.  | %    |
| <b>Pregunta 12</b>  |      |       |      |      |       |      |
| 12. ¿Cree Ud. Que la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de arbitrios? | 79   | 87.78 | 8    | 8.89 | 3     | 3.33 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 14**

| Indicador   | NUNCA       |      | ALGUNAS |       | SIEMPRE |       |
|---|-------------|------|---------|-------|---------|-------|
|   | Pregunta 13 | Nro. | %       | Nro.  | %       | Nro.  |
| 13. ¿Espera usted las amnistías tributarias para realizar el pago de arbitrios? | 1           | 1.11 | 76      | 84.44 | 13      | 14.44 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 15**

| Indicador  | SI          |       | NO |      | NS/NO |       |
|--|-------------|-------|----|------|-------|-------|
|  | Pregunta 14 | Nro.  | %  | Nro. | %     | Nro.  |
| 14. ¿La recolección de los residuos sólidos domiciliarios se realizan a su satisfacción? | 68          | 75.56 | 6  | 6.67 | 16    | 17.78 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 16**

| Indicador   | SI          |       | NO |       | NS/NO |      |
|---|-------------|-------|----|-------|-------|------|
|   | Pregunta 15 | Nro.  | %  | Nro.  | %     | Nro. |
| 15. ¿La limpieza pública se realizan a su satisfacción? | 25          | 27.78 | 59 | 65.56 | 6     | 6.67 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 17**

| Indicador  | SI          |      | NO |      | NS/NO |      |
|--|-------------|------|----|------|-------|------|
|  | Pregunta 16 | Nro. | %  | Nro. | %     | Nro. |
| 16. ¿Considera usted que la labor del serenazgo se realizan a su satisfacción? | 18          | 20   | 54 | 60   | 18    | 20   |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 18**

| Indicador  | SI          |       | NO |      | NS/NO |      |
|--|-------------|-------|----|------|-------|------|
|  | Pregunta 17 | Nro.  | %  | Nro. | %     | Nro. |
| 17. ¿El cuidado de parques y jardines se realizan a su satisfacción? | 77          | 85.56 | 7  | 7.78 | 6     | 6.67 |

*Fuente: Investigación realizada*

**Cuadro 19**

| Indicador  | COBRO A DOMICILIO |      | CAJA DE LA MUNICIPALIDAD |       | NS/NO |       |
|--|-------------------|------|--------------------------|-------|-------|-------|
|  | Pregunta 18       | Nro. | %                        | Nro.  | %     | Nro.  |
| 18. ¿Qué forma de pago le gustaría que existiera para facilitar la recaudación de arbitrios? | 3                 | 3.33 | 14                       | 15.56 | 73    | 81.11 |

*Fuente: Investigación realizada*

### Cuadro 20

| Indicador   | MALO |      | REGULAR |       | BUENO |       | NS/NO |       |
|---|------|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
|   | Nro. | %    | Nro.    | %     | Nro.  | %     | Nro.  | %     |
| <b>Pregunta 19</b>  |      |      |         |       |       |       |       |       |
| 19. ¿Cómo calificaría usted el proceso de recaudación de arbitrios municipales? | 5    | 5.56 | 24      | 26.67 | 46    | 51.11 | 15    | 16.67 |

*Fuente: Investigación realizada*

### Cuadro 21

| Indicador   | BAJAR TASAS |       | MAS AMNISTIAS |       | NS/NO |      |
|---|-------------|-------|---------------|-------|-------|------|
|   | Nro.        | %     | Nro.          | %     | Nro.  | %    |
| <b>Pregunta 20</b>  |             |       |               |       |       |      |
| 20. Como ciudadano de Lambayeque ¿Cuál sería la estrategia que la municipalidad debería proponer para aumentar la recaudación de arbitrios? | 67          | 74.44 | 17            | 18.89 | 6     | 6.67 |

*Fuente: Investigación realizada*

### Cuadro 22

| Indicador  | SI   |       | NO   |      | NS/NO |       |
|--|------|-------|------|------|-------|-------|
|  | Nro. | %     | Nro. | %    | Nro.  | %     |
| <b>Pregunta 21</b>   |      |       |      |      |       |       |
| 21. ¿Le gustaría que su distrito sea una ciudad más moderna? | 37   | 41.11 | 5    | 5.56 | 48    | 53.33 |

*Fuente: Investigación realizada*

### Cuadro 23

| Indicador  | SI   |       | NO   |    | NS/NO |      |
|--|------|-------|------|----|-------|------|
|  | Nro. | %     | Nro. | %  | Nro.  | %    |
| <b>Pregunta 22</b>   |      |       |      |    |       |      |
| 22. ¿Está de acuerdo en pagar arbitrios municipales con el 25% de descuento por buen pagador una vez al año? | 24   | 26.67 | 63   | 70 | 3     | 3.33 |

*Fuente: Investigación realizada*