



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**RECAUDACION TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA
EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL 2020**

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

Autor:

**Bach. Chunga Guerra Bárbara Úrsula
<https://orcid.org/0000-0002-7825-8314>**

Asesor:

**Mg. Heredia Llatas Flor Delicia
<https://orcid.org/0000-0001-6260-9960>**

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel – Perú
2021**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
(LA RECAUDACION TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA
CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
MUNICIPALIDAD DITRITAL DE PIMENTEL 2020)

Asesor (a): Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio
Firma

Presidente (a): Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco
Firma

Secretario (a): Mg. Chapañan Ramírez Edgar
Firma

Vocal (a): Dra. Heredia Llatas Flor Delia
Firma

Dedicatoria

A toda mi familia, pero sobre todas las cosas a Dios nuestro Señor por la vida y fuerza para poder culminar este trabajo.

También a mi Compañero Denis Celis por la confianza, apoyo incondicional a mis Hijos Alessia y Rodrigo como principal motivo para superarme.

Agradecimiento

A la vida por ser tan maravillosa, por mis acertadas decisiones. A mi Asesora de tesis la Profesora Heredia LLatas, por la paciencia, dedicación, buen trato, sobre todo el tiempo para poder concluir con este trabajo.

A los docentes de la Universidad señor de Sipan a la Gerente Municipal Lourdes Periche, Ex jefe re rentas Eloy Martínez mi Ex jefe Ricardo Malca por el aprendizaje y al profesor Ronaldo Casiano por apoyarme desinteresadamente a realizar las encuestas.

RESUMEN

La investigación describe la Recaudación Tributaria y la incidencia en la calidad de los servicios. Como objetivo General Determinar la Recaudación tributaria y su incidencia en la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Pimentel. Se aplicaron dos instrumentos para recabar la información necesaria, la Encuesta, se realizó a 63 contribuyentes, la entrevista, se realizó a la Gerente Municipal, se procesó la información en el programa estadístico SPSS VERSION 25, cuyos datos fueron analizados e interpretados y finalmente abordar con las conclusiones. La investigación es descriptiva y diseño no experimental, describe los índices de recaudación de los últimos tres años. La Muestra fue tipo no probabilística por que no se realizó ninguna fórmula, solo se necesitó la toma de decisiones. Al momento de discutir los resultados la conclusión fue que la población de Pimentel se siente insatisfecha por los servicios brindados, no tienen mucha confianza con las autoridades los servicios no se brindan, en su totalidad y son deficientes. Finalmente se contrasta con los objetivos existiendo relación, incidencia en la recaudación tributaria y la calidad de los servicios, por que a mayor recaudación se mejora o se amplía los servicios dando mayor complacencia y desarrollo a la población.

Recaudación Tributaria, Calidad del servicio, Municipalidad,

ABSTRAC

The research describes the Tax Collection and the impact on the quality of services. As a general objective, determine the tax collection and its impact on the quality of services in the District Municipality of Pimentel. Two instruments were applied to collect the necessary information, the Survey, was carried out with 63 taxpayers, the interview was carried out with the Municipal Manager, the information was processed in the statistical program SPSS VERSION 25, whose data were analyzed and interpreted and finally addressed with the conclusions. The research is descriptive and non-experimental design; it describes the collection rates of the last three years. The Sample was non-probabilistic because no formula was made, only decision-making was needed. At the time of discussing the results, the conclusion was that the population of Pimentel feels dissatisfied with the services provided, they do not have much confidence with the authorities, the services are not provided, in their entirety and are deficient. Finally, it is contrasted with the objectives existing relationship, incidence in tax collection and the quality of services, because the higher the collection the services are improved or expanded, giving greater satisfaction and development to the population.

Tax Collection, Service Quality, Municipality,

Índice

Hoja de aprobación del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen	v
Abstracc.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas con el tema.....	20
1.3.1 Calidad.....	20
1.3.2 Recaudación Tributaria	25
1.4 Formulación del Problema	31
1.5 Justificación e importancia del estudio.....	31
1.5.1 La justificación es científica	31
1.5.2 La justificación a nivel institucional.....	31
1.5.3 La justificación practica	31
1.6 Hipótesis.....	32
1.7 Objetivos.....	32
1.7.1 Objetivo General	32
1.7.2 Objetivos específicos.....	32
II. MATERIAL Y MÉTODOS	32
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	32
2.2 Población, muestra y muestreo.....	32
2.3 Variables y Operacionalización.....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.4.1 Confiabilidad de los instrumentos.....	36
2.4.2 Validación de los instrumentos	37
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	37
2.6 Criterios éticos.....	37

2.7	Criterios de rigor científico	37
III.	RESULTADOS	38
3.1	Presentación de Resultados	38
3.2	Discusión de Resultados.....	42
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
4.1.	Conclusiones	43
4.2.	Recomendaciones	44
	REFERENCIAS	45
	ANEXOS	47
	Anexo 1, Matriz de consistencia	47
	Anexo 2, Encuesta.....	48

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1.	Obligación del impuesto Predial.	
Tabla 2.	Obligación del impuesto Alcabala.....	13
Tabla 3.	Obligación de arbitrios, parques y jardines y serenazgo.	14
Tabla 4.	Donaciones y transferencias.	14
Tabla 5.	Operacionalización de las variables.	34
Tabla .6	Análisis de fiabilidad.....	36
Tabla 7.	¿Sabe usted que es un impuesto?.....	38
Tabla 8.	¿Conoce de los impuestos que debe pagar en la Municipalidad?	38
Tabla 09.	¿Crees que es importante pagar los impuestos municipales?	39
Tabla 10.	¿Ha utilizado algún servicio brindado por la municipalidad?	39
Tabla 11.	¿Conoce que servicios brinda la municipalidad?	39
Tabla 12.	¿Está satisfecho por los servicios brindados por la municipalidad?...	40
Tabla 13.	¿Ha tenido contacto directo con autoridades municipales sobre alguna queja, inquietud, acerca de los servicios brindados?.....	40
Tabla 14.	¿Desearía se mejore o implemente los servicios en la municipalidad?	41
Tabla 15.	¿Encontró diferencias en favor de su Municipio?	41
Tabla 16.	¿Tiene empatía, confianza hacia las autoridades que dirigen la Municipalidad?.....	41

INDICE DE ANEXOS

Anexos 1. Resolución de Aprobación.....	48
Anexos 2. Carta de Aprobación para desarrollo de Investigación.....	49
Anexos 3. Formato de encuesta.....	50
Anexos 4. Validación de Instrumento.....	56
Anexos 5. Instrumento Aprobado por Experto	59
Anexos 6. Validación de Instrumento.....	62
Anexos 7. Instrumento Aprobado por experto.....	65
Anexos 8. Validación de Instrumento.....	69
Anexos 9. Instrumento Aprobado por experto.....	71
Anexos 10. Formato T-1	77
Anexos 11. Acta de Originalidad	78

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

La Recaudación Tributaria viene hacer un proceso que realiza el estado, administra todos los tributos para poder desarrollar proyectos, servicios con un resultado que será otorgar, cumplir con las exigencias de la población, como alcantarillado, obras de saneamiento, hospitales, proyectos sociales etc.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2017) resalta que la Recaudación tributaria de América latina se ha incrementado. América del sur registro un crecimiento más rápido. En los últimos años desde 1990 al 2017, haciendo una relación de ingresos con relación al PBI, el puesto 19 de 24 países de América latina se encuentra Perú. Esto se entiende que aun nuestro País no cuenta con políticas, estratégicas de recaudación, en comparación con los países vecinos creando así una incertidumbre. Si estadísticamente estamos en un nivel bajo en índices de recaudación, sabemos que la recaudación de impuestos sirve para salvaguardar las condiciones de vida de los ciudadanos, ¿Realmente se estará cumpliendo con los servicios, necesidades que exige la población y sobretodo que sean de calidad? Las municipalidades son organizaciones que tienen como labor de entregar servicios directamente a la población, con la finalidad de satisfacer las necesidades, por tanto, los servicios no se pueden cumplir sino existe un ingreso donde ´pueda cubrir dichos gastos, en este caso, las Municipalidades recaudan generando sus propios ingresos por impuestos de alcabala, predial, arbitrios y otras tasas, también por transferencias del gobierno, Foncomun, canon etc. Reconociendo así que para ser efectivo un servicio se debe tener un ingreso en este caso por la recaudación de impuestos. Es decir, si queremos obtener e incrementar la recaudación, la inversión será que los servicios que brindan las municipalidades deben ser óptimos. Logrando así la satisfacción y mejora de las condiciones de vida de la población. Cabe mencionar que en nuestra realidad algunas municipalidades tienen altas tasas de morosidad por diversos factores, es por ello que se hizo esta investigación para definir, verificar la incidencia de la recaudación con la calidad de los servicios.

Internacional

En México, según Unda (2018) menciona que la recaudación tributaria tiene influencia en niveles de recaudación según diversos factores, políticos, que es por

propia influencia del estado en intervenciones populistas en este caso promesas de campaña de no recaudar, bajar la tasa tributaria y no actualizar los valores de los contribuyentes en base del impuesto predial. Otro factor es el económico y humano que es dependiendo a los ingresos. La capacidad, actitud de los profesionales que laboran en dichos municipios complementado con sistemas, equipos tecnológicos modernos.

Finalmente concluye que los factores políticos, el buen uso de los recursos humanos y tecnológicos influyen positivamente en la recaudación.

En Brasil, desde 1988 los servicios básicos como salud, educación están descentralizados, con el fin de democratizar los recursos que obtienen los Municipios, demostrar eficiencia y que los principales servicios sean directamente captados por los beneficiados. Cada gobierno local realiza estrategias, para captar los recursos financieros y otorgar los servicios que necesita la población, los ingresos Municipales se rigen por transferencias del estado y recursos propios. Según Moráis et al. (2020) un claro ejemplo de la deficiencia y atención a los ancianos en los servicios de salud se debe principalmente a la insuficiente Recaudación. Y que la tarea por brindar un servicio de calidad hace que los Municipios sean más eficientes.

En Chile seguidamente Pérez (2019) nos indica que los gobiernos locales están guiados por la ley orgánica de municipalidades, son autónomas, y su razón de ser es la satisfacción de las necesidades de la comuna y ordenamiento de su territorio.

El lugar en estudio fue la Municipalidad de Puerto Montt en las cuales encontraron muchas deficiencias en los servicios municipales que repercutía en un buen nivel de vida de la comuna. Uno de los factores que determinaban la escasa calidad en los servicios era la falta de gestión municipal, falta de recursos financieros, falta de liderazgo y la pobre campaña para recaudar impuestos.

En Ecuador Bedoya (2018) refiere que la recaudación tributaria es de suma importancia para poder ofrecer a la ciudadanía servicios principales. La cultura tributaria cumple un papel importante, la concientización desde los colegios, promover conceptos tributarios, conocer que todo servicio brindado tiene un precio que se tiene que pagar. Brindar una calidad de los servicios municipales a los ciudadanos depende mucho de la recaudación tributaria, pero suena un poco contradictorio que al brindar servicios de calidad se hace fácil la actividad sustancial del tributo por parte de la ciudadanía.

En Colombia (Sanchez, 2018) la recaudación tributaria en municipios pequeños es muy deficiente, porque la mayoría de municipios dependen de las transferencias del estado ,siendo así su mayor ingreso ,generando una pereza fiscal que limita el progreso de la ciudadanía en el avance y la prestación de servicios. Seguidamente no existe un sistema de fiscalización por parte del gobierno central, poca tecnología, desidia de los funcionarios, faltan estrategias para mejorar la recaudación, siguen la dependencia fiscal.

En México (Favila, “Determinantes de la recaudación estatal de impuestos en México”, 2018), comenta que la recaudacion se determina se ve afectada por diversos factores politicos economicos y sociales. Las transferencias internas que realiza el estado a las Municipalidades Federales hace que exista desidia por parte de los organismos locales y pierdan autonomia. Por tanto los tributos recaudados son de gran importancia para sostener y brindar servicios a la poblacion.

Nacional:

(Pinella, 2019) Nos resume en este caso acerca de la problemática limítrofe de los distritos de Magdalena y san Isidro en la ciudad de lima que perjudica directamente la recaudación porque los vecinos no saben a qué municipalidad pertenecen, es por ellos que no pagan ciertos impuestos, como el impuesto predial. Perjudicando a los vecinos puedan acceder a ciertos servicios y beneficios que brindan los municipios.

(Vilchez, 2018) et al. nos comenta que las recaudaciones de impuestos se conocen o se han practicado desde tiempos inmemorables, respecto a nuestra realidad nacional las municipalidades sufren habitualmente de problemas en su organización por falta de gestión municipal que repercute directamente en la población y el no cumpliendo de los servicios que requieren. indica que los Municipios de la ciudad de Tacna casi el 90% de los ingresos lo obtienen por transferencias del gobierno central y el 10% de ingresos directamente recaudados. También muestra la poca capacitación e implementación de sistemas que puedan mejorar los procesos de las áreas de catastro, deficiencia en ejecutar los proyectos de inversión que sumado todos esos factores hace que la recaudación sea reducida, porque al ver poca satisfacción de los ciudadanos en obras y servicios hace que ellos tomen la decisión de no pagar sus impuestos.

(Ruiz J. , 2017) nos indica sobre la Municipalidad distrital de Lince en la ciudad de Lima donde existe un alto índice de morosidad, poca recaudación y como consecuencia tiene a los vecinos insatisfechos con los servicios de limpieza y serenazgo.

El problema emana por la falta de conocimiento de los tributos, del grado de concientización, responsabilidad de los contribuyentes, del porque debemos pagar impuestos, la falta de cultura. Finalmente indicó que se deben sumar esfuerzos para poder cumplir con todos los servicios y no perjudicar a los vecinos puntuales.

(Castillo, 2020) Comenta acerca de los Municipalidad de la región San Martín en este caso, del distrito de Morales que muestra deficiencia en la gestión municipal, por falta de tecnología, personal adecuado, información a la población, que sumado a todos estos problemas hace que no se cumplan con los servicios de calidad que se merece la población. Otro punto importante es que desconocen las necesidades de la población por eso no elaboran servicios acordes a lo demandado, por eso la insatisfacción, mediante ello proponen elaborar un modelo de gestión acorde a las necesidades y si es posible en un futuro no muy cercano el estado pueda aprobar una gestión en base a estándares internacionales de calidad.

(Chang, 2020) En este caso el panorama de la Municipalidad Distrital de Cayma, donde dicha Municipalidad depende de las transferencias del Gobierno central, que por el centralismo y un deficiente sistema Tributario Nacional, hace que no se cumpla con autonomía las funciones municipales como es brindar servicios públicos, generar recursos e infraestructura básica local que serviría para mejorar la situación de los pobladores.

(Ruiz C. , 2019) Denota que los tributos sirven para cumplir necesidades de la población La municipalidad de Yarinacocha donde los impuestos recaudados sirven para el desarrollo sostenible de la Amazonia, tienen servicios eficientes, personal capacitado, tecnología actualizada conocen que a mayor recaudación se entrega mejores servicios, los índices de recaudación de impuestos como el predial y alcabala del 2018 al 2019 se ha incrementado, pero existe morosidad.

Local:

La municipalidad Distrital de Pimentel es organismo ubicado en el Departamento de Lambayeque perteneciente al gobierno Local, acoge a diferentes niveles sociales donde se puede distinguir las necesidades que requiere la población.

La Municipalidad Distrital de Pimentel cuenta como órgano de línea a la Gerencia de Administración tributaria encargado de la Gestión, recaudación y fiscalización de las contribuciones y tasas municipales. Está constituida por tres unidades orgánicas de nivel organizacional dependientes estas son la subgerencia de registro determinación y

recaudación tributaria, fiscalización tributaria y subgerencia de ejecutoria coactiva. El informe otorgado por el área de rentas para el 2018 la cantidad de contribuyentes fue de 19,305, para el 2019 fueron 20,345 y para el año 2020 de 20,778, analizando estas cifras hubo un aumento de los contribuyentes por motivo de expansión territorial y el incremento de proyectos de vivienda que yacen en el distrito.

Con respecto al recaudo de tributos respecto a los años de estudio 2018,2019 y 2020, detallamos que existe morosidad en arbitrios municipales, a su vez disminución con el ingreso del impuesto predial y alcabala en el año 2020 pese a los esfuerzos del órgano de línea y la coyuntura de la pandemia del Covid 19. Mostrando datos según la fuente de la consulta amigable de MEF (Ministerio de Economía y Finanzas) a continuación se muestra en las siguientes tablas los niveles de recaudación de los tributos:

Tabla 1

Obligación de Impuesto Predial

Periodo	Determinado	Pagado	Pendiente	Morosidad %
2020	1,699,585.00	3,291,504.00	-1,591,919.00	0
2019	4,206,489.00	2,864,806.00	1,341,683.00	46.83
2018	2,799,585.00	2,697,483.00	102,102.00	3.79
Totales	8,705,659.00	8,853,793.00		

En esta tabla nos muestra el comportamiento del Impuesto Predial mes a mes durante los tres últimos años, cabe mencionar que en los meses de enero se parte con montos a recaudar bajos, pero que posteriormente, en el mes de febrero este tiene una gran alza debido a que en dicho mes se vence el pago al contado por las amnistías tributarias.

Así mismo en el mes de mayo es el mes en que menos se recauda siguiéndole los meses de octubre y noviembre. Asimismo, podemos indicar que las cifras del ingreso determinado viene hacer los presupuestado teniendo en cuenta datos históricos y la cantidad de contribuyentes , en este caso lo pagado viene hacer lo recaudado en el presente año , donde en el 2018 el recaudo del impuesto predial es un 3.79% índice de morosidad , en el año 2019 , nos muestra un alto índice de morosidad de un 46.83% , y en el 2020 se logra reducir esa tasa de morosidad como muestra lo recaudado de

3,291,504.00 , esto se debe a las amnistías y las campañas de reducción de impuestos. Dentro del grupo de los contribuyentes morosos se encuentran los de categoría B y C ya que la mayoría de principales contribuyentes (zona parque industrial, condominios, colegios, etc). Se encuentra cancelada sus deudas de predial.

Tabla 2

Obligación del Impuesto de Alcabala

Periodo	Determinado	Pagado
2020	2,485,137.00	1,025,797.00
2019	3,151,304.00	2,240,418.00
2018	2,496,574.00	978,658.00
Totales	8,133,015.00	4,244,873.00

El impuesto de alcabala grava las transferencias de propiedad (casas, departamentos, áreas rústicas, lotes etc.) como bien, no se puede indicar, como un impuesto moroso porque se paga una sola vez, Pero si se puede mencionar los niveles de recaudación, donde se observa que en el 2019 existe un nivel de recaudo mayor (2,240,418.00), en comparación del 2020 que es de 1,025,797, esto indica que se detuvo la venta de propiedades por motivos económicos productos de la pandemia.

Tabla 3

Obligación de Arbitrios, limpieza, Parques y jardines y serenazgo

Periodo	Determinado	Pagado	Pendiente	Morosidad %
2020	1,517,066.00	1,358,905.00	158,161.00	10.43%
2019	1,557,066.00	1,253,607.00	303,459.00	19.49%
2018	1,507,066.00	1,144,820.00	362,246.00	21.33%
Totales	4,581,198.00	3,757,332.00	823,866.00	

Los Arbitrios a partir del año 2018, se dividió en dos tasas de Barrido de Calles y Recolección de Residuos Sólidos. Barrido de Calles: Comprende la limpieza de vías

públicas, veredas, bermas, avenidas, plazas públicas, este servicio que se realiza diariamente, cubriendo aprox. un total de 23.38 km lineales, distribuidos en 10 zonas. **Recolección de Residuos Sólidos:** Comprende la implementación, organización, ejecución y mantenimiento de los servicios de recolección a domicilio de residuos sólidos, comunes y escombros, provenientes de los predios. Así como transporte, descarga, transferencia y disposición final de los desechos sólidos.

Los arbitrios de limpieza pública es el servicio del cual se ha logrado realizar la siguiente recaudación la misma que comprende parques y jardines, servicios de implementación, ampliación, y mantenimiento de las áreas verdes del distrito como jardines, óvalos, plazas, plazuelas, bermas y otras áreas verdes de uso público, este servicio es significativo en nuestro distrito teniendo un área verde de mantenimiento totalizada en 39,229.69 m², Teniendo de guía el cuadro adjunto se denota los índices de morosidad respecto a los años 2018-2020, como se puede visualizar se ha ido reduciendo los porcentajes de morosidad ,pero aún hay un sector del el 10.43% que aún no se encuentra al día.

También encontramos serenazgo que Comprende el cobro de los servicios por el mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública y atención de emergencias, en procura de la seguridad ciudadana, para el año 2020.

Tabla 4

Donaciones y Transferencias

Periodo	Transferido
2020	4,401,250.00
2019	4,558,582.00
2018	4,524,019.00
Totales	13,483,851.00

Las donaciones y transferencias que recibe la Municipalidad son el Fon común (fondo de compensación municipal), canon minero, canon pesquero, participación de renta de aduanas, y programa de incentivos de la gestión municipal con un importe de 556,691.00, y transferencias del gobierno central por 109,874.00 para el año 2020, donde el ingreso mayor lo obtuvo por fondo de compensación municipal.

Cabe mencionar que existe un ingreso por endeudamiento que es solicitado por

entidades internacionales 4,116,361.00 y otro por colocación de títulos valores en el exterior emitidos por el estado que fue por el monto de 2,698,866.00. para el 2020.

1.2 Trabajos Previos.

Internacional.

En Ecuador, Onofre (2017) con el trabajo de investigación “La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos” mediante el estudio descriptivo, exploratorio, concluye que los impuestos son necesarios para varios fines, que una oportuna recaudación y cultura tributaria desde la niñez, será importante para los fines que aspira la población en tener beneficios y buenas obras para la comunidad.

En México Peón y Vargas (2017) en la revista de Investigación “Recaudación potencial, eficiencia recaudatoria y transferencias federales: Un análisis para las entidades federativas en México utilizando el modelo de frontera estocástica” con su estudio basado en el modelo estocástico que mide los niveles de recaudación de un periodo al otro entre los Gobiernos Locales, como referencia final indica que las transferencias estatales a los Municipios dificulta el proceso de recaudación , llegando a niveles bajos ,logrando poco esfuerzo, poca autonomía y no brindan eficientes servicios.

En México, Moran et al. (2020), en la Revista de Economía Institucional y su investigación “Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México”, usando el análisis envolvente de datos indica que a pesar que la recaudación de impuestos aumente y si no existe una eficiente administración de los mismos, no se podrá otorgar calidad en los servicios. La dotación de servicios públicos es un tema que agobia, pero es vital en una población. Se sugiere un análisis profundo de la política tributaria, fiscalización a los líderes municipales, y empleo del método estocástico.

En Chile, Torres y Salazar (2020), en la revista facultad de ciencias Económicas en su título “Estructura del presupuesto de los gobiernos locales y calidad de vida en ciudades chilenas” utilizando el modelo Probit ordenado con efectos aleatorios, concluye que la finalidad de los Gobiernos locales es brindar calidad de vida a la población mediante una adecuada administración de los recursos, inversión y la generación o captación de los mismos.

En Colombia, Delgado et al. (2020), en su artículo “Los municipios de sexta categoría de Colombia (2000-2016): entre la autonomía y la dependencia” utilizando el modelo de datos panel de corte transversal, finaliza que la dependencia fiscal por parte del gobierno central ayuda a la mejora de servicios que requiere la población y a su vez genera la pereza , lentitud de los gobiernos locales en generar recursos propios catalogados como de sexta categoría ,es bueno concluir que las transferencias del estado como de la generación de sus propio recursos ayuda al cumplimientos de servicios necesarios para la comuna.

En Cuba, Machín et al. (2020), en su investigación exploratoria “Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local” concluye que los gobiernos locales son el medio principal para otorgar servicios con fines de poder satisfacer necesidades de la población. Otro punto importante que es necesaria una correcta fiscalización, un buen uso de la tecnología para una correcta rendición de cuentas.

Nacional:

En Lima, Según Ramírez, (2018), en su informe “Gestión de residuos sólidos en la provincia de Barranca. Una propuesta al mejoramiento, tipo cualitativo, evaluativo, propositivo, concluye en una de sus líneas que la deplorable gestión y atención de los servicios públicos en este caso la de residuos sólidos se debe a la baja recaudación de los arbitrios que recauda la municipalidad como ingresos propios. Debería realizarse una capacitación, implementación, revisión de las áreas.

En Huancayo, según Matos, (2017) en su informe “Análisis de la baja recaudación del impuesto predial y arbitrios de la municipalidad de Chilca” tipo aplicada con diseño no experimental concluye que la calidad de vida depende que tan óptimos sean los bienes y servicios que se brinda a la población y que un mejoramiento y perfeccionamiento de los mismos mejoraría la situación de vida y por consecuencia la recaudación de los servicios iría en aumento. El ingreso de los contribuyentes también influye en la recaudación sumado a una cultura de tributar.

En Tumbes, según López,(2019) en su informe ” Recaudación tributaria del Centro Poblado Andrés Araujo Morán y la calidad de los servicios que le brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes “tipo no experimental , con diseño descriptivo correlacional en este caso existe relación en la recaudación con la calidad de los

servicios, por tanto debería existir un control adecuado por parte del área de rentas y realice seguimiento a los morosos y de esa manera educar, hacer de conocimiento y sensibilizar a la población sobre temas tributarios.

En Lima, según herrera, (2020) en su informe “Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, tipo básica de nivel correlacional con un diseño no experimental comenta que la recaudación es de vital importancia para poder otorgar servicios que requiere la población. Una buena administración de los recursos, contacto directo con la población y hacer más accesible el control de gasto municipal.

En Arequipa, según Quispe, (2018) en su informe “la recaudación del impuesto predial y su incidencia en las finanzas de los gobiernos locales; caso: Municipalidad Distrital de Tiabaya periodo 2016-2017.tipo concluye que, por falta de información, desconfianza de las autoridades, la gente no realiza el pago del impuesto por tanto debería de tener estrategias que ayuden que la población quede satisfecha con lo percibido en este caso los servicios y mejoras brindadas.

En Tarapoto, según Quevedo, (2020) en su informe” Organización municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito de Morales “estuvo conformado por las 80 personas de la jurisdicción del distrito de Morales la muestra fue no probabilística por 40 personas, el instrumento utilizado fue el cuestionario donde concluye que el punto de partida para brindar calidad en los servicios públicos debe existir una organización acorde a los requerimientos de la población.

Regional

En el distrito de José Leonardo Ortiz, según Aguilar et al. (2017) en su informe “Impacto de la recaudación de impuestos municipales en el desarrollo económico local de la posesión informal urbanización Urrunaga” investigación descriptiva, analítica, no experimental, la muestra de los actores es por conveniencia, no probabilístico , en base a encuesta y entrevistas a los indicados , concluye que debido al gradual crecimiento de la economía los ingresos por tributos constituyen una fuente importante para el bienestar de la sociedad . Indica también en el sector consideran importante pagar los impuestos, pero por la poca satisfacción casi en un 41% de incidencia y carencia en la entrega de los servicios públicos en un 87.5 % sumando a otros factores es por ello que la gente no paga sus impuestos y como consecuencia la morosidad.

En zaña, según Viera (2020) en su informe “Estrategias para la recaudación tributaria en zaña”, con una población de 2568 contribuyentes, 4 funcionarios y la muestra por conveniencia a 30 contribuyentes, 4 funcionarios las cuales se aplicaron encuestas y entrevistas donde concluye que no existirá una buena recaudación y seguirá en descenso por que no se cumple con estrategias ,como: falta de información en la población , un buen uso de la tecnología ,capacitación al personal y un área exclusiva para la determinación de los impuestos.

En Motupe, según Gallo (2020) en su informe “Estrategias tributarias para incrementar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Motupe 2019, con su población conformada por los contribuyentes la cantidad de 50, como muestra no probabilista intencional, entrevista y encuesta como instrumento concluye en este caso que debe existir una inversión de los servicios públicos y programas de concientización a la población para que la recaudación acreciente.

En el Distrito de Picsi, según Bustamante (2020) en su informe de investigación “Estrategias para mejorar la recaudación de impuesto en la municipalidad distrital de Picsi, con su población y muestra será la documentación brindada de todos los ingresos del año 2014 al 2018. Concluye que, al carecer de estrategias, falta de información del gasto, la recaudación no fue la esperada. Por tanto, al existir un trato afable con el ciudadano, y concientizando el tema de impuestos se llegó a un incremento paulatino en la recaudación de ciertos tributos.

En el Distrito de Ciudad Eten, según Effio (2019) en su investigación “Estrategias tributarias para mejorar el nivel de ingresos en la Municipalidad distrital de Ciudad Eten 2018, con la población conformada por los 12 trabajadores del área de administración tributaria, de finanzas, la muestra fue no probabilística, y el instrumento fue la entrevista. En su trabajo finaliza que, si no se realizan estrategias enfocadas plenamente al problema no tendrá un impacto positivo, también recalca una comunicación directa entre Municipalidad y contribuyente teniendo como misión un desarrollo integral de las actividades, servicios para la población.

En el Pomalca, Según Balcázar et al. (2018) en su trabajo “Propuesta de un modelo de gestión para incrementa la recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Pomalca 2018, con una población conformada por la unidad de análisis, usuarios y trabajadores municipales, la muestra fue una parte representativa de la población, los instrumentos utilizados entrevista y encuesta, donde finalmente concluye

en que un cambio en la mentalidad de la población , una cultura tributaria , y compromiso por ambas partes municipio y contribuyente , se lograra la recaudación esperada.

1.3 Teorías relacionadas con el tema.

1.3.1 Calidad

Comenta (Arredondo y Gómez ,2017) calidad en los servicios públicos se debe regir principalmente en la satisfacción de los ciudadanos acordes a los objetivos y necesidades de la población. Diversos autores y máximos representantes definen a la calidad en diversas teorías entre ellas hemos mencionado a:

Teorías de calidad total

Uno de los máximos representantes de la calidad es Deming. Indica en su informe que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, generar rentabilidad y mantener el personal idóneo con miras a la mejora continua. Denota también que se debe mejorar el producto/0 servicio de acuerdo a los procesos para mantenerse competitivos creando una filosofía de vida.

Teniendo en cuenta a Deming, Castillo (2019) define calidad es cumplir con una serie de características que requieren los clientes para poder satisfacer sus necesidades, y el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y controlar), son cuatro puntos fundamentales para resolver conflictos en una Empresa.

Según Martínez (2019) este modelo se puede adaptar para organizaciones de producción, estratégicas, operativas y para poder garantizar la calidad se debe tener en claro la visión y objetivos a la par con una verificación y adaptación constante para lograr lo establecido.

Pero también hace relación Escobar (2017) que la calidad total a nivel industrial refiriendo que no siempre los clientes indican las falencias del bien y/0 servicio, simplemente opta por buscar otras opciones con tal de complacer sus necesidades, es por ello se ve al usuario como parte importante para mejorar en la calidad de un producto.

Es por ello que (Domínguez y carslo,2018) comparte que la mejora de la calidad es un trabajo en equipo, donde en colaboración identifican puntos cruciales referente a

las necesidades de los consumidores. También indica una mejora continua, es recabar información, datos que lleven a una evaluación, se analice y se corrija para la obtención de resultados. Es preciso mencionar a Deming señalando 14 puntos importantes para cualquier ente, empresa y/o organización:

1. Crear una constancia en el objetivo de la optimización de productos y servicios
Nos quiere dar a entender que debe existir planificación inversión y mejoramiento de un producto o servicio con la finalidad de permanecer en el mercado y permanecer competitivo.
2. Adoptar una nueva filosofía. Los errores y el negativismo deben ser inaceptables. Debe existir el mínimo de errores desde un inicio para así ganar la aceptación e ir generando confianza.
3. Suprimir la dependencia de las inspecciones indiscriminadas las inspecciones diarias no es el resultado de la calidad, sino más bien el buen uso de los recursos y procesos del bien o servicio.
4. Terminar la práctica de incentivos solamente con dinero. Los usuarios obtendrán una mejor calidad si tienen una relación larga con un solo empresario se debe fidelizar a los proveedores utilizando los mismos insumos y no cambiando en último momento porque eso traería un gasto adicional que repercute en el proceso de calidad.
5. Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio
Hacer un buen uso de los recursos humanos, capacitarlos para lograr el producto o servicio deseado.
6. Instituir un instrumento
Todo personal debe estar capacitado desde la cabeza de la organización
7. Instituir un liderazgo
Los altos directivos de una organización deben saber el trabajo de todas las áreas, familiarizarse con la finalidad de mejorar el proceso.
8. Eliminar el temor
La comunicación entre los altos directivos con el personal debe ser directa para generar confianza ya que a falta de ella no se puede ver las falencias y no mejorar en ello.
9. Romper barreras entre diferentes áreas de personal

Todo proceso debe estar direccionado al bien de la organización, por ello debe existir trabajo en equipo entre todas las áreas.

10. Eliminar los eslóganes

Esto significa debemos evitar generar la presión, frustración. malas relaciones con el personal dentro de una organización aseverando que logrando la calidad se debe haber un sobreesfuerzo.

11. Eliminar cupos numéricos porque solamente son números

Debemos conocer la realidad y los horizontes de la organización porque si solo nos basamos en números terminaremos desconociendo la realidad de los procesos y en una mala gestión.

12. Eliminar barreras que supongan trabas para el orgullo del trabajador

Se debería instaurar incentivos a todo el personal que labora ya que la colaboración es en conjunto, porque si se premia a un solo colaborador puede generar recelo, eso traerá un ambiente tenso dentro de la misma.

13. Instaurar un programa enérgico de educación y formación

El personal idóneo dentro de una organización debe ser competente pero también humano que contribuya con la superación y mejora constante.

14. Realizar actuaciones para conseguir la transformación

Debe existir compromiso para poder llevar a cabo el objetivo entre todos los colaboradores y así lograr la transformación deseada. (American Management Association, 2019).

Teoría de Juran

En 1984, define como la manera de tener la menor posible en fallas al entregar un producto o servicio, también hace de manifiesto su famosa trilogía que son planeación, control y mejoramiento de la calidad.

Cuyo fin de cada proceso será el disfrute de los clientes. Esta teoría se determina en “definir el mercado y su necesidad, características de un producto, desarrollo de procesos productivos, realizar proyectos para solucionar problemas, y establecer metas para mejoras continuas” (Chacón et al., 2018, p. 14).

Control

“Se evalúa el comportamiento real del producto, y se compara con sus objetivos para actuar sobre la diferencia.” (Chavarry, 2019, p .22)

Planeación

Es reconocer y desarrollar las necesidades de los clientes, coordinar los procesos y fijando objetivos.

Mejoramiento de la calidad

Tener el espacio donde desarrollar los procesos, tener los recursos adecuados y mantener un buen equipo comprometido con los objetivos para que pueda dirigir el proyecto.

Según Escobar (2017) nos habla de Juran que se determina en base a la eficiencia de una organización basada en esta teoría es poner en marcha el liderazgo, solucionar inconvenientes, capacitaciones, una ardua mejora en base a la comunicación.

Podría definir a la Calidad en llevar a un producto o servicio a niveles altos en mejoras, buscando mantenerse, teniendo en cuenta diferentes herramientas establecidas mediante la visión y misión de una empresa, teniendo como razón de ser la satisfacción de los clientes.

1.3.1.1 Servicio Público:

Define Reyna (2015) et al. como acciones de vital consideración para la población en general, se obtienen sin fines de lucro, pero mediante una contraprestación con la finalidad de satisfacer a la población. Referente a este concepto hemos tomado una de las teorías más relevantes según el pensamiento y semejanza a nuestra realidad social la teoría de Duguít y Jezé (1869-1953).

Mercado (2015), desarrollarían el concepto de servicio público en base a lo social e integrado a lo colectivo desterrando el individualismo. Como pilar, deber y eje principal del estado.

1.3.1.2 Medición de la calidad de servicio

Hemos denotado a Chiriboya et al. (2018), que nos dio a conocer dos modelos el SERVQUAL y el SERVPERF, indicando por el primero ser confuso al momento de valerse por las expectativas. Cuando hacían la evaluación de ciertas propiedades, características de la investigación. Se logró escoger al modelo Servperf como un

instrumento de validación excelente, que se ajusta y goza de un solo fin que es acercarse a la satisfacción de los clientes basándose en la percepción del mismo.

Según Canelo (2019), adapto el modelo SERVPERF para analizar y medir la calidad de servicio de limpieza pública de residuos peligrosos, donde una de sus dimensiones fue la seguridad que era el factor influyente en la calidad de servicios en ese sector.

Aportó importantes resultados al brindar a la empresa evaluada una retroalimentación sobre el grado de servicio encontrado por los clientes, así como identificados posibles clientes menos satisfechos, lo que permitirá a la empresa implementar estrategias específicas en cada caso, pudiendo así recuperar los resultados positivos. (Taveira et al, 2018, p.12)

Teniendo claro los conceptos hemos considerado el modelo SERVPERF como una nueva alternativa que mide la calidad del servicio, según (Cronin y Taylor 1992, citado en Coronel et al. 2019, p.9) este modelo se basa en las percepciones del cliente con respecto a los servicios, respecto a este modelo indica que es lento y cuidadoso en relación con el modelo SERVQUAL. Tendrá como finalidad ser un antecedente a la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios utilizados. El modelo SERVPERF denota sus dimensiones que las detallamos a continuación:

Elementos intangibles: Viene hacer la parte inmaterial que a su vez forma parte para el desenvolvimiento, como por ejemplo maquinaria, material de cómputo, equipos varios.

Fiabilidad: viene hacer suficiencia de prestar el servicio y llegar a cumplir con todos los requerimientos y características según el servicio brindado.

Capacidad de respuesta: viene hacer el compromiso a las actividades programadas teniendo en cuenta los tiempos o plazos establecidos.

Seguridad: Viene hacer la confianza, que en este caso los contribuyentes tienen con la gestión municipal, también refiere a entregar una rendición de cuentas.

Empatía: en este caso se asume como el grado de interacción, comunicación que deben tener los responsables (jefes, gerentes), con los trabajadores para poder despejar dudas internas y darle un valor. En este caso líderes municipales con los contribuyentes.

1.3.2 Recaudación Tributaria

La Recaudación tributaria según el Artículo 55 del Código Tributario nos afirma que las administraciones tributarias son las facultadas de recaudar los tributos en convenio con cualquier entidad financiera si fuera el caso. Por tanto, no cuestionamos ¿Quiénes son los obligados tributariamente? Según el artículo 1 del código tributario peruano nos explica que es un derecho público se realiza por unión entre el acreedor y deudor tributario, el acreedor vendría hacer el estado representado por los gobiernos locales, central y regional, el deudor tributario el contribuyente que tendrá que cumplir con las con las prestaciones otorgadas que son exigibles coactivamente.

Ahora bien, según el Artículo 2 del mencionado Código tributario ¿Cómo nace la obligación de tributar? Cuando está previsto en la ley y ocurre el hecho generador de tributar por ejemplo la venta de bienes o prestación de servicios.

Dentro de este marco presentaremos las teorías de Smith y David Ricardo como dos grandes representantes de la economía y tributación.

1.3.2.1. Teoría de la tributación de Smith y David Ricardo

La teoría de la tributación se centra en el razonamiento de que las recaudaciones de impuestos son un compromiso social, por lo cual corresponde a todos los ciudadanos la responsabilidad de contribuir. (Segura y Segura, 2017., p35)

En conclusión, según (Ocampo y Carvajal, 2020) en concordancia con estos autores nos indican que los impuestos deben gravarse desde el ingreso y el gasto es decir lo percibido que viene hacer el patrimonio del ciudadano y lo gastado, lo que se consume o utiliza que vendría hacer actualmente un impuesto indirecto.

También define a los impuestos como al resultado de la entrada y salidas de un proceso económico, que se realiza en un país y que el estado está encargado de administrarlo.

1.3.2.2 Teoría general de la Tributación

Podemos describir a la tributación como un factor importante en el régimen de las políticas fiscales que tendrá como fin generar ingresos para cumplir con un establecido presupuesto, puedan financiar el gasto que genera el estado en la entrega de bienes, servicios bajo una orientación de principios elementales (Jaramillo, 2013, citado

en Carrasco., 2018, p.21). Dichos principios se encuentran en la constitución Política de nuestro País y son:

Principio de Igualdad que nos indica Salazar (2019) que este principio se enmarca en varios factores para la toma de decisiones del estado, en conclusión, es que la ciudadanía goce de las mismas oportunidades donde predomine el desarrollo social.

Principio de neutralidad nos da entender Alvarado (2019) como la prohibición a toda participación que limite un acto económico que en su finalidad tenga la óptima asignación de los recursos, y servicios

Principio de Equidad Tapia (2017) es aquel que normaliza el régimen tributario que implica el trato igualitario en temas tributarios, en este caso la carga tributaria debe ser justa, razonable para que los contribuyentes tributen de manera equivalente e igualitaria.

Principio de Suficiencia nos demuestra según Samanamud (2017) que está referida a las transferencias internas que realiza el estado a los entes locales y que estas sirven de una u otra manera a un buen sostenimiento fiscal, y a la capacidad fiscal necesaria para cumplir con los servicios que brinda, pero sin perder esa autonomía de poder generar sus propios ingresos y recursos.

1.3.2.3 Dimensiones de la recaudación tributaria

Según (Vigo, 2014, citado en Carrasco., 2019), hace mención a 3 dimensiones:

1.3.2.3.1 Dimensión de la Política Tributaria

Nos comenta que el sistema tributario peruano es muy complejo por diversos factores, baja recaudación, mucha dependencia del gobierno central y poca autonomía de los entes locales, las políticas tributarias no tienen un equilibrio, porque no se aplican de forma apropiada a los contribuyentes y algunas veces suele ser desigual porque diferentes puntos, como la base tributaria reducida, beneficios y exoneraciones incongruentes. Que a su vez incentivaría la informalidad y evasión.

Por tanto, sería óptimo que se regulen las políticas tributarias y tales beneficios sean justos para todos los contribuyentes, teniendo buenos resultados en la recaudación. (Vigo, 2014, citado en Carrasco., 2019)

1.3.2.3.2 Dimensión de la Administración tributaria

No informa de manera explícita que la administración tributaria su principal función es de planificar, organizar, fomentar, y promover un conjunto de normas, procedimientos, políticas para fomentar la recaudación tributaria para así, poder cumplir con los servicios, se brinden en óptimas condiciones a los ciudadanos y pueden ejercer con total interés pagar sus impuestos. (Vigo, 2014, citado en Carrasco., 2019).

1.3.2.3.3 Dimensión de la Fiscalización tributaria

Nos explica (Vigo,2014, citado en Carasco.,2019) que debe existir un seguimiento oportuno al contribuyente respecto al pago de sus impuestos, se deberá actualizar la información para que el contribuyente realice el pago de manera oportuna, y al no ser el caso la administración tributaria podrá intervenir emitiendo alguna sanción o amonestación por el incumplimiento.

1.3.2.4 Sistema de tributación Nacional

Alguna vez nos preguntamos porque debemos tributar, o que tan efectiva es la tributación en nuestro País, o que debe existir, Rincón y Delgado (2018) nos dilucida que es importante saber, entender de los principales impuestos y su influencia en todos los factores económicos que posteriormente inciden en las decisiones y estilo de vida de los ciudadanos.

En nuestro País Cutipa (2019) nos explica que el sistema de Tributación en el País está dirigido mediante Decreto Legislativo771 quien indica la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional validado desde 1994, con los mencionados objetivos: aumenta la recaudación, ver procedimientos y estrategias para poder llevar o conducir con mayor capacidad, efectividad, transparencia y que al final se pueda entregar beneficios de forma razonable en lo que respecta.

Y donde “Tributar viene hacer un conjunto de disposiciones sobre materia tributaria, vigentes en un país y en una época dada”. (Shiquihua., 2019, p.23).

Por lo tanto, es necesario reformar el sistema tributario peruano con el fin de lograr un incremento efectivo y equilibrado en la recaudación de tributos y corregir la desproporción de recursos entre departamentos con respecto a la inversión pública. (Manrique y Narvaez, 2020, p.116).

Los tributos según la Superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT,2021) Es un servicio o entrega de dinero que el gobierno obliga en un periodo

determinado, que goza de su facultad y leyes y es base a la capacidad Contributiva para finalmente poder cumplir con servicios que el estado brinda a la ciudadanía.

Por tanto, tributar vendría hacer la acción de pagar impuestos por intermedio de leyes, ordenanzas y disposiciones, que actualmente debe existir una reforma y un equilibrio entre la ciudadanía, factores sociales, económicos y los bienes y servicios otorgados.

1.3.2.5 Sistema de Tributación Municipal

Las municipalidades se orientan, dirigen y/o se administran por la ley Orgánica de Municipalidades N°27972, donde indican que las Municipalidades son organizaciones vitales, básicas en el territorio de un gobierno, estado, también son canales directos de entre la población y el estado mismo para los principales temas públicos. También los Municipios son organismos que difunden un crecimiento local, que gozan de personería jurídica y capacidad para cumplir con las metas dentro de un presupuesto.

Podríamos definir a los municipios como” unos entes territoriales más cercanos a los ciudadanos” (Delgado et. al., 2017, p111).

Según Cordero (2018) “Una ventaja del municipio, es la cercanía con la sociedad, para identificar las demandas colectivas y cumplir las funciones básicas de la vida comunal que redundaran en bienestar”. p9

1.3.2.5.1 Ley de tributación Municipal

Según Quispe (2017) fue admitida la ley de tributación Municipal cuyo Texto Único Ordenado fue aceptado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF, denotando que los gobiernos locales son autónomos, gozan de potestad para generar recursos, y embolsar tributos, la cuales se van a regir por ciertas normas, leyes o disposiciones.

1.3.2.5.1.1 Impuestos Municipales

El Art. 5 de la Ley de Tributación Municipal nos denota que Los impuestos municipales son los tributos establecidos para los Gobiernos Locales, cuya realización, ejecución no genera una compensación, retribución directa de la Municipalidad al contribuyente. También recalca el cumplimiento de sus funciones que es de recaudar y hacer seguimiento como organismo fiscalizador.

Dentro de los Impuestos Municipales encontramos al:

El impuesto predial: según el artículo 8 de la ley de tributación municipal nos indica que es de frecuencia anual y están comprendidos el valor de los predios rurales y urbanos.

Impuesto alcabala: están afectas los traspasos, entrega de propiedades de bienes de propiedad rurales, urbanos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad. En este caso el que se paga por tramites de Herencia.

Impuesto al patrimonio vehicular: dentro de este impuesto se encuentra afectos a la propiedad de los vehículos, automóviles, con una antigüedad no mayor de tres (3) años.

Impuesto a las Apuestas. – Estos comprenden los ingresos que realizan las empresas que llevan a cabo eventos deportivos en los estadios, hípicas entre otros en las que se realice apuestas. Es de frecuencia mensual y es el 12% para eventos hípicas y el 20% para otros eventos según corresponda.

Impuesto a los Juegos. – se encuentran comprendidos los juegos de lotería, azar rifas, bingos etc. y serán pasivos de este impuesto tanto la organización que realiza el evento como quien recibe el premio.

Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos. - Afecto el monto que se acredita por concurrir, participar en espectáculos públicos no deportivos que se celebran en lugares, espacios cerrados.

1.3.2.5.1.2 contribuciones y tasas municipales

Según el artículo 66 de la ley de tributación municipal nos dice que las tasas son tributos creados por los consejos municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la municipalidad de un servicio público o administrativo, reservado a las municipalidades de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades. Son los siguientes:

Arbitrios: Son tasas que se pagan por brindar un servicio. En este caso limpieza pública de parques y jardines, serenazgo.

Derechos: Están comprendidos los servicios brindados por, el uso o aprovechamiento de bienes públicos. Por ejemplo, el pago de derechos para obtener una copia de la Partida de Nacimiento o de un asiento (ficha de registro) en la Reniec.

Licencias: Son tasas que se obtienen u originan de la obtención de permisos para la realización de tareas, actividades de algún fin particular y que estarán supeditados a un control o fiscalización. Por ejemplo, las Licencias Municipales de Funcionamiento de Establecimientos Comerciales o Licencias de Construcción.

Según el artículo 60 de la ley de tributación Municipal y según lo establecido por el numeral 4 del artículo 195° y por el artículo 74 de la constitución política del Perú, las municipalidades pueden establecer, derogar, rectificar, tasas, contribuciones y exoneraciones. Dentro de las contribuciones que se otorgan a las municipalidades se menciona a la contribución por obras públicas que se deriva de la ejecución de obras dentro de una jurisdicción municipal.

1.3.2.5.1.3 Tributos creados a favor de las municipalidades.

Dentro de estos tributos conceptualizados dentro de la ley de tributación Municipal se encuentran:

El impuesto de promoción municipal: viene hacer su tasa el 2% de las operaciones afectas al impuesto general a las ventas y comprende la base imponible del valor de aduanas y los derechos arancelarios y otros más afectos al IGV.

Impuesto al Rodaje: aplicable a los vehículos que usan gasolinas, y tiene como tasa el 8% sobre el precio de venta.

Impuestos a las embarcaciones de recreo: su tasa será del 5% del valor de las embarcaciones de importación.

1.3.2.5.1.4 otros tributos que Ingresan en las Municipalidades

Fondo de compensación Municipal: son ingresos que se transfieren del gobierno central con la finalidad que las Municipalidades ya sean distritales, provinciales puedan solventar bienes y servicios para la ciudadanía, existen diversos criterios para ejercer estas transferencias y son el nivel de pobreza, demografía, y si se anteponen en el gasto de inversión. Teniendo en cuenta estos criterios se distribuye en 20% para las municipalidades provinciales y 80% para las distritales.

Entre otros tributos a favor de las Municipalidades por el origen de sus Recursos son: Canon Minero, Canon Pesquero, Canon Hidroenergético, Canon Gasífero, Canon Forestal, Canon y Sobre canon Petrolero.

1.4 Formulación del Problema.

¿El aumento de la Recaudación Tributaria incidirá en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pimentel, en el año 2020?

1.5 Justificación e importancia del estudio.

1.5.1 La justificación es científica:

Mencionando las variables: recaudación tributaria y calidad de servicio las investigaciones se sujetan en teorías que describen de manera óptima los conceptos, terminología, de los mismos. Esta investigación se apoya en el método científico para la toma de decisiones.

1.5.2 La justificación a nivel institucional:

Nos demuestra un ámbito real de todos los movimientos de la Municipalidad Distrital de Pimentel, la recaudación en los años de estudio, ver los puntos débiles en la recaudación, proponer estrategias y su incidencia en la calidad de servicios que traerá calidad de vida a la población en general.

1.5.3 La justificación practica:

Permitió conocer la realidad de la Municipalidad Distrital de Pimentel, la recaudación en los años de estudio, ver los puntos débiles en la recaudación, proponer estrategias y su incidencia en la calidad de servicios que traerá calidad de vida a la población también conocer a fondo los tributos e ingresos que recauda los municipios que son la razón de ser y la comunicación del ciudadano con el estado. El resultado de esta investigación servirá para que los jefes y/o autoridades creen estrategias para aumentar la recaudación, entender y formar conciencia que tributar ayudará a cumplir con las metas propuestas mejorando la competitividad, la calidad del servicio.

1.6 Hipótesis.

El aumento de la Recaudación Tributaria incide en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pimentel, en el año 2020, porque, a mayor recaudación, Mayores ingresos, mejor será la calidad de los servicios.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo General

Determinar la Recaudación Tributaria y su incidencia en la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Pimentel 2020.

1.7.2 Objetivos específicos

- Describir la distribución de la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pimentel 2018-2020.
- Explicar los servicios que brinda la Municipalidad distrital de Pimentel.
- Verificar la incidencia que existe en la recaudación tributaria con la calidad de servicios que presta la Municipalidad distrital de Pimentel.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación.

Según Hernández, Sampieri 2013, Esta investigación tiene el diseño no experimental, transversal, Descriptivo, porque vamos a obtener información de manera de darle solución al problema planteado e indagar la incidencia de una de las variables de la población.

2.2 Población, muestra y muestreo.

La Población será los pobladores que viven en el distrito y ahora hallaremos la muestra como subgrupo de la población, utilizando (Hernández-Sampieri et al., 2013), la muestra no probabilística, donde se tomó la decisión de escoger a un grupo de la población a 63 contribuyentes, y un funcionario Municipal.

2.3 Variables y Operacionalización

Variable 1: Recaudación Tributaria

Según el artículo 55 del Código Tributario La recaudación tributaria es una facultad de la Administración tributaria que consiste en recaudar los tributos. A tal efecto, se podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella.

La declaración tributaria es el canal para que sirve para efecto, la recaudación tributaria, este hecho, acto comunica a la administración tributaria y por intermedio de leyes, reglamentos se genera la base para determinar la obligación tributaria. Effio y

Pereda (2008).

Variable 2: Calidad de servicio.

Define a la Calidad como la manera de tener la menor posible en fallas al entregar un producto o servicio Juran (1990). Nos indica el modelo Servperf como una alternativa más metódica y basada en las percepciones de la calidad del servicio y nos muestra cinco dimensiones para determinar la calidad de servicio. Connin y Taylor (1992).

Tabla 5*Operacionalización de las variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	Técnica e instrumento de recolección de datos
1				
Recaudación tributaria	<p>Según el artículo 55 del Código Tributario La recaudación tributaria es una facultad de la Administración tributaria que consiste en recaudar los tributos. A tal efecto, se podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella.</p> <p>La declaración tributaria es el canal para que sirve para efecto, la recaudación tributaria, este hecho, acto comunica a la administración tributaria y por intermedio de leyes, reglamentos se genera la base para determinar la obligación tributaria. Effio y Pereda (2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tributos. • tributos administrados • Hechos comunicados • obligación tributaria 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué tributos recauda la Municipalidad Distrital de Pimentel, en el año 2018? 2. ¿Cómo administra los tributos recaudados? 3. ¿Utiliza formatos para la declaración tributaria de los contribuyentes? 4. ¿Cómo comunica los periodos y formas de pago de los tributos? 5. ¿Los contribuyentes conocen sus obligaciones tributarias? 	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p>

Tabla 6*Operacionalización de las variables. (Continuación)*

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	Técnica e instrumento de recolección de datos
Calidad de Servicio	<p>Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades en base a la calidad del producto o servicio Juran (1990).</p> <p>También define según el modelo Servperf con cinco dimensiones para determinar la calidad de servicio. Connin y Taylor(1992)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción de necesidades. ● Empatía. ● Intangible. ● Control. ● Planificación. ● Mejora 	<p>1.- ¿Qué tan satisfecha esta la población de los servicios que brinda la Municipalidad?</p> <p>2.- ¿Que confianza tiene la población al momento de requerir un bueno servicio?</p> <p>3.- ¿Existe empatía entre la municipalidad y la población?</p> <p>4.- ¿Cuál es el nivel de comprensión, cortesía en generar servicios de calidad?</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p>

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

El presente trabajo se usaron técnicas, e instrumentos para poder recabar, validar y aplicar la información exacta, como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Técnica de la encuesta: comúnmente la encuesta es utilizada para poder recabar información tal cual lo enuncia (Ther, 2017) que es cotidianamente usual haber llenado una encuesta, pues esta plasma información verídica de lo que estamos investigando y se siente un alivio al momento de procesar la información para la toma de decisiones

Se utilizó la encuesta y se realizó a 63 Pobladores de la ciudad Distrital de Pimentel.

Cuestionario: Es un documento conformado por una serie de preguntas relacionadas con las variables en estudio en este caso se realizó a la gerente Municipal.

2.4.1 Confiabilidad de los instrumentos

Para la fiabilidad de los instrumentos de la presente investigación se utilizó la prueba de consistencia interna alfa de Cron Bach.

Tabla 3.

Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
7,10	10

Fuente: Elaboración propia.

2.4.2 Validación de los instrumentos

El instrumento fue validado por tres jueces con conocimientos en la materia y cumpliendo los requisitos para obtener la validación

2.5 Procedimiento de análisis de datos.

Para procesar la información de esta investigación se utilizó el software SPSS versión 25, con el propósito de efectuar un análisis estadístico comprendido en el presente trabajo.

Los resultados finales se plasman por tablas enumeradas, detallando el porcentaje y valoración en cada uno de los ítems. Se consideró el estilo APA 7ma edición.

2.6 Criterios éticos.

Originalidad y transparencia: Porque todo el informe de investigación paso por un sistema anti plagio, se realizaron las citas correspondientes y se recabo información relevante.

Objetividad: Porque se basó en el estudio de las variables, recabando información de fuentes relacionadas con las mismas.

Comunicación: Porque toda la investigación se realizó con la finalidad sirva como guía para otros proyectos, conocer de la realidad con la que se vive y no ser ajeno a ello.

2.7 Criterios de rigor científico.

Universalidad: Porque el conocimiento científico se comparte.

Confiabilidad: Se llevaron a cabo los cálculos estadísticos para determinar el nivel de consistencia interna de los instrumentos de recolección de datos.

Validación: Se validó la información mediante el juicio de expertos.

III RESULTADOS

Aquí se presentan los resultados de la encuesta realizada a 63 contribuyentes del distrito de Pimentel y el cuestionario a la Gerente municipal.

En las tablas de indican la valoración, frecuencia que serán los contribuyentes, el porcentaje de valoración.

3.1 Presentación de Resultados

Tabla 7

¿Sabe usted que es un impuesto?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	48	76,2	76,2	76,2
NO	15	23,8	23,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Este cuadro nos indica según la muestra que los contribuyentes de Pimentel si conocen lo que es un impuesto como una clase de tributos que se tiene que pagar al estado en un 76,2%. Es decir, tiene conocimiento del tema, nos informaron que actualmente la página web de la Municipalidad tiene acceso libre a terminología tributaria.

Tabla 8

¿Conoce de los impuestos que debe pagar en la Municipalidad?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	51	81,0	81,0	81,0
NO	12	19,0	19,0	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Este cuadro nos demuestra según la muestra de los contribuyentes de Pimentel, conoce de los impuestos que debe pagar a la Municipalidad como nos indicaban en la aplicación del instrumento, impuesto, predial, alcabala, etc. en un 81% de los encuestados y un 19% no sabe, esto nos quiere decir que existe conocimiento y la población tiene iniciativa por indagar los conceptos del porque deben pagar impuestos.

Tabla 9*¿Cree que es importante pagar los impuestos Municipales?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	56	88,9	88,9	88,9
NO	7	11,1	11,1	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Este cuadro nos demuestra que, si se tiene conocimiento de la importancia de pagar los impuestos en un 88,9%, según la aplicación nos comunicaban que servía para progreso y desarrollo de la población y en un 11% no sabe del porque tributar. Esto quiere decir que no existe conciencia tributaria.

Tabla 10*¿Conoce que servicios brinda la municipalidad?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	36	57,1	57,1	57,1
NO	27	42,9	42,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

En un 57,1% de la muestra si conoce que tipo de servicios brinda la municipalidad, esto nos indica también que parte de un 42,9 % no conoce de los servicios que brinda la Municipalidad.

Tabla 11*¿Ha utilizado algún servicio brindado por la municipalidad?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	32	50,8	50,8	50,8
NO	31	49,2	49,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Como muestra el cuadro, 50.8% personas si han utilizado los servicios brindados por la Municipalidad y 49,2 % personas no han utilizado. Esto nos indica que al

desconocer los servicios brindados tampoco se han utilizado porque la municipalidad no tiene esa cercanía con la población o quizás no se está brindado un servicio de calidad que sea percibido por el contribuyente.

Tabla 12

¿Está satisfecho por los servicios brindados por la municipalidad?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	24	38,1	38,1	38,1
NO	39	61,9	61,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Este cuadro nos muestra en 61,9% de contribuyentes según la Muestra no está de acuerdo con los servicios brindados en la Municipalidad, según la encuesta en viva voz nos informaban sobre problemas con la basura, serenazgo y tramites varios dentro del Municipio eran deficientes.

Tabla 13

¿Ha tenido contacto directo con autoridades municipales sobre alguna queja, inquietud, acerca de los servicios brindados?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	23	36,5	36,5	36,5
NO	40	63,5	63,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Según el presente cuadro nos muestra que el 36,5% solo se ha quejado de los servicios brindados por la Municipalidad, por tanto, el 63,5 % son los contribuyentes desinteresados y no aplica ninguna queja sobre los servicios brindados.

Tabla 14*¿Desearía se mejore o implemente los servicios en la municipalidad?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	61	96,8	96,8	96,8
NO	2	3,2	3,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

En un 96,8 % de la muestra aplicada en Pimentel está de acuerdo con que se mejore los servicios brindados en la Municipalidad, interpreto que no se está brindando un buen servicio a los pobladores existe deficiencia.

Tabla 15*¿Encontró diferencias en favor de su Municipio?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	12	19,0	19,0	19,0
NO	51	81,0	81,0	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Según el cuadro nos indica que solo un 19% de encuestados encontró diferencias a favor de su Municipio, esto nos produce que en un 81%, no encuentra mejoras en los servicios en comparación con otros Municipios.

Tabla 16*¿Tiene empatía, confianza hacia las autoridades que dirigen la Municipalidad?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	12	19,0	19,0	19,0
NO	51	81,0	81,0	100,0
Total	63	100,0	100,0	

En un 51,2 % de encuestados no confía, no tiene empatía con las autoridades que rigen actualmente la Municipalidad esto nos indica su grado de desconfianza, enfatizaron en la encuesta que no saben a dónde se va todo el dinero que ingresa en la Municipalidad.

3.2 Discusión de los resultados

Según el instrumento aplicado, los primeros hallazgos en la investigación es la recaudación, más de 50% de encuestados saben que es un impuesto, importancia y los impuestos que se debe pagar en una Municipalidad. A viva voz nos muestra que los principales servicios deficientes que aquejan a los pobladores es el tema de la recolección de residuos sólidos, los horarios de recojo, la burocracia existente para poder tramitar una licencia de construcción, es un servicio deficiente, por otro lado, el tema puntual la seguridad (control de serenazgo), ellos afirman que el pago por ese servicio viene incluido en el recibo, lo cancelan y por lo tanto no tienen la intervención diaria de ese servicio.

Otro punto importante es que no existe un contacto directo de jefes o autoridades Municipales que puedan responder a las necesidades de la población, ya que según la tabla 13, no ven representatividad porque hasta la fecha no resuelven con las mejoras al servicio de limpieza y recojo de basura.

IV.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. Los funcionarios de la Municipalidad no tienen contacto directo con la población, no atiende reclamos.
2. En su mayoría la desidia de los pobladores hace que las autoridades no sientan presión en los reclamos, dejando sin atención las quejas sobre los servicios.
3. La participación de la ciudadanía cumple un rol importante, porque es el medio de poder expresar las necesidades que requiere la población.
4. Los niveles de Recaudación incrementan en la Municipalidad de Pimentel, pero referente al impuesto predial y arbitrios los índices de morosidad son elevados retrasando algunos proyectos presupuestado en obras de infraestructura y proyectos sanitarios.
5. La desconfianza de la población hacia las autoridades que rigen la municipalidad y al no observar servicios, obras realizadas, la respuesta de la población es no pagar los impuestos, forjándose los problemas en la recaudación.
6. Los problemas latentes en servicios dentro del Municipio De Pimentel son la recolección de basura, serenazgo, la burocracia, para poder realizar algún trámite catastral, empeora y perjudica manifestándose así un servicio deficiente.
7. Según nuestra muestra encuestada todos sabían de la importancia de pagar los impuestos, es decir la gente está concientizada, pero menciono que, en el distrito de Pimentel, algunos pobladores viven de la pesca, hay temporadas bajas de extracción por tanto el factor económico también influye en el pago de impuestos.
8. Los pobladores no ven mejoras en los servicios públicos por tanto se dificulta el compromiso por pagar puntualmente.
9. La municipalidad obtiene ingresos por donaciones y transferencias mayor a lo que recauda del impuesto predial. Esto quiere decir que existe un ingreso esperanzador que hace que las autoridades no sean eficientes en la gestión, y no se recaude lo determinado.
10. Existe un mal manejo del ingreso con relación al gasto, por ejemplo si existe morosidad en arbitrios municipales, los jefes encargados para suplir ese gasto se valen de otras partidas, para poder pagar las acreencias que trae los servicios, en este caso la recolección de basura, pago de personal, combustible, mantenimiento de

camiones, materiales etc. por tanto según Bedoya(2018) se debe concientizar a la población que todo servicio genera un gasto que se tiene que cumplir.

4.2. Recomendaciones:

1. Al Gerente Municipal se recomienda crear estrategias o beneficios tributarios a la población, conocer la situación en que se encuentra el contribuyente, con la finalidad de concientizar y lograr que el acto de tributar sea a tiempo logrando que la recaudación sea acorde a lo presupuestado.
2. Al Gerente Municipal se recomienda fomentar cultura tributaria en los colegios, instituciones públicas, habilitar charlas gratuitas, enseñando a la población desde niños hasta los jóvenes sobre la importancia de tributar, para que sirvan los tributos, donde se va ese dinero con el fin de crear conciencia y el pago de impuestos sea un acto libre y oportuno.
3. Al Gerente Municipal se recomienda que por medio del presupuesto participativo se induzca la integración de la población con su asistencia, fomentando por medio de actividades sociales, aniversario, día del pescador etc. Se exponga las obras, los proyectos que se están ejecutando, incluyendo el gasto de los mismos. Con la finalidad que la población conozca a donde se destina el dinero, concientice, nazca la confianza con la autoridad y Pague los tributos.
4. Al Gerente Municipal se recomienda Implementar un área de calidad, que supervise y fiscalice el buen cumplimiento de los servicios, conocer como lo está recibiendo la población con la finalidad de conocer lo que necesita la población y mejorando los índices de recaudación de arbitrios.
5. Al Gerente Municipal se recomienda comparar realidades de otros municipios y captar aspectos positivos de otras municipalidades con el fin de obtener una mejor visión, brindar un valor agregado y/o satisfacer las necesidades de la población.
6. Al Gerente Municipal Tener una mejora en la calidad de los servicios, haciendo diagnósticos del presupuesto, como autoridades tener conciencia para saber Gestionar humanamente el distrito dejando de lado todo beneficio personal, tener una visión colectiva hacia el proceso de descentralización con la finalidad que el distrito se siga desarrollando y la población goce de una calidad de vida.

REFERENCIAS

- Castillo, R. (2020). *Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales*, 2020. 115.
[doi:http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02](http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02)
- Chang, M. (2020). *Sistema tributario municipal: un análisis de su obsolescencia sobre la Recaudación tributaria de los gobiernos locales , caso de la Municipalidad Distrital de Cayma ,Provincia y departamento de Arequipa 2015-2018*. 122. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16626>
- Favila, A. (2018). *Determinantes de la recaudación estatal de impuestos en México..*
- Larios, J. (2017). *Como fortalecer la ciudadanía y la moral tributaria atravez del cumplimiento del impuesto predial. bid recaudando bienestar.*
- Morais et al . (2020). *Financiamento, Composição dos Gastos e Eficiência na Saúde dos Municípios Pernambucanos. Administração Pública e Gestão Social*, 20. Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Pinella, M. (2019). *La gestión de conflictos y competenciaterritorial vistas desde la gestión pública*. 53.
[doi:https://doi.org/10.15381/pc.v24i2.17449](https://doi.org/10.15381/pc.v24i2.17449)
- Ruiz, C. (2019). *2019, Recaudación de impuestos municipales y su relacion con el desarrollo sostenible en el distrito de yarinacocha. In Crescendo*, 14.
[doi:https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.06](https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.06)
- Ruiz, J. (2017). *La cultura tributaria y la gestión municipal. quipukamayoc*, 59.
[doi:https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992](https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992)
- Sanchez, E. (2018). *elasticidad del recaudo tributario territorial: un estudio para los municipios pequeños de colombia 2003- 2015. cuadernos latinoamericanos de administracion*, 14.
[doi:http://www.redalyc.org/articulo.oa?](http://www.redalyc.org/articulo.oa?)
- Ther, F. (2017). *El uso de la encuesta:hermenéutica y Refelexividad de la tecnica investigativa. Revista Austral de Ciencias Sociales.*
- Vilchez, P. (2018). *Actores críticos que impactan las finanzas públicas de los gobiernos locales de la región tacna. quipukamayoc*, 100.
[doi:https://doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14729](https://doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14729)
- Bedoya et al. (2018). *influencia del agente recaudador de impuestos en la cultura tributaria*

- influence of the tax collector on the tax culture. pro-sciences: revista de producción, ciencias e investigación, e-issn: 2588-1000, vol. 2, n 16, noviembre 2018, pp. 17-23*
- Onofre, (2017). *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos*
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.3.jun.45-68>
- Peón y Vargas (2017). *I Recaudación potencial, eficiencia recaudatoria y transferencias federales: Un análisis para las entidades federativas en México utilizando el modelo de frontera estocástica*
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=125049863002>
- Torres-Guzmán, F. H. y Salazar-Espinoza, C. A. (2020). *Estructura del presupuesto de los gobiernos locales y calidad de vida en ciudades chilenas. Revista Facultad de Ciencias Económicas,*
28(2). <https://doi.org/10.18359/rfce.4701>
- Delgado Ruiz, Siervo Tulio; Cárdenas Pinzón, Johanna Inés; Fuentes López, Héctor Javier
Los municipios de sexta categoría de Colombia (2000-2016): entre la autonomía y la dependencia Apuntes del Cenes, vol. 39, núm. 69, 2020, -Junio, pp. 137-167*
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC)
DOI: <https://doi.org/10.19053/01203053.v39.n69.2020.10172>
- Hernández, (2020) *Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local Economía y Desarrollo, vol. 163, núm. 1, e2, 2020, Enero -Junio*
Dirección de Publicaciones Académicas de la Universidad de La Habana (Editorial UH)
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425565062002>

ANEXOS

Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica

Título: La Recaudación tributaria y su incidencia con la Calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Pimentel 2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
Problema general	El aumento de la Recaudación Tributaria incidirá en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pimentel, en el año 2020, porque, a mayor recaudación tributaria mejoraría la calidad de los servicios	Objetivo General	V.I.: Recaudación tributaria.	1.Recaudación tributaria 1.1. Concepto de Recaudación tributaria 1.2. Teorías de la tributación 1.3. Dimensiones de la recaudación tributaria. 1.4. Sistema de tributación Nacional 1.5. Sistema de tributación municipal. 1.6. Tributos que ingresan a las municipalidades	Administración tributaria	Diseño: No Experimental – Descriptiva transversal Población: ciudadanos Muestra: 63 Ciudadanos Técnicas: Encuestas Instrumentos Cuestionarios
¿El aumento de la recaudación tributaria incide en la calidad de servicios de la Municipalidad distrital de Pimentel 2020?		Determinar la Recaudación Tributaria y su incidencia en la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Pimentel 2020.			Fiscalización tributaria	
		Objetivos específicos	V.D.: Calidad de Servicios.	1.Calidad de Servicios 1.1. Concepto de Calidad 1.2. Teorías de la calidad 1.3. Servicio publico 1.4. Medición de la calidad de servicio.	Política Tributaria	
		1.Describir la distribución de la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Pimentel 2018-2020. 2.Explicar los servicios que brinda la Municipalidad distrital de Pimentel. 3.Verificar la incidencia que existe en la recaudación tributaria con la calidad de servicios que presta la Municipalidad distrital de Pimentel.			Elemento intangibles	
					Fiabilidad	
					Capacidad de Respuesta	
					Seguridad	
					Empatia	

Anexo 2



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN Nº 0554-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 06 de julio de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0218-2021/FACEM-DC-USS de fecha 06/07/2021, y el provido del Decano de FACEM, de fecha 06/07/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes"

Que acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la constitución política del estado y de ley Universitaria N° 30220

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/FPD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Que, según Oficio N°0218-2021/FACEM-DC-USS de fecha 06/07/2021, la Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad, Dra Mariuz Amalia Cabrera Sánchez, solicita aprobación de títulos de proyectos de tesis de los estudiantes del curso de actualización, 5to grupo - 2021, a cargo de la Dra. Flor Delicia Heredia Llatas.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes:

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los títulos de proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, 5to Grupo - 2021, a cargo de la Dra. Flor Delicia Heredia Llatas, de la Escuela Profesional de Contabilidad, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
(Decano)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimental

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTORS	TÍTULO	LÍNEA
1.	LARREATEGUI LALANGUI ERIKA JUANITA	GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA AGRARIA FRONTERA SAN IGNACIO L.T.O.A	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	ESPEJO VÁSQUEZ JORGE LUIS	COSTOS LABORALES Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LAS MICRO EMPRESAS PESQUERAS EN EL DISTRITO DE SANTA ROSA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	MONTEZA ADRIANZEN SILVIA ELENA	ESTRATEGIAS DE FINANCIAMIENTO PARA EL CRECIMIENTO ECONOMICO DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL MERCADO DE SAN IGNACIO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	CHUNGA GUERRA BARBARA URSULA	LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL AÑO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

Primer Balneario Turístico del Norte

CREADO SEGUN LEY N° 4155

LEONCIO PRADO N° 143 - TELF. 452017 - TELEFAX: 453184 - PIMENTEL



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CARTA DE AUTORIZACION

La Municipalidad Distrital de Pimentel, por intermedio de la división de administración tributaria.

*Por la presente autorizo a la señorita **CHUNGA GUERRA, Barbara Ursula** identificada con DNI 44572518, Bach. De Contabilidad por la universidad Señor de Sipan, solicite y se le proporcione la información requerida para que realice su estudio de investigación - Tesis Basada en la Reconciliación tributaria y su Incidencia con la Calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Pimentel. Se expide la presente autorización para los fines convenientes.*

DE JOSÉ A. QUINONES

Pimentel 20 de agosto del 2018.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL
UNIDAD DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
[Firma]
JEFE DE UNIDAD

ENCUESTA A LOS POBLADORES DISTRITO DE PIMENTEL 2018.

<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL 2018.	
E. NOMBRE DEL ENCUESTADOR.	Chunga Guerra Bárbara Úrsula
F. INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
G. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir la calidad en los servicios según la recaudación de la población.
H. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
2. INSTRUCCIONES	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA SI O NO SEGÚN CORRESPONDA, SI FUERA EL CASO RESPONDER CUANDO INDICA.	
3. PREGUNTAS SEXO () EDAD () CONDICION ()	
m. 43	
1. ¿Sabe usted que es un Impuesto?	SI () NO (X)
2. ¿Conoce de los impuestos que debe pagar en la Municipalidad?	SI () NO (X)
3. cree usted que es importante pagar los impuestos? por qué?	SI (X) NO () Para uno mismo, para los doc. y limpien las calles.
4. ¿Se encuentra al día del pago de sus impuestos? ¿Porque?	SI () NO (X) falta brindan mejores servicios.
5. Conoce que servicios brinda la Municipalidad?	SI (X) NO ()

6. Ha utilizado algún servicio brindado por la Municipalidad?	SI ()	NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
7. Está satisfecho por los servicios brindados?. Porque?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO ()
	A veces si hacen obras	
8. ¿Ha tenido un contacto directo con autoridades municipales sobre alguna inquietud, Queja acerca de los servicios brindados u otros?	SI ()	NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Cree usted que la Municipalidad brinda calidad en sus servicios?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO ()
10. Qué tipo de servicios desearía que implementará la Municipalidad?	Pistas, limpieza.	
11. Ha comparado otros municipios respecto al de usted ?	SI ()	NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
12. Esas diferencias son a favor de su municipio?	SI ()	NO ()
13. ¿Tiene empatía, confianza hacia las autoridades que dirigen la municipalidad?	SI (<input checked="" type="checkbox"/>)	NO ()
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____	
COMENTARIOS GENERALES:		


FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1.-NOMBRE DEL EXPERTO	<i>Juan Manuel Loayza García.</i>
2. ESPECIALIDAD	<i>Contador Público Colegiado</i>
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	<i>15 años.</i>
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>USS</i>
6. CARGO	<i>Docente.</i>
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL 2018.	
E. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Chunga Guerra Barbara Ursula
F. INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
G. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir la calidad en el servicios según la recaudación de la población.
H. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

7. FIRMA Y DNI	
8. INSTRUCCIONES	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
9. PREGUNTAS	
1. ¿Que es un impuesto?	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
2. Conoce de los impuestos que debe pagar en la Municipalidad	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
3. Porque cree usted que es importante?.	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
4. Se encuentra al día de los pagos por impuestos?.	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
5. Sabe qué servicios brinda la Municipalidad?	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
6. Ha utilizado algún servicio brindado por la Municipalidad?	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

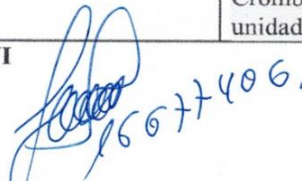
<p>7. Está satisfecho por los servicios brindados?.</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Que tipo de servicios desearía que implementará la Municipalidad?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Ha comunicado a la municipalidad sobre algún servicio que desearía se implemente ?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Ha tenido un contacto directo con autoridades municipales sobre alguna inquietud con los servicios u otros?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Cree usted que la Municipalidad brinda calidad en sus servicios?.</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Tiene empatía , confianza hacia las autoridades que dirigen la municipalidad?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. Ha comparado otros municipios respecto al de usted ?que diferencias logró captar?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	


DNI 40967867

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1.-NOMBRE DEL EXPERTO	JUAN MONTENEGRO ORDÓÑEZ
2. ESPECIALIDAD	Psicólogo
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA.
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	09
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	DTC.
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL 2018.	
E. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Chunga Guerra Barbara Ursula
F. INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
G. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir la calidad en <u>(e)</u> servicios según la recaudación de la población.
H. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de <u>(11)</u> preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de

		Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI		
		
8. INSTRUCCIONES		
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		
9. PREGUNTAS		
1. ¿Qué es un impuesto?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()	SUGERENCIAS: _____ _____
2. Sabe de los impuestos que debe pagar en la Municipalidad y su importancia?.	A () D <input checked="" type="checkbox"/>	SUGERENCIAS: <u>Consejo</u> _____ _____
3. Se encuentra al día de sus pagos por impuestos? ^{en el} _{de un}	A () D <input checked="" type="checkbox"/>	SUGERENCIAS: <u>Mejorar puntajes.</u> _____ _____
4. Sabe qué servicios brinda la Municipalidad? Ha utilizado alguno de ellos?	A () D <input checked="" type="checkbox"/>	SUGERENCIAS: <u>Separar en 2 temas.</u> _____ _____
5. Está satisfecho por los servicios brindados? →	A () D <input checked="" type="checkbox"/>	SUGERENCIAS: <u>No la municipalidad de Pucallpa.</u> _____

6. Que tipo de servicios desearía que <u>implementará</u> la Municipalidad ? Lo ha comunicado?	A () D (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <u>Separar en 2 temas.</u>
7. Ha tenido un contacto directo con autoridades municipales sobre alguna inquietud con los servicios u otros?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
8. Cree usted que la Municipalidad brinda calidad en sus servicios?.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
9. Tiene empatía , confianza hacia las autoridades que dirigen la municipalidad?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
10. Ha comparado otros municipios respecto al de usted ? que diferencias <u>logro</u> captar?	A () D (<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <u>Separar en 2 temas.</u>
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u>04</u> N° TD: <u>06</u>
COMENTARIOS GENERALES: <u>- Tener en cuenta la observación.</u>	

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1.-NOMBRE DEL EXPERTO	WILHELM BUSTAMANTE CORONEL
2. ESPECIALIDAD	CONTABILIDAD
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	14
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	DOCENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL 2018.	
E. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Chunga Guerra Barbara Ursula
F. INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
G. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir la calidad en el servicios según la recaudación de la población.
H. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 11 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de

	Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	
8. INSTRUCCIONES	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
9. PREGUNTAS	
1. ¿Que es un impuesto?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Sabe de los impuestos que debe pagar en la Municipalidad y su importancia?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Se encuentra al día de sus pagos por impuestos?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Sabe qué servicios brinda la Municipalidad?.Ha utilizado alguno de ellos?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Está satisfecho por los servicios brindados?.	A () D () SUGERENCIAS: _____

	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Que tipo de servicios desearía que implementará la Municipalidad ?Lo ha comunicado?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Ha tenido un contacto directo con autoridades municipales sobre alguna inquietud con los servicios u otros?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Cree usted que la Municipalidad brinda calidad en sus servicios?.</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Tiene empatía , confianza hacia las autoridades que dirigen la municipalidad?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Ha comparado otros municipios respecto al de usted ?que diferencias logro captar?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: _____ N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

[Handwritten Signature]
41027757

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	<i>Juan Manuel Saizú Coarasa</i>
2. ESPECIALIDAD	<i>Contador Público Colegiado.</i>
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	<i>15 años.</i>
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>USS</i>
6. CARGO	<i>Docente.</i>
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL 2018.	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Chunga Guerra Barbara Ursula
B. INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir la recaudación tributaria y su incidencia en la calidad de los servicios.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las

	unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	
8. INSTRUCCIONES	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
9. PREGUNTAS	
1. ¿Cual es el comportamiento de la recaudación y cómo se distribuye?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Realizan actividades, programas para fomentar la recaudación?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Que impuestos tiene bajo índices de recaudación?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. cree usted que la población está satisfecha con los servicios brindados?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Que tipo de servicios brinda la municipalidad?	A () D () SUGERENCIAS: _____

	A () D ()
6. Cree usted que con los servicios que ahora brinda la municipalidad es suficiente ?porque?	SUGERENCIAS: _____ _____
7. que servicios adicionales cree usted que necesitaría la población?.	_____
	A () D ()
8. Tiene la municipalidad contacto directo con la población ?por qué medio?.	SUGERENCIAS: _____ _____
	A () D ()
9. cree usted que se debe mejorar los servicios brindados por la municipalidad actualmente?	SUGERENCIAS: _____ _____
	A () D ()
10. cuales son las trabas que impiden el cumplimiento?.	SUGERENCIAS: _____ _____
	A () D ()
11. Los servicios brindados por la Municipalidad a la población son de calidad?	SUGERENCIAS: _____ _____
	A () D ()
12. Realizan programas de sinceramiento tributario(porque tributar, impuestos , programas etc) a la población?	SUGERENCIAS: _____ _____
	A () D ()
13. Ha realizado comparaciones sobre los servicios que brinda la Municipalidad frente a otras .?	SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	



DNI : 40967867

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	CHAROÑAN RAMÍREZ EDGARDO
2. ESPECIALIDAD	CONTADOR
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	5 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	DTI
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL 2018.	
A. NOMBRE DE LOS TESISTAS	Chunga Guerra Barbara Ursula
B. INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir la recaudación tributaria y su incidencia en la calidad de los servicios.

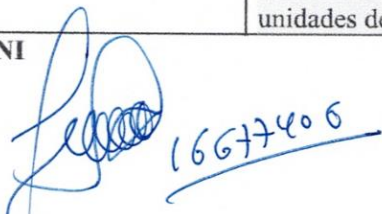
<p>D. DETALLE DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 11 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>7. FIRMA Y DNI</p>	
<p>8. INSTRUCCIONES</p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p>9. PREGUNTAS</p>	
<p>1. ¿Cual es el comportamiento de la recaudación y cómo se distribuye?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Realizan actividades, programas para fomentar la recaudación?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Que impuestos tiene bajo índices de recaudación?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>4. cree usted que la población está satisfecha con los servicios brindados?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Que tipo de servicios brinda la municipalidad?.</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Cree usted que con los servicios que ahora brinda la municipalidad es suficiente ? que servicios adicionales cree usted que necesitaría la población?.</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Tiene la municipalidad contacto directo con la población ?por qué medio?.</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. cree usted que se debe mejorar los servicios brindados por la municipalidad actualmente? cuales son las trabas que impiden el cumplimiento?.</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Les brinda calidad a los servicios brindados en la municipalidad a la población?</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Realizan programas de sinceramiento tributario(porque tributar,</p>	<p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

impuestos , programas etc) a la población?	_____ _____ _____
11. Ha realizado comparaciones sobre los servicios que brinda la Municipalidad frente a otras .?	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES: _____ _____	
OBSERVACIONES: 	

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	JUAN MONTENEGRO ORDOÑEZ
2. ESPECIALIDAD	FISIÓLOGO.
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA.
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	09
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	DTC.
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL 2018.	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Chunga Guerra Barbara Ursula
B. INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es medir la recaudación tributaria y su incidencia en la calidad de los servicios.

<p>D. DETALLE DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 11 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>7. FIRMA Y DNI</p> 	
<p>8. INSTRUCCIONES</p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p>9. PREGUNTAS</p>	
<p>1. ¿Cual es el comportamiento de la recaudación y cómo se distribuye?</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Realizan actividades, programas para fomentar la recaudación?.</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Qué impuestos tiene bajo índices de recaudación?.</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>4. ¿cree usted que la población está satisfecha con los servicios brindados?</p>	<p>A () D <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: <i>Agrega el por qué?</i></p>
<p>5. ¿Qué tipo de servicios brinda la municipalidad?</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>6. ¿Cree usted que con los servicios que ahora brinda la municipalidad es suficiente? ¿que servicios adicionales cree usted que necesitaría la población?</p>	<p>A () D <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: <i>¿Suficiente por qué?</i> <i>2 preguntas → Defavor.</i></p>
<p>7. ¿Tiene la municipalidad contacto directo con la población? ¿por qué medio?</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>8. ¿cree usted que se debe mejorar los servicios brindados por la municipalidad actualmente? ¿cuales son las trabas que impiden el cumplimiento?</p>	<p>A () D <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: <i>2 preguntas.</i> <i>→ El cumplimiento de que?</i></p>
<p>9. Les brinda calidad a los servicios brindados por la municipalidad a la población?</p>	<p>A () D <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: <i>Mejorar puntualidad.</i></p>
<p>10. Realizan programas de sinceramiento tributario (por qué tributar,</p>	<p>A () D <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS:</p>

impuestos , programas etc) a la población?	<i>Mejorar reducción.</i>
11. Ha realizado comparaciones sobre los servicios que brinda la Municipalidad frente a otras .?	<p style="text-align: center;">A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u>06</u> N° TD: <u>05</u>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p> <p><i>- A algunos items necesitan repararse en dr.</i></p> <p><i>- Tomar en cuenta las O.B.</i></p>	
<p>OBSERVACIONES:</p> <p> </p> <p> </p>	

FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 28 de Agosto del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

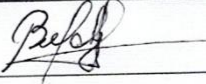
BARBARA URSULA CHUNGA GUERRA con DNI 44572518

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: LA RECAUDACION TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL 2020.

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADORA, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES , Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES			NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CHUNGA	GUERRA	BARBARA	44572518	
URSULA				

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Heredia Llatas Flor Delicia, docente del Taller de Actualización de tesis de la Universidad Señor de Sipán, revisora de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0554-FACEM-USS-2021 del (los) estudiantes CHUNGA GUERRA BARARA URSULA, titulada LA RECAUDACION TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL 2020

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C aprobada mediante Resolución de Directorio N.°221-2019/PD-USS

Pimentel 28 de agosto del 2021



Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

DNI N. °41365424