

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**Influencia de la imagen institucional en la recaudación de  
arbitrios en la Municipalidad de Paramonga.**

**Tesis para optar el título profesional de Contador Público**

**Autor:**

**Villegas Rojas, Enma Del Milagros**

**Asesor:**

**Doroteo Camones Gilder Marcelo**

**Huacho – Perú**

**2020**

## **Líneas de investigación**

Tema	Cultura tributaria
Especialidad	Tributación

## **Lines of Investigation**

Topic	Tax culture, profitability
Specialty	Taxation

## **Palabras clave**

Tributación

Ciencias Sociales.

Economía y Negocios.

## **Keywords**

Taxation

Social Sciences.

Economy and business.

**Título:**

**Influencia de la imagen institucional en la recaudación de arbitrios en la Municipalidad de Paramonga.**

**Title:**

**Influence of the institutional image in the collection of taxes in the Municipality of Paramonga.**

## **Resumen**

La investigación titulada "Influencia de la imagen institucional en la recaudación de Arbitrios en la Municipalidad de Paramonga", tuvo como propósito determinar, la influencia de la imagen institucional en la recaudación de Arbitrios en la Municipalidad de Paramonga, año 2017, fue una investigación aplicada por el fin que persiguió, de tipo descriptiva, ya que describió los atributos de las Imagen institucional y arbitrios municipales, con diseño no experimental, de corte transversal, que utilizó como técnicas; el análisis documental y la encuesta, como instrumentos la ficha de análisis documental y el cuestionario, que fue aplicada a 160 contribuyentes de la Municipalidad distrital de Paramonga, los resultados nos demostraron que la imagen Institucional que perciben los contribuyente influyó en la recaudación de Arbitrios en la Municipalidad de Paramonga, así quedó demostrado cuando el 68% de los contribuyentes calificaron el servicio por limpieza pública como regular y así mismo el 55% por parques y jardines, mientras que por el servicio de serenazgo el 49% lo calificó como malo, quedando en evidencia que existe una deficiencia en la calidad de los servicios otorgados, para la pregunta sobre Según su opinión cómo califica la atención que se le brinda en la municipalidad el 78% lo califico regular, quedando demostrado que la imagen institucional que perciben los contribuyentes no es buena y esto influye a no contribuir de forma puntual con sus arbitrios municipales.

## **Abstract**

The research entitled "Influence of the institutional image in the collection of arbitrities in the Municipality of Paramonga", had as purpose to determine, the influence of the institutional image in the collection of arbitrities in the Municipality of Paramonga, year 2017, was an applied research For the purpose he pursued, of descriptive type, since he described the attributes of the institutional Image and municipal arbitraries, with non-experimental, cross-sectional design, which he used as techniques; The documentary analysis and the survey, as instruments the documentary analysis sheet and the questionnaire, which was applied to 160 taxpayers of the Municipality of Paramonga, the results showed that the Institutional image perceived by the taxpayers influenced the collection of arbitrities in the Municipality of Paramonga, this was demonstrated when 68% of the taxpayers rated the service by public cleaning as regular and 55% by parks and gardens, whereas by the serenazgo service 49% rated it bad, leaving In evidence that there is a deficiency in the quality of the services granted, for the question on According to his opinion how he qualifies the attention that is given to him in the municipality 78% I qualify it regular, being shown that the institutional image that the taxpayers perceive Is good and this influences not to contribute in a punctual way with its municip taxes.

## Índice

	Pág.
Palabras clave.-----	i
Título -----	ii
Resumen-----	iii
Abstract-----	iv
I. Introducción-----	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica -----	1
1.2. Justificación de la investigación-----	19
1.3. Formulación del problema General-----	19
1.4. Conceptualización y operacionalización de las dos variables -----	19
1.5. Hipótesis -----	23
1.6. Objetivos-----	23
II. Material y método -----	24
2.1. Tipo de investigación-----	24
2.2. Población y muestra -----	24
2.3. Técnica e instrumento de investigación-----	25
2.4. Procesamiento y análisis de la información-----	26
III. Resultados-----	27
3.1 De la ficha de análisis documental -----	47
IV. Análisis y discusión -----	48
4.1 Conclusiones -----	48
4.2 Recomendaciones -----	51
Referencias bibliográficas -----	54

Anexos

Anexo N°01 cuestionario

Anexo N°02 matriz de coherencia

Anexo N°03 matriz de operacionalización

### Índice de tablas y gráficos

	Pág.
Tabla y grafico A -----	27
Tabla y grafico B -----	28
Tabla y grafico C -----	29
Tabla y grafico N° 01-----	30
Tabla y grafico N° 02-----	31
Tabla y grafico N° 03-----	32
Tabla y grafico N° 04-----	33
Tabla y grafico N° 05-----	34
Tabla y grafico N° 06-----	35
Tabla y grafico N° 07-----	36
Tabla y grafico N° 08-----	37
Tabla y grafico N° 09-----	38
Tabla y grafico N° 10-----	39
Tabla y grafico N° 11-----	40
Tabla y grafico N° 12-----	41
Tabla y grafico N° 13-----	42
Tabla y grafico N° 14-----	43
Tabla y grafico N° 15-----	44
Tabla y grafico N° 16-----	45
Tabla y grafico N° 17-----	46

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

A nivel mundial hablar de Imagen Institucional engloba a todo un conjunto de conceptos que distingue a un pueblo según sus creencias y costumbres, por ello el mundo entero se ha visto inmerso en el interés por saber cuál es la imagen que tienen frente a otros países, sobre todo para fortalecer sus relaciones políticas y económicas. A ello se suma nuestro querido País llamado Perú, a quien lamentablemente empezando por el Gobierno Central se ha visto envuelto en confrontaciones políticas y de corrupción, así como los gobiernos de las regiones y de las localidades han manchado la imagen ante el ciudadano y ante los demás países, no lejos a esta realidad nuestra provincia de Barranca enfrenta problemas de intereses económicos confrontados por nuestro alcalde provincial afectando su imagen ante la población Barranquina, en consecuencia la disposición de recursos y confianza del pueblo. Asimismo, al norte de Barranca se ubica uno de los cinco Distritos, el Distrito agroindustrial denominado Paramonga, y que hoy en día enfrenta dificultades muy serias con las recaudaciones de los impuestos prediales y más aún en los arbitrios Municipales, debido a la evasión, morosidad y compromiso de los contribuyentes respecto a que se responsabilices y cumplan con las cancelaciones de sus tributos, resultando preocupante por lo que merece atención por parte de las autoridades.

Dentro de los cinco distritos de la Provincia de Barranca, departamento de Lima, uno de ellos lo conforma Paramonga, cabe señalar que, en los antecedentes del Perú, este es el primero en realizar las actividades agroindustriales, esto es en consecuencia en que existen empresas de en qué sus operaciones son de producción en los derivados de las cañas de azúcar, ellos producen azúcar, cañazo y demás productos.

El distrito de Paramonga fue constituido por un decreto Ley N<sup>a</sup>21701 el día 23 de noviembre del año 1976, y los sujetos que lo crearon fueron los revolucionarios de las fuerzas armadas utilizando aquel decreto ley.



Hasta ese momento ese distrito de Paramonga solamente era una finca que era perteneciente al distrito de Pativilca.

### ➤ **Características de las municipalidades**

#### **Territorio**

Dentro del gobierno, cada gobierno local tiene la responsabilidad de una parte del territorio del estado, por eso dentro del Artículo I de la denominación preliminar indica: “Los gobiernos de las localidades son entes básicos de las organizaciones del territorio del gobierno.

#### **Fines**

Estos gobiernos de las localidades tienen como metas principales: De otorgar satisfacciones a las brechas de la ciudadanía mediante las obras servicios de calidad que este debe brindar para mejorar la localidad.

### ➤ **Definición de gobiernos Locales**

sobre la base de sus características o elementos esenciales titilantes podemos definir a las entidades municipales, a estos como: “Un grupo de sujetos, hacendadas dentro de un lugar especificado, de manera jurídica organizado para que siga como un objetivo común: Las satisfacciones de las brechas grupales”

### ➤ **Finalidad de los Gobiernos Locales**

Según Tribunal Constitucional (2015) nos dice que, las entidades municipales simbolizan a la ciudad, fomentando la comodidad de los pobladores y, en las operaciones de sus actividades determinadas, controlan, supervisan que se cumplan y se mantengan las normas de higienes y confianza, y demás, de los establecimientos de las características comerciales; siendo también funciones de aquellas en de conceder las licencias que le ayuda a que continúen con sus operaciones de comercio, industrial y operaciones de profesionales y de inspeccionar las funciones”

**La Subgerencia de Servicios a la Comunidad,** Esto es una de las áreas de realización y actividades de los servicios de las limpiezas públicas,

conservaciones, mantenimientos y cambios de los parques del distrito de Paramonga.

En consecuencia, esto planea, ordena y apoya los proyectos que están dentro de ellos para que se realicen los servicios a los pobladores. Así como los controles, fiscalizaciones y cuantificaciones de los servicios de ordenamiento y limpieza de las ciudades como los parques y demás áreas verdes.

El objetivo de las unidades de limpiezas lo principal es de conservar y mantener impecable nuestra ciudad, todo esto se realiza con la ayuda de los colaboradores de que laboran en el área de limpieza pública, que estos efectúan como su labor de la limpieza de las ciudades desde la madrugada y además las recolecciones de desechos por cada casa, con un activo mobiliario (camión compactador), con el objetivo de que no exista la contaminación del suelo.

#### ➤ **OBJETIVO**

Otorgar y ayudar a que se mejore la calidad de vida de los pobladores otorgando un servicio de calidad, por el lado de las recolecciones de las basuras de las casas y zonas descentralizada.

Establecer los principios de reducción, prevenir los posibles riesgos al medio ambiente, otorgar una seguridad a los pobladores y mejorar su calidad de vida de la ciudadanía del Distrito de Paramonga.

#### ➤ **Imagen de la Institucional**

Según Costa (2007) La ilustración de la corporación es lo que tiene la población de una ciudad en cuanto a la organización. La representación total que tiene en sus conductas, operaciones y producto. En lo que Satori nos conceptualiza como “La ilustración entendida como un individuo socioeconómico pública”. En esta situación, la ilustración asociada es la representación de un nuevo pensamiento de la entidad, que este se representara no como un individuo que solo busca la utilidad, sino que este quiere se sea visto también como un integrante a la sociedad. Conceptualizamos la representación corporativa, como un sistema ideal

de la entidad que esto forman los sujetos, como producto del proceso de todas las informaciones importantes de la entidad.

De esa forma, imagen corporativa es una definición basada de manera clara en los pensamientos de las recepciones y este deberá ser distinta de los demás o de estas tres definiciones como la identidad corporativa, comunicación corporativa e realidad corporativa.

### ➤ **Calidad del servicio**

Según Wikipedia (2010) nos dice que la calidad del servicio es un método que las entidades tanto como sociales, privadas y del estado lo utilizan para así generar una adecuada complacencia a sus compradores, tanto lo de adentro como los de exteriores, estas satisfacciones son muy relevantes para los que compran porque estos seguirán consumiendo tanto el servicio o producto, y no solo tiene ese beneficio, sino que los recomienda a otros sujetos.

Según Abadí (2015) Este conceptualiza como lo general en sus actividades, peculiaridades o conductas de un servicio o bien. Las calidades en lo general todas se pueden medir en sus apreciaciones o el análisis de las partes construidas de un servicio que se recibe. Por ello, las clasificaciones se realizan de cualidad integral, se quiere decir, analizando todas la cualidades, conductas o actividades.

Se sabe por servicio a cualquier operaciones o ganancias que un lado otorga a otro; estas son de manera esencial no tocables y no otorgan lugar de ninguna cosa. En otras determinaciones, el servicio es una operación empleada a otorgar beneficios o de calmar una necesidad. Sus producciones pueden estar relacionado o también no puede con las cosas materiales.

De esa forma, es muy clara que las entidades estos tendrán que satisfacer en lo general las expectativas y necesidades del sujeto quien

adquiere para que este realice una opinión buena; a todo esto, se le denomina calidad de servicio.

### ➤ **El Tupa**

Según Municipalidad de Paramonga nos dice que el tupa que es un documento que dentro de ello tiene todas las informaciones a que se vincula con los tramites de procesos que los administrados efectúan ante sus diferentes dependencias.

La finalidad es de tener una herramienta en que nos consienta en disminuir, unificar y facilitar, de manera preferencia a todos los tramites que nos consienta otorgar buenos servicios al sujeto.

Además, esto también se utiliza como guías de acciones de todas las operaciones inseparable a una específica empresa jurídica o no. Por ello, no es de naturaleza de reglas o normas, sino de administraciones, porque esto no variara en limitar de manera valida nada de alcances de manera propia normativa, sino que estas las administra, por ello esto no se variara de manera valida nada de alcances propias de las normativas legales, constitucionales o de reglamento.

### ➤ **Objetivo del Tupa**

➤ Sin ninguna **interrogante** la meta del TUPA es que cada sujeto o trabajador y cliente conozca, el tramite o qué tipo de esto lo realiza en la entidad, que requerimientos se piden para que se realicen completamente dentro de esto está indicado las cantidades que el sujeto que requiere del servicio deberá pagar aquel tramite que está pidiendo.

### ➤ **Aprobación del TUPA.**

La tupa es aprobada mediante una Resolución de Jefatura Nacional que este exhibe normas internas de grados mayores jerárquicos.

### ➤ **Arbitrios Municipales:**

Según Chilayo (2017) estos arbitrios de las entidades municipales son como un pago de los servicios públicos por el lado de las entidades municipales, se quiere decir, que aquellos montos que cancelan por las prestaciones, sostenimiento del servicio del estado esto está comprendido por cada ciudadano.

Estas son porcentajes que se liquidan por el sostenimiento o prestaciones de un servicio de la entidad pública real o potencial, que este impuesto está comprendido por cada sujeto contributivo.

➤ **Arbitrio de Limpieza Publica:**

Dentro de este arbitrio existen dos tipos de servicios en las cuales son: las limpiezas de las calles y las recolecciones de las basuras

**Barrido de las calles:** Dentro de esto esta las limpiezas que realiza el personal de las municipalidades para realizar las acciones de barridos en los espacios como parques, pistas y demás lugares.

**Recolección de Residuos Sólidos:** A estos residuos sólidos se le conceptualiza a todos los desechos que vienen de las operaciones de los seres vivos “humanos” y de sus economías, son basuras, desechos o desperdicios, estos son realizados por las familias o enormes empresas e industrias, en ello estos sujetos como las personas y las entidades tienen la necesidad de librarse de los dichas basuras que vienen de las operaciones de consumo o servicios, que unido a los desechos de las casas, además se le incluyen los materiales heterogéneos como aves, perros o animales no vivos, llantas obsoletas, y entre otras cosas más. Los sujetos de las municipalidades colaboradores realizan el acto de las recolecciones de desechos.

**Arbitrios de Parques y Jardines Públicos:** Este impuesto comprende al cobre de los servicios que los ejecuta la municipalidad para mantener las áreas verdes como las limpiezas, recuperaciones mejoras y que los ciudadanos lo utilicen y se sienta a gusto con las áreas verdes.

**Servicio por Serenazgo:** La unidad de Serenazgo es un órgano de línea, responsabilizado en ordenar y en su situación en ayudar a las entidades públicas en que su competencia es las protecciones de los pobladores y de sus propiedades o bienes; así como su mantenimiento de seguridad del orden al poblador.

Esta fue constituida para que ayudara en las actividades de las seguridades de los pobladores. Este realiza un rol muy sustancial en el trípode: “Policía Nacional,

entidades municipales y de las comunidades organizadas, para que se prevengan los actos de delitos”.

### **Tasas que pueden imponer las municipalidades**

Dentro del Art N° 68.- Las entidades municipales tendrán el derecho de poner las tasas siguientes:

**Tasa por servicios Públicos o arbitrios:** Son un porcentaje que deberán pagar por el mantenimiento o prestaciones de los servicios de las entidades municipales en las cuales está constituido por cada sujeto contributivo.

### **Cálculo de los arbitrios**

Dentro del art 69° nos dice que las tasas que se imponen en los servicios de los arbitrios o de las entidades públicas, estas se realiza las operaciones de cálculo dentro del final del trimestre de cada año fiscal de manera antes al de su realización, esto en su sujeción a los costos que también va a utilizar en las prestaciones del servicio.

Las determinaciones de las responsabilidades a que se refiere el anterior párrafo esto también se sujetará a las racionalidades en que consienta determinar el pago que se exige por aquel servicio que se presta, esto será dependiendo al costo del tal dicho servicio.

Para las distribuciones entre los sujetos contributivos de una entidad municipal, del costo de las tasas por los servicios públicos o arbitrios, esto se deberá efectuar de manera relacionada con el tipo de servicio que se brindara, y demás criterios que también entrarán y serán válidos para el aumento de la cantidad que va a cancelar o las disminuciones.

### **Ordenanza que aprueben el monto de los arbitrios**

Dente del artículo 69°.- La ordenanza que da fe a las cantidades de las tasa para los arbitrios, ya entendido también los costos que requieren estos servicios según la cantidad de los sujetos contributivos del territorio beneficiado, así como los casos que tengan justificación en el aumento de los impuestos, de ser la situación,

estas deberán ser publicadas el 31 de diciembre en el año anterior a cuando se deba efectuar o aplicar.

Las difusiones de las ordenanzas anteriores mencionados se efectuarán con conformidad a lo que está indicado en la Ley Orgánica de las entidades municipales.

### **Determinación de tasas por servicios y arbitrios**

Dentro del art 69°.- En la situación que las entidades municipales estos no realicen lo que está indicado en el art 69° en el tiempo que se indicó por aquella normativa, solo se podrá poner la cantidad de las tasas por los servicios públicos o arbitrios, teniendo como base la cantidad de las tasas que fueron exigidas por los servicios de las entidad públicas o arbitrios el primero de enero del anterior periodo fiscal con las aplicaciones de las variaciones almacenadas en el índice de precios al comprador.

### **Limite en el cobro de los derechos y de los textos únicos ordenados en los procesos administrativos.**

Dentro del artículo 70° nos dice que los porcentajes por los servicios de administración o derecho, estos no serán mayor a los costos de los servicios prestados y su producto tendrá un destino lo cual será de financiarse a sí misma.

La cantidad de las tasas por los servicios administrativos o derechos estos no serán mayor a una UIT. En la situación de que el costo por aquel servicio, esto sea mayor a una UIT se deberá a registrar en el régimen de excepción que esto está constituido por un decreto supremo avalado por el presidente de Consejo de Ministros y la MEF a lo que está establecido de la Ley de procedimiento Administrativo General.

### **Antecedentes y fundamentación Científica**

Guerrero (2015), con su trabajo de grado titulado “La irresponsabilidad en las cancelaciones del impuesto predial”, estudios de sus factores y su incidencia en las recaudaciones realizada para la Universidad de Medellín, para obtener el título de Contador Público en ello revela que lo que más influye en las recaudaciones es

la carencia de dinero y las corrupciones, se considera que no tienen los suficientes recursos para cancelar de manera oportuna y que no tiene la imagen que no se devolvió los impuestos en los proyectos como infraestructuras y demás servicios dentro del territorio. A la manera que incrementa la estratificación, en ello lo que más influencia tiene son las corrupciones, luego lo sigue la carencia de cultura de cancelación de los tributos. En la situación de los lugares como rurales y casas, estos inciden los factores de corrupciones, la dignidad de los mandatarios y la cultura de cancelaciones, por la acción de considerar que no se realizan las inversiones en las sociedades por parte de la autoridad máxima y así mismo también se desconoce los destinos de los dineros. Se deberán efectuar estrategias, la cuáles son: Realizar la modernización de los planos catastrales en cada cierto tiempo y de manera oportuna, constituir canales de informaciones entre las entidades municipales y la población, además las difusiones de los beneficios y las cancelaciones rápidas, incentivar programas de las legalizaciones de la casa, revisar el estado del hoy en día de las casas que están inscritos como lotes. Incentivar planes estratégicos que ayuden a una educación de la cultura tributaria en los pueblos, constituir la exigencia de los impuestos prediales mediante la entrega de las facturaciones en las casas de cada sujeto contributivo, efectuarse cada cierto tiempo las rendiciones de cuentas frente a la población y incentivar los procedimientos de cobro exhibible y eficientemente coactivos.

Piana (2014) En su tesis “Ejecución de un sistema de controles en las Gestiones para la entidad municipal de Santiago”, trabajo de grado para lograr el Grado de Magister en controles de gestiones en la Universidad de Chile, concluyo que una debilidad de la Gestión Municipal es que existe muchos empleados públicos y que tienen unas actitudes y acciones a las costumbres anteriores, estas no dejan mirar a las gestiones a los nuevos horizontes, así mismo un poder muy grande tanto esto sea sindical esto afectara cualquier vínculo ya esta sea interna o privada para ayudar a que se mejore las gestiones, siendo el primordial miedo las que no tienen relaciones, sobre todo aquellos sujetos que viven en los labores de ocio , y de rutina, en la situación del menor desempeño de trabajo. Así mismo, la estos resisten a los cambios esto hace que la población tenga un pensamiento de



descredito en las gestiones o vínculos que pueden tener con las entidades municipales, poniendo en interrogante sus impactos buenos para la ciudadanía. En la situación de los presupuestos que tienen un límite, esto se observa que va incrementado con demasiados tramites que no son necesarios ejecutarlos por los procedimientos viejos. La Municipalidad tiene que ver como una oportunidad la posibilidad de desarrollar programas para que se pueda adaptar a los cambios de las organizaciones que necesita los sujetos, tiene los recursos que se necesitan, como los personales de trabajos, materiales de oficinas. También en una situación positiva para aumentar los cambios que se necesitan, en donde hay medios que ayudan a que se mejore las gestiones del estado, se opta con empresas para mejorar los proyectos nuevos y los medios para actualizar a los trabajadores.

Azueta (2015), en su tesis titulada “Estudio prospectivo del asociativismo de la Municipalidad en Chile”, trabajo de investigación para obtener el magister en gestión pública en la Universidad de Chile, “Se necesita un incremento en los desarrollos institucionales, lo que se quiere decir, aumentar los números de los trabajadores de las municipalidades estos llamados funcionarios, así mismo que si se tiene más voluntad no se podrá abarcar varios temas, por ello se verá mejorar los problemas en las obras y de los funcionarios” se trató de gestionar planes para cautivar a los profesionales, sin embargo estos solamente realizaran estas obras, no de forma que será siempre, como un ejemplo, el fondo de las operaciones que se realizan casi siempre en ello nos permite dar trabajo a un sujeto x en la primera instancia que nos apoyan en realizar proyectos en el lado técnico que el staff esto está dentro de la Asociación que no tiene, el PFAM de SUBDERE no consintió en que diéramos un contrato con X y el proyecto FND del 2% no consiste contratar a 3 sujetos que nos consintieron en ejecutar un proyecto en particular.

Unda (2015) con su trabajo de grado titulado “Las recaudaciones del impuesto predial en México”, un estudio en sus determinaciones económicas en el año 1969 al 2010, concluyo lo siguiente ¿Qué causas a influido a que se mantenga las recaudaciones prediales en los grados tan menores? Si bien la investigación no otorgo una respuesta total hacia la pregunta, en ello tiene considerada las

primordiales hipótesis institucionales e económicas que otorgan cuenta de la conducta de las recaudaciones en lo largo de los finales de cuatros años. Por un lado, existe una evidencia que nos demuestra que el primordial problema y que nos limita dentro del territorio para mejorar las recaudaciones de los impuestos prediales estos están ubicadas en los lugares rurales, ya que estas casas tienen un menor valor, existe también mayores incapacidades administrativas de los trabajadores municipales en los lugares rurales para recolectar. En esta labor de investigación se demuestra que existen varios lugares rurales en el territorio nacional ya que esto es causado por el aumento de los pobladores y ahora son más determinantes las variaciones del PBI del estado para que este otorgue una explicación sobre los resultados de las recaudaciones de los predios. Dentro de lo que se encontró tiene una implicación muy sustancial ya que las entidades municipales rurales estas estarán en dependencia, en las grandes medidas y transferencias de los recursos de las federaciones para así cubrir sus desembolsos locales, y esto dado a que sus recaudaciones son menores o bajas.

Nula (2013) con su trabajo de investigación denominada “Las optimizaciones de las gestiones de las recaudaciones de los tributos indicados, utilizando en la entidad municipal de Riobamba” con su trabajo de grado para tener la denominación de Magister en tributación. Concluyo que las obligaciones urgentes que estos tienen las entidades municipales imponen a los sujetos autoritarios las responsabilidades de plantear el crecimiento de la población para sus bienestares de sus pobladores o quienes lo habitan; para eso requiere de elementos fundamentales las cuales son dos: datos informativos confiables y que tengan en disposición de efectivo. Esto no trata de incrementar el cobro, sino este busca en que haya mayores certezas con los datos informativos que lo que tienen, ser debidamente equitativo con los que si son responsables ya que esto son poco y lo que uno se podrán regularizar o están pendiente en ello, las entidad municipales quieren que contribuyan con sus impuestos y que cancelen de estos y esto no se cumplen y no o cancelan como lo requiere el estado resultante este no podrá realizar con sus proyectos y demás desembolsos para el desarrollo de la población además el catastro este constituye a un grupo de informaciones muy considerable

estos es una herramienta que contiene informaciones para las entidad municipales y su ciudad, así mismo tienes las actualizaciones y modernizaciones del catastro, por esta vía se las recolecciones de los tributos prediales se tienen de forma igual recursos para mejorar el desarrollo bueno de la Municipalidad. También se muy importante y necesario que las entidades municipales tengan una preocupación en los pobladores ya que estos deberán tomar conciencia y ser más responsables en de pagar sus impuestos prediales ya que con esto ayuda al estado a que realicen proyectos como obras y demás gastos que debe cancelar el gobierno.

Guzmán (2015) con su trabajo de tesis “La colisión de las inversiones de las municipalidades en las posibilidades de escoger nuevamente de los titulares a nivel de los distritos en el Perú”, Trabajo de grado para lograr el título de Contador Público en la escuela de posgrado en la universidad de Pacifico, concluyo que el sujeto que realiza sus votos este pone a prueba la gestiones en el tiempo de los tres periodos y si existe un labor que se puede observar en tiempo lago y casi siempre, los inconvenientes tienen el voto de nuevo o son elegidos nuevamente. En la situación distinta, si las ejecuciones no están de acuerdo con los que prefieren las localidades, esto tendrá como consecuencia un descenso de ser elegido de nuevo, esto como se ha contemplado en los productos cuando el presupuesto que está dirigido a no contaminar y esto es realizado en vez de los planes de construcciones de pistas o de proyectos de iluminación a las poblaciones antes del periodo en que se puede elegir. Se puede decir que estos proyectos tienen que tener relación con las localidades en de satisfacer las necesidades básicas de los pobladores y las brechas más importantes del Perú, ya que se observa que varias poblaciones del Perú profundo no cuentan con servicios básicos como agua potable, luz y desagüe. Ya que al invertir y realizar estos proyectos tienen la probabilidad muy alta que vuelvan a ser elegidos por los pobladores. Lo que se quiere decir es que los pobladores que colaboran en las elecciones de sus autoridades estas también castigan mediante sus votos cuantos estos sujetos elegidos no realizan o satisfacen sus necesidades. Así mismo los que votan no tienen identificación como algún movimiento o partido regional sino estos saben cuándo sus autoridades realizan o no las obras que lo beneficien.

Arellano (2013) En su tesis titulada “Planes para ayudar en mejorar las recaudaciones de los tributos de la entidad municipal provincial de Tocache”, Trabajo de investigación para obtener el grado de Contador Público, el autor concluye que la entidad municipal provincial Tocache, mediante las unidades de tributaciones, estas no tienen conceptualizadas de manera precisa las estrategias que nos permitirán desarrollar la recolección de impuestos. Por ello, apremia a enseñar y de plantear nuevamente las tácticas en la parte de las comunicaciones, educación de los impuestos incentivos e concentración. Por ello las tendencias de las recolecciones de los impuestos en estos cinco años finales desde 2008 hasta el 2012 de la entidad municipal provincial de Tocache es menor. En consecuencia, estas tasas tienen conductas cíclicas, por ello en el año 2009 se tenía una tasa de aumento de 19.05% no obstante para los años 2010 y 2011 esta tasa disminuye de manera exponencial y para el año que se acumuló disminuye en 17.68%. Esto señala una recolección de los impuestos muy baja, en estos últimos 5 años esto tiene como causas a las malas políticas de los tributos que utiliza la municipalidad, al efectuar las amnistías los pobladores esperan hasta que existan estos para que paguen sus tributos y otros no tienen ni conocimientos de ello.

Fashbender (2010) con su trabajo de investigación sobre “Las excelentes prácticas en las administraciones de los impuestos en las Municipalidades” con su meta que fue el procedimiento para que se mejore las gestiones de los impuestos de las entidades municipales del territorio nacional finalizó que en estos finales periodos, ha existido cambios de procedimientos y funciones por el lado de los administradores tributarios, pretendiendo que se mejore las recaudaciones, las calidades de atenciones y de procedimientos dentro de ello. Sin embargo, aún no se ve algunas administraciones de los tributos en lo que conjuntan las operaciones y lugares de los espacios para realizar el servicio al ciudadano junto en lugar donde está el sujeto técnico, lo que reduce la eficiencia de intención y gestiones y esto origina malestares en los sujetos. En lo general, se recibe una indiferencia en los gobiernos de las localidades en el sentido de las funciones de las administraciones de los tributos. No obstante, además puede ser como causa los problemas que tienen estas organizaciones en realizar sus planes estratégicos, como un plan

Operativo en un presupuesto; pues que, si lo cumple con ello, la administración tributaria de siempre no tendría ningún problema en realizar sus funciones de manera adecuada. Entre las imágenes que se tienen en las buenas funciones de la administración de los impuestos aquí se destacara el trabajo de los colaboradores estos profesionales, así como los trabajadores y funcionarios, en varias situaciones estos no tienen los suficientes recursos que necesitan para que realicen sus actividades. Se tiene una impresión no verdadera de que el nivel institucional la gran parte de los procesos de base ya se han ejecutado y que no quedan muchos para renovar o cambiar. Una buena orientación y educación a los sujetos contributivos esto ayuda mucho en las recaudaciones de los impuestos y las sensaciones de una excelente atención. El trabajo del Defensor de los sujetos contributivos, en lo general este se encuentra a direccionada a enseñar de manera profunda a los contribuyentes en el tema de los impuestos y las responsabilidades que estos tienen. La gran mayoría de las administraciones de los tributos se comprobó que las amnistías estos no otorgan ventajas y se entiende como un gasto o costo enorme para la administración.

Moreno (2012) con su trabajo de investigación titulado “Las recaudaciones del tributo predial para el desarrollo sostenible de la entidad municipal provincial de Santa Chimbote año 2012” la finalidad total de lo que fue propuesto es de conocer las causas que inciden en las recaudaciones de las rentas prediales en la entidad municipal provincial del Santa en Chimbote. Año 2012. Del cual pudo concluir que las causas que inciden en las recaudaciones de los tributos prediales son pocas y no eficientes realizaciones de operaciones de educación en el tema de los tributos por el lado de la entidad municipal Provincial del Santa en la localidad de Chimbote, es lo que produce el importante índice de morosidad en las cancelaciones de los tributos prediales por el lado de los menores sujetos contributivos y medianos, y establece el factor importante para la disminución de las recaudaciones del dicho tributo. Carencia de incentivos de los impuestos, ya que el sujeto contributivo no se siente incentivado a que cancele sus tributos de las municipalidades y de manera especial de los impuestos prediales ya que tiene una falta de confianza a sus gobernantes locales ya que a ellos los culpa como

corruptos o responsables de estas situaciones de corrupción. El gran índice de las morosidades de cancelaciones de los tributos prediales se hace visible la falta de una educación de los impuestos por el lado de los grandes y pequeños sujetos contributivos, así como sus menores compromisos con el crecimiento de la provincia; así como su compromiso mínimo con el crecimiento de la provincia; lo cual esto se pudo realizar revertiendo por el órgano responsable de las administración de los impuestos de la entidad municipal de la provincia de Santa en la localidad de Chimbote. Las recolecciones de las rentas prediales para el mejoramiento sostenible de la provincia del Santa. Pequeñas y grandes sujetos contributivos con el grado socioeconómico pobre, estos no tienen mucho efectivo o capacidad económica para cancelar sus impuestos y estos les dan más importancia a sus necesidades fisiológicas como la salud, alimentación, vestimenta y demás necesidades básicas que se necesitan para sobrevivir ya que esto influye en las morosidades. Así como existen desalientos en cancelar sus impuestos municipales, así como las desconfianzas que tienen estos a sus gobernantes locales. De alguna forma se busca que contribuyan a que se efectúen las cancelaciones de los impuestos prediales para que ayude al desarrollo de la ciudadanía.

Fretel (2016) en su tesis “Causas de morosidades y su incidencia en la cancelación del tributo predial en la ciudad de Ilicua dentro del distrito de Amarilis Huánuco año 2016” para lograr el título de contador público en la Universidad de Huánuco, concluye que las causas de las morosidades si inciden en las cancelaciones de los tributos prediales, ya que se reconoce que las carencias de informaciones, comunicaciones, fiscalizaciones y los diminutos recursos que ellos reciben los sujetos contributivos, esto incentivan a que no cumplan con sus obligaciones o busquen formas de no pagar y eso afecta a las recaudaciones de aquellos impuestos para mejorar la población de la localidad. Se observó que las causas de las sociedades si inciden en las cancelaciones del tributo predial, ya que solamente el 40% de los sujetos contributivos son responsable, pero por convicción, denotándose que el 60% de los sujetos contributivos estos desconfían de sus gobernantes ya que sabes que ellos están manchados por los actos de corrupciones,

siendo uno de los índices que se observa que de allí se origina los contribuyentes que demoran pagar sus impuestos. Se determinó que la causa económica si incide en las demoras de las cancelaciones de los impuestos prediales, ya que el 63% de los sujetos contributivos a que se refiere en el porcentaje presentado de la cancelación de los tributos prediales es muy grande, siendo más grandes que las posibilidades económicas de ellos, esto trae como consecuencia que el 69% de los sujetos contributivos cubran otras necesidades de sus casas como efectuar las cancelaciones de sus servicios básicos y dejando a un lado los tributos prediales. Además se determina que las acciones de las conductas si inciden en las carencias de pagos o demás de estas mismas ya observándose que el 63% de los sujetos contributivos ya que estos tienen una justificación de no cancelar sus impuestos, ya que tienen referencia que casi todas los gobernantes esta involucrados en actos de corrupción y el 70% de los sujetos contributivos no tienen una motivación para cumplir con sus responsabilidades tributarias y nos las asumen sabiendo que es un deber y un derecho en cuando le otorguen algún servicio. Así mismo se determina que las causa de las instituciones si inciden en las demoras de las cancelaciones de los tributos prediales, ya que el 82% de los sujetos contributivos quienes tienen una referencia de que no saben de las campañas de informaciones ya está sean culturales y económicas que puede efectuar la entidad, además se refieren que hay una carencia de una página web donde cada sujeto contributivo puede identificarse y además este podrá estar actualizado con informaciones sobre ellas en los impuestos, a esto se le adiciona los malos tratos de las personas que laboran en las instituciones, llevando al sujeto contributivo a que desista a que cumpla con sus deberes.

Alderete (2013) con su trabajo de investigación de grado denominado “Percepción y conducta del contribuyente ante las propagandas políticas sobre las cancelaciones de los arbitrios”, en la situación de la entidad municipal de El tambo en Huancayo, tesis para lograr el título de Magister en las ciencias políticas, en la universidad Pontificia Universidad Católica del Perú escuela de posgrado, según el autor concluye que la parte esencial del éxito de una propaganda sobre aquellos arbitrios públicos es de saber al sujeto contributivo. “Las comunicaciones,

comienzan y se producen en las cualidades del quien las envía y no en el emisor que realiza la propaganda”. Por eso, se debe estudiar las conductas del habitante para conocer que informaciones debe enviar. Además, inferiores que en la actual situación del habitante antes de darle importancia por una información este tiende a analizarlo, ya que por un lado es saber conocer y por el otro lado es ver la realidad de los beneficios de esas propagandas de amnistías. En esa situación, las campañas de estos servicios del estado sobre las amnistías estas no convencen ya que estas no tienen consecuencias, porque no reduce la cancelación. Esto tienen la apariencia de un derecho y no de un evento importante, así como en las creaciones de las propagandas y no de la planeación de las estrategias de las comunicaciones de los sujetos contributivos activos no es prestado atención, ya que estas propagandas están creadas para reforzar su obligación. Sino por el otro lado el emisor se siente ofendido ya que este no cumple por eso se debe de escoger lo que contiene dentro de las informaciones, es el que conoce, es el que sabe de las estrategias, direcciona opiniones públicas y señala a que se solidaricé con los sujetos contributivos. Tal incidencia y que pretenden de cambiar esto está ocasionando patrones no voluntarios de percepción, actitudes no adecuadas. Las propagandas están creadas de acuerdo a lo que quieren esos grupos políticos que ostenta estos gobiernos locales.

Las acciones de los habitantes estas no varían de manera positiva ante las propagandas municipales ya que tienen conocimientos no importantes y de que estas no lo toman importancia. El habitante que cumple con sus impuestos prediales este observa que le otorgan un beneficio no justo a los sujetos que demoran en pagar aquellos tributos, sin embargo, este tiene una decepción ya que a los sujetos que está incumpliendo parte de que le dan la oportunidad estos no se inmutan en ello además que los gobierno no realizan las promesas que lo propusieron por parte de la Municipalidad El tambo. Ante todo, ello solamente los sujetos activos estos tienen una actitud muy responsable. Así mismo, las causas más primordiales que estos inciden en las satisfacciones del habitante son las siguientes: En de desarrollar la calidad de los servicios de limpieza pública, que existan más hospitales, que haya alumbrado público, que mejoren las pistas y que



exista una seguridad en la ciudad. Por otro lado, cuando un habitante no se siente cómodo este tiende a reclamar de la siguiente forma: en vez de otorgar sus quejas en personas estas la realizan mediante llamadas telefónicas, como por ejemplo cuando no recogen las basuras. En ello no existe una relación directa entre el sujeto y la municipalidad ya que la municipalidad no ara caso ya que es mediante teléfono.

Limachil (2015) con su trabajo titulado “Determinaciones de las consecuencias que inciden en las evasiones y morosidades de las recaudaciones de la renta prediales en la entidad municipal de Yunguyo, año 2011 – 2012”, para lograr el grado de Contador Público en la universidad del Antiplano, en las terminación de la actual investigación se llega a las finalidades siguientes; los efectos inciden en las evasiones de las recaudaciones de los impuestos prediales son como las faltas de la educaciones tributarias, cultura tributaria, fiscalizaciones, desconocen de los señales del impuesto que se recauda y la carencia de las capacidades económicas. Así mismo el grado de las morosidades influyen de manera negativa en las perdidas de los sujetos contributivos que demoran en pagar para el año 2011 fue de 48,342.75 soles y para el año 2012 fue de 40,052.4 soles que esto está representado en 54.10% en el año 2011 y un 37.64% en el año 2012 de toda la recolección de los tributos. El grado de las morosidades de las recaudaciones de los impuestos prediales influyen de manera poca en las recaudaciones de los tributos de la entidad municipal provincial de Yunguyo. Esto está en acuerdo en los estudios de los porcentajes de las morosidades de los impuestos prediales.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación “Influencia de la Imagen Institucional en la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Paramonga” se justifica en cuanto tiene como propósito determinar si la imagen Institucional influye en la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Paramonga. Asumiendo que la problemática de la Municipalidad, es el mismo de otras municipalidades de la Localidad, región y el país; la investigación toma la importancia, cuando se propone que los resultados que se obtengan de la investigación, podrán generalizarse a estos mismos segmentos Tributarios, y por lo tanto conocer las razones que tiene el contribuyente al no pago de sus tributos y si la imagen institucional influye en ello permitirá a la gestión trabajar en conjunto para mejorar su imagen y formar estrategias serias que ayuden a una mejor recaudación y por lo tanto a un mejor servicio a la población estudiada, así mismo a un universo mayor de Municipalidades de la región y del Perú, a fin de contribuir con propuestas viables que ayuden a combatir el no pago de Arbitrios y la mala imagen que tiene el Perú teniendo como efecto multiplicador con las demás Municipalidades llegando así al Gobierno Central.

## **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo Influye la imagen Institucional en la recaudación de Arbitrios en la Municipalidad Distrital de Paramonga 2017?

## **1.4. CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **1.4.1. Imagen Institucional**

Según Capriotti (2012), conceptualiza a las imágenes en una presentación de manera mental, definición o pensamiento que tiene los habitantes sobre una entidad, productos o servicios; de esta similar manera, Joan (2012) conceptualiza a las imágenes como una “presentación en la mente, en las

memorias de los grupos, de un conjunto importantes de características, que estos tienen capacidad de influir en las acciones y también de cambiarlos. Además, para Vogera (2012) esto lo sintetiza como: “Una representación que está dentro de ello, deseado y fundida” por la entidad.

VARIABLE X	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
IMAGEN INSTITUCIONAL	CALIDAD DEL SERVICIO	LIMPIEZA PUBLICA	¿Cómo califica la calidad del servicio por limpieza Pública?
		PARQUES Y JARDINES	¿Cómo califica la calidad del servicio por el mantenimiento de parques y jardines?
		SERENAZGO	¿Cómo califica la calidad del servicio por Serenazgo?
	OPINIÓN SOBRE	ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	¿Según su opinión como califica la atención que se le brinda en la Municipalidad? ¿Considera que los trabajadores desarrollan sus actividades con profesionalismo?
		TRAMITES DOCUMENTARIOS	¿Se siente satisfecho con los trámites documentarios que realiza en la Municipalidad de Paramonga?
	LA GESTIÓN MUNICIPAL	SISTEMA DE RENTAS	¿El sistema que ejecuta el área de rentas le brinda la información que requiere?

		RECIBOS DE PAGOS	El reporte que emite el sistema de rentas consta según sus recibos de pagos realizados.
		TUPA	¿Conoce para qué sirve el TUPA? ¿Utiliza la información del TUPA para realizar sus trámites en la Municipalidad?

#### **1.4.2. Arbitrios Municipales**

Según Florián (2013) nos dice que los arbitrios que se indican en la ley de tributación de la municipalidad, estas son tasas que se cancelan por las prestaciones o mantenciones de un servicio del estado de manera individual en los sujetos contributivos, añadiendo que en la cantidad de los arbitrios que se deberá tomar en cálculo sobre las bases del costo que originan al brindar un servicio; se establece como los arbitrios de las limpiezas de las calles, en mantener jardines, parques y de mantener una ciudad segura. En esta situación, las modificaciones, creaciones o supresiones de las tasas del arbitrio con competencias que atribuyen la municipalidad y están son dadas de vistos bueno por las ordenanzas; de estas mismas en cuando son otorgadas por las entidades municipales de los distritos, que deberán ser ratificadas por las entidades municipales de las provincias.

VARIABLE Y	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
ARBITRIOS MUNICIPALES	CLASES	LIMPIEZA PUBLICA	Ficha de Análisis
		PARQUES Y JARDINEZ	Ficha de Análisis
		SERENAZGO	Ficha de Análisis
	CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION	FRECUENCIA	¿Con que frecuencia paga sus Arbitrios Municipales?
	CAMPAÑAS TRIBUTARIAS	AMNISTIA TRIBUTARIAS	¿Usted, espera las campañas de amnistía para pagar sus impuestos? ¿Cómo se entera usted de las Amnistías Tributarias?
		PUBLICIDAD	¿La publicidad sobre las campañas tributarias le incentiva al pago de sus arbitrios Municipales? ¿Considera que la zona interior de la Municipalidad cuenta con material informativo y/o Publicitario? ¿Con que frecuencia visita la página web de la institución? ¿Recuerda alguna información con respecto al pago de arbitrios Municipales?

## **1.5. HIPÓTESIS**

Existe Influencia de la Imagen Institucional en la recaudación de Arbitrios en la Municipalidad de Paramonga 2017.

## **1.6. OBJETIVOS**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la Influencia de la Imagen Institucional en la recaudación de Arbitrios en la Municipalidad Distrital de Paramonga 2017.

### **1.6.2. Objetivo específico**

- 1) Valorar la calidad del servicio que brinda la Municipalidad por conceptos de limpieza pública, parques jardines y serenazgo.
- 2) Conocer la opinión del contribuyente sobre la Gestión Municipal.
- 3) Meritar el ingreso recaudado por concepto de arbitrios Municipales como limpieza pública, parques y jardines y serenazgo entre el mes de enero al 17 de mayo del 2017.
- 4) Verificar si las campañas tributarias por parte de la Municipalidad Distrital de Paramonga influyen en el pago de los Arbitrios Municipales.

## **CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación fue aplicada por su objetivo y finalidad, de tipo descriptiva, al estar orientado a describir el comportamiento de las variables y determinar la influencia de la Imagen Institucional en la recaudación de Arbitrios de la Municipalidad Distrital de Paramonga,

#### **2.1.2. Diseño de investigación:**

La investigación fue de diseño no experimental, ya que no se manipuló las variables, solo se observaron en su ambiente natural y de corte transversal, porque se recolectaron datos en un solo momento.

### **2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **2.2.1. Población**

Para la presente investigación, la población estuvo determinada por los 2380 contribuyentes según datos alcanzados formalmente por la Administración Tributaria de la Municipalidad de Paramonga. Se trabajó con una muestra aleatoria seleccionada según muestra estadística.

#### **2.2.2. Muestra**

Se ha determinó una muestra representativa de 160 Contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga que paguen arbitrios Municipales, los mismos que se tomaran aleatoriamente.

## **2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Las técnicas e instrumentos que se emplearon para la obtención de los datos fueron los siguientes:

### **2.3.1. Técnicas**

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron, la encuesta que se empleó con la finalidad de obtener, procesar y comunicar los datos, con el propósito de determinar los objetivos, en el cual se diagnosticó la influencia de la Imagen institucional en la recaudación de arbitrios, también se utilizó el análisis documental, que es el medio que nos permitió obtener información real sobre los documentos de la Municipalidad en relación a los partes diarios para posterior análisis del monto total de ingresos por arbitrios municipales.

### **2.3.2. Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario que es una herramienta conformada por un conjunto de preguntas redactadas de forma coherente y organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, orientada a recoger las opiniones de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Paramonga, el cual permitió conocer la percepción de la imagen institucional en los contribuyentes y su influencia en el pago de los arbitrios municipales con la posterioridad este se sometió a juicio de expertos sobre el contenido para realizar los ajustes pertinentes y determinar su confiabilidad, también se utilizó la ficha de análisis documental, que es el instrumento de trabajo que se utilizó para registrar y clasificar la información para analizar los datos relacionados con el problema de investigación.



## **2.4. PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1. Del cuestionario aplicado**

Para aplicar el cuestionario, se encuestó a los contribuyentes que llegaban a la municipalidad y a los que estaban alrededores fuera del municipio del distrito de Paramonga previa indicación de las instrucciones, se procedió a formular las preguntas que estuvieron redactadas de forma coherente y organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación. Para el procedimiento de la información obtenida, se utilizó el programa Excel, luego se realizó la tabulación de la información mediante tablas por cada una de las preguntas y gráficos, para procesar a analizar e interpretar los resultados obtenidos

### **2.4.2. De la Ficha de Análisis documental**

El análisis documental, se llevó a cabo con la recolección de la información de los partes diarios de ingresos consolidados de cada mes, donde muestra detalladamente las partidas contables y sus clasificadores, que refleja los ingresos durante los meses de enero, febrero, marzo, abril al 17 de mayo del 2017.

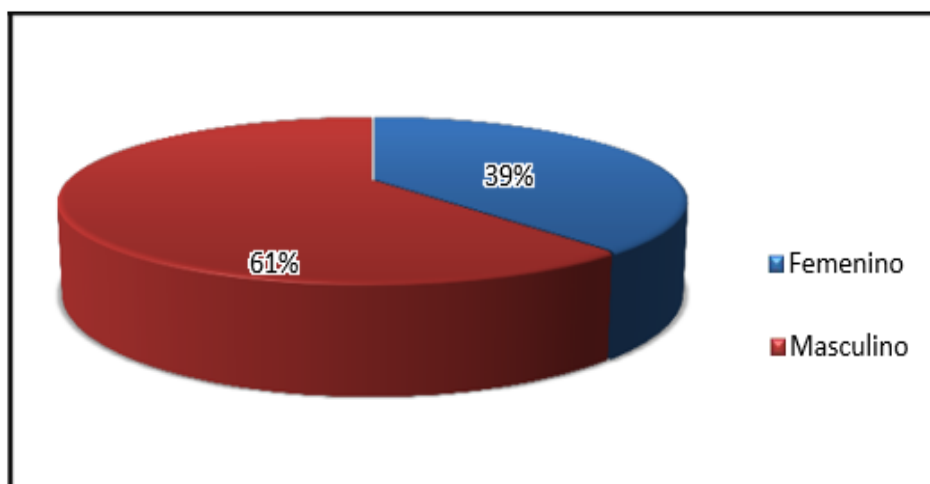
## CAPITULO III: RESULTADOS

### DATOS GENERALES

GENERO	NUMERO	PORCENTAJE
Femenino	62	39%
Masculino	98	61%
<b>Total</b>	160	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

### Personas encuestadas según su género



Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

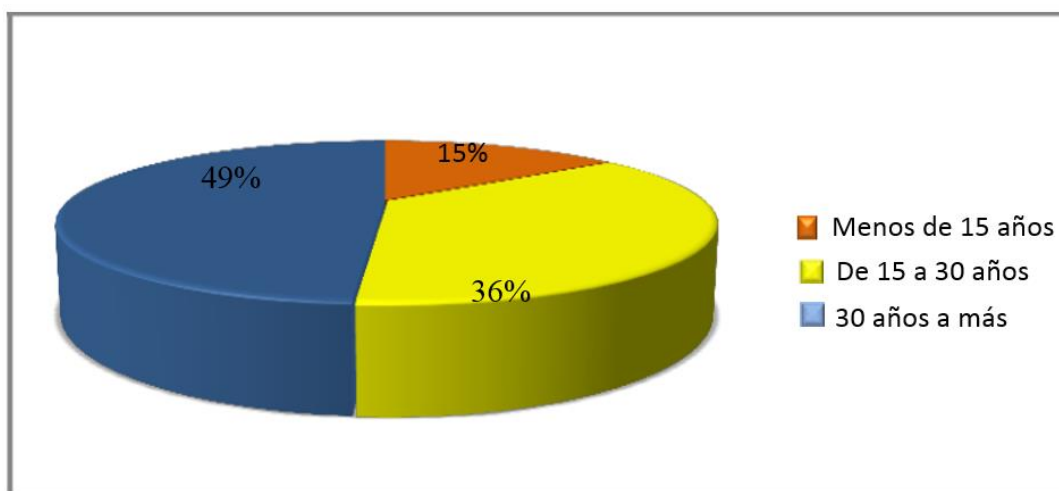
- Según el cuestionario tomado a los contribuyentes el 39% fueron de sexo femenino y el 61% de sexo masculino.

B.-Cuanto tiempo Ud. reside en el distrito de Paramonga

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Menos de 15 años	24	15%
De 15 a 30 años	58	36%
30 años a más	78	49%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**¿Cuánto tiempo usted, reside en Paramonga?**



Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

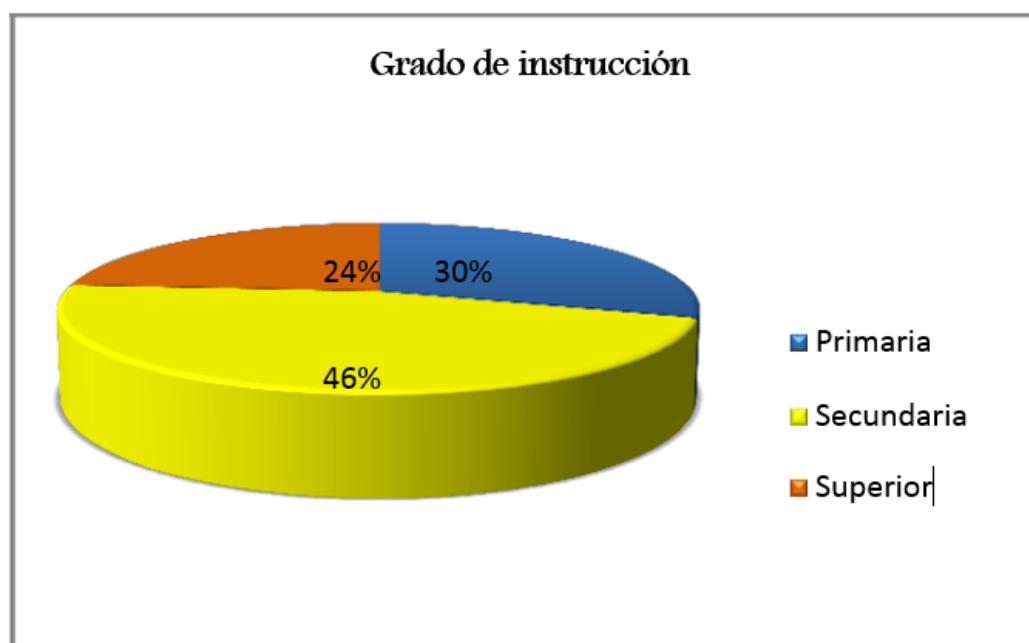
- De la encuesta realizada el 15% reside en el distrito de Paramonga menos de 15 años, el 36% de 15 a 30 años y el 49% de 30 a más.

## DATOS GENERALES

### C.-Grado de Instrucción

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Primaria	48	30%
Secundaria	74	46%
Superior	38	24%
<b>Total</b>	160	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga



Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

- Según la encuesta realizada el 30% de los encuestados tiene solo primaria, el 46% tiene secundaria y el 24% estudios superiores.

### 3.1. Del Cuestionario

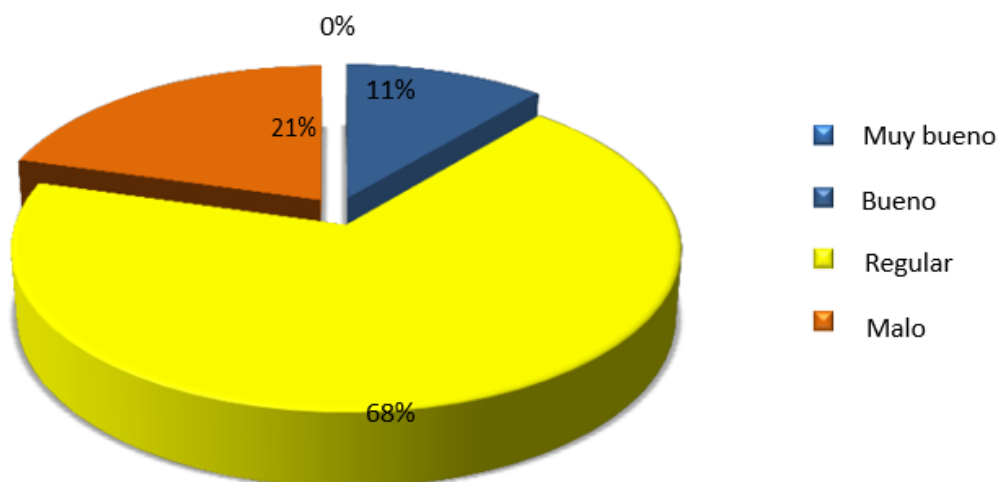
**TABLA N°1: Cómo califica la calidad del servicio por limpieza pública**

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Muy bueno	0	0%
Bueno	18	11%
Regular	109	68%
Malo	33	21%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

### GRAFICO N°1

**CALIDAD DE SERVICIO:** Como califica la calidad del servicio de limpieza pública.



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

### Interpretación:

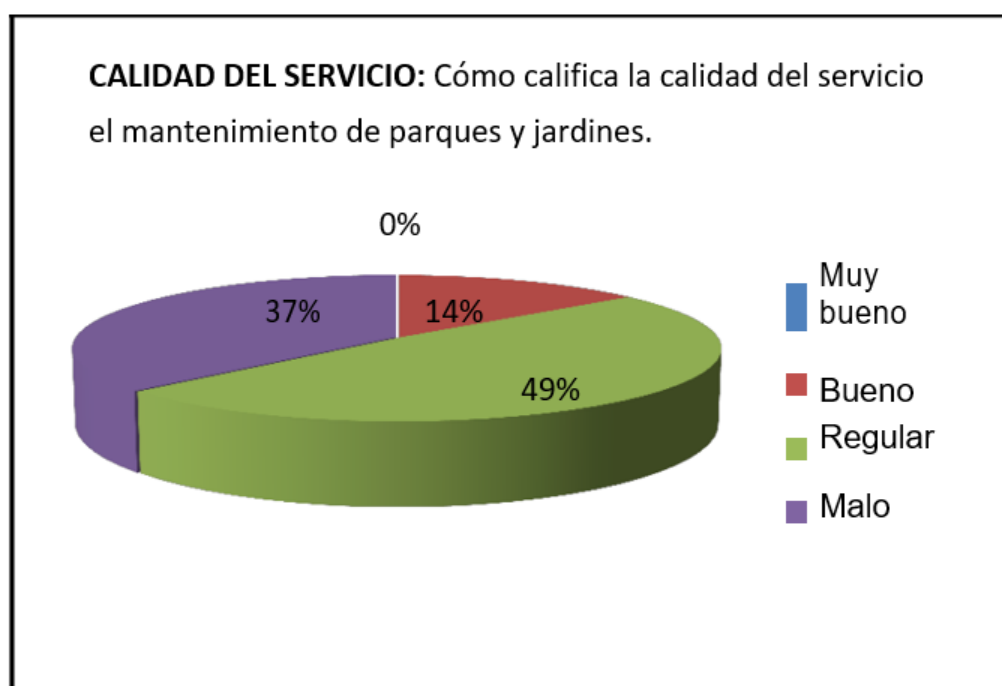
Del gráfico N° 01, encontramos que el 11 % de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de Paramonga, califica que la calidad del servicio por limpieza pública es buena, el 68%, lo califica como regular y el 21% lo califica como malo.

**TABLA N°2: Cómo califica la calidad del servicio por el mantenimiento de parques y jardines.**

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Muy bueno	0	0%
Bueno	23	14%
Regular	78	49%
Malo	59	37%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**GRAFICO N°2**



Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**Interpretación:**

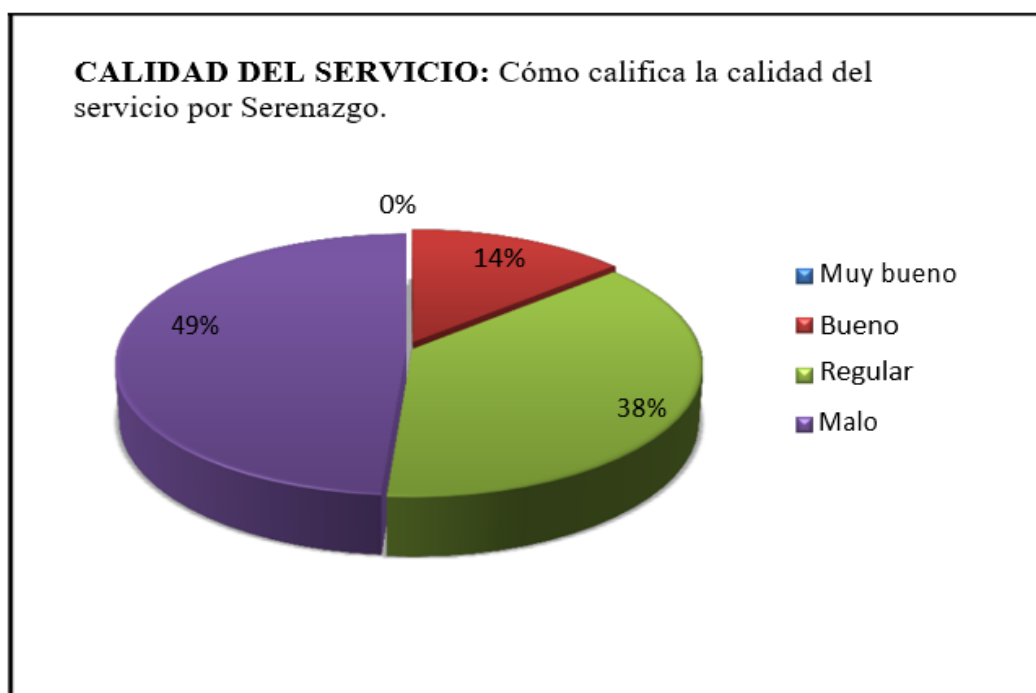
Del gráfico N° 02, encontramos que el 14 % de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de Paramonga, califica que la calidad del servicio por parques y jardines es bueno, el 49%, lo califica como regular y el 37% lo califica como malo.

**TABLA N°3: Cómo califica la calidad del servicio por Serenazgo.**

<b>RESPUESTA</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy bueno	0	0%
Bueno	22	14%
Regular	60	38%
Malo	78	49%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**GRAFICO N°3**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**Interpretación:**

Del gráfico N° 03, encontramos que el 14 % de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de Paramonga, califica que la calidad del servicio por Serenazgo es bueno, el 38%, lo califica como regular y el 49% lo califica como malo.

**TABLA N°4: Según su opinión, como califica la atención que se le brinda en la municipalidad.**

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Muy bueno	1	1%
Bueno	22	14%
Regular	125	78%
Malo	12	8%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**GRAFICO N°4**



Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**Interpretación:**

Del gráfico N° 04, encontramos que el 1 % de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de Paramonga, calificó como muy bueno la atención que se le brinda en la municipalidad, el 14% como bueno, el 78 % como regular mientras que el 7% como malo.

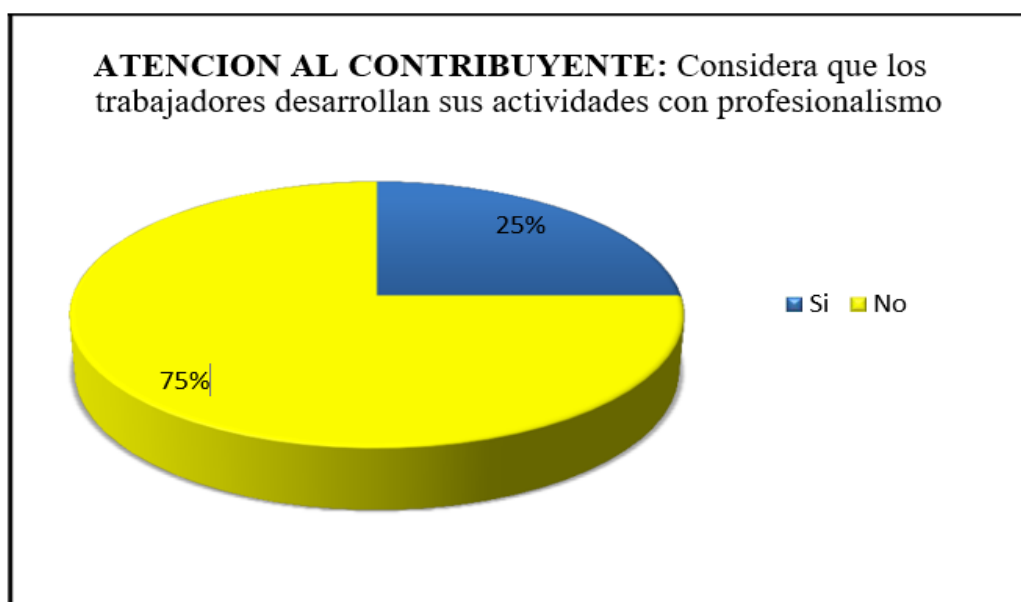


**TABLA N°5: Considera que los trabajadores desarrollan sus actividades con profesionalismo.**

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Si	40	25%
No	120	75%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**GRAFICO N°5**



Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**Interpretación:**

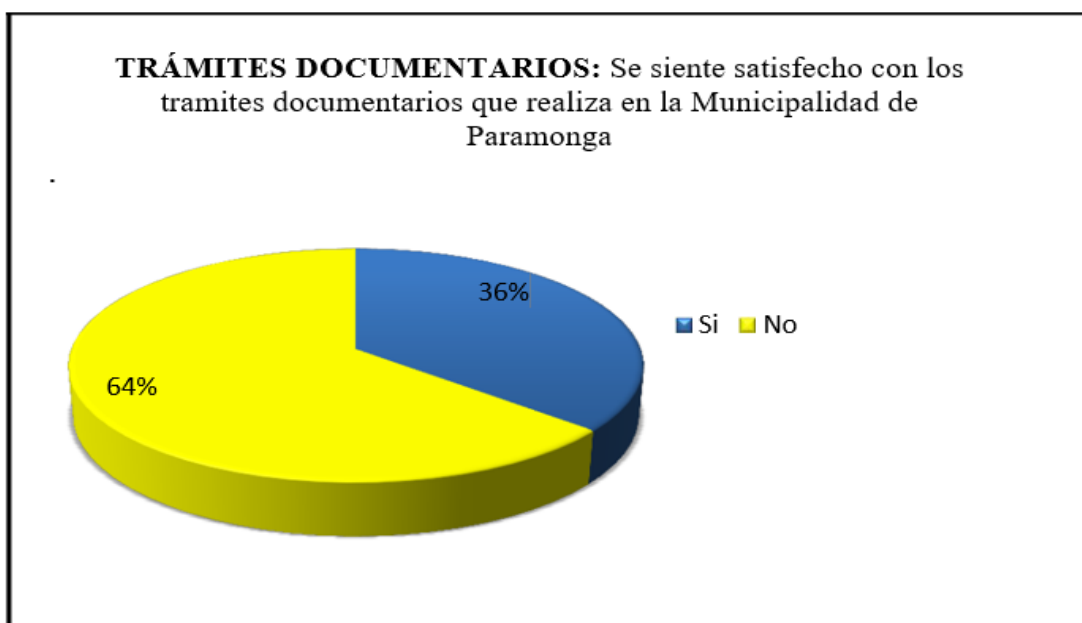
Del gráfico N° 05, encontramos que el 75% de los contribuyentes encuestados de la Municipalidad de Paramonga, considera que los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus actividades con profesionalismo mientras el 25% considera que No.

**TABLA N°6: Se siente satisfecho con los trámites documentarios que realiza en la Municipalidad de Paramonga.**

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Si	58	36%
No	102	64%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**GRAFICO N°6**



Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**Interpretación:**

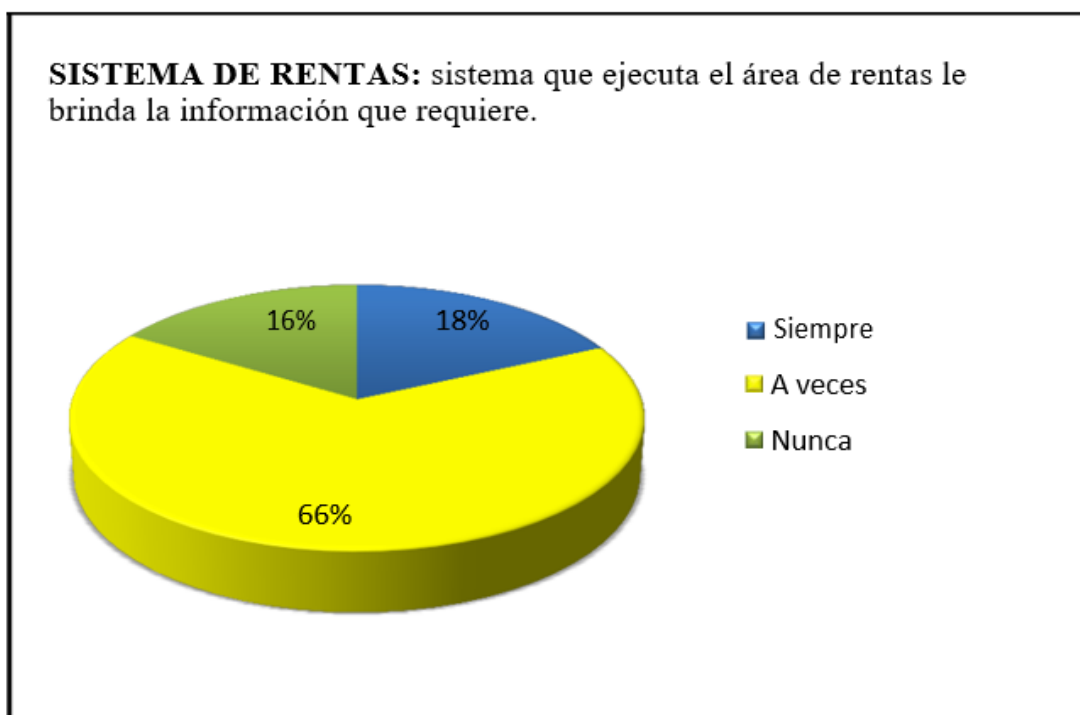
Del gráfico N° 06, encontramos que el 36% de los contribuyentes encuestados de la municipalidad de Paramonga se sienten satisfecho con los trámites que realiza en la municipalidad, mientras que el 64 % opinó lo contrario.

**TABLA N°7: El sistema que ejecuta el área de rentas le brinda la información que requiere.**

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Siempre	29	18%
A veces	105	66%
Nunca	26	16%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**GRAFICO N°7**



Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**Interpretación:**

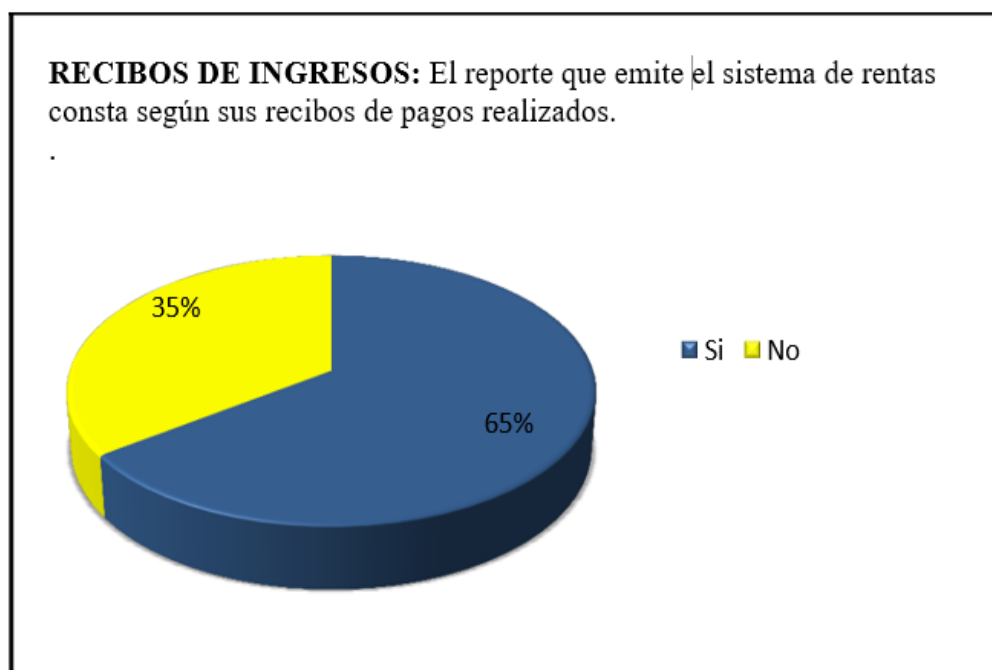
Del gráfico N° 07, encontramos que el 18% de los contribuyentes encuestados de la municipalidad de Paramonga afirmó que siempre se le brinda la información que requiere, el 66% solo a veces y el 16% nunca.

**TABLA N°08: El reporte que emite el sistema de rentas consta según sus recibos de pagos realizados.**

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Si	104	65%
No	56	35%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**GRAFICO N°08**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**Interpretación:**

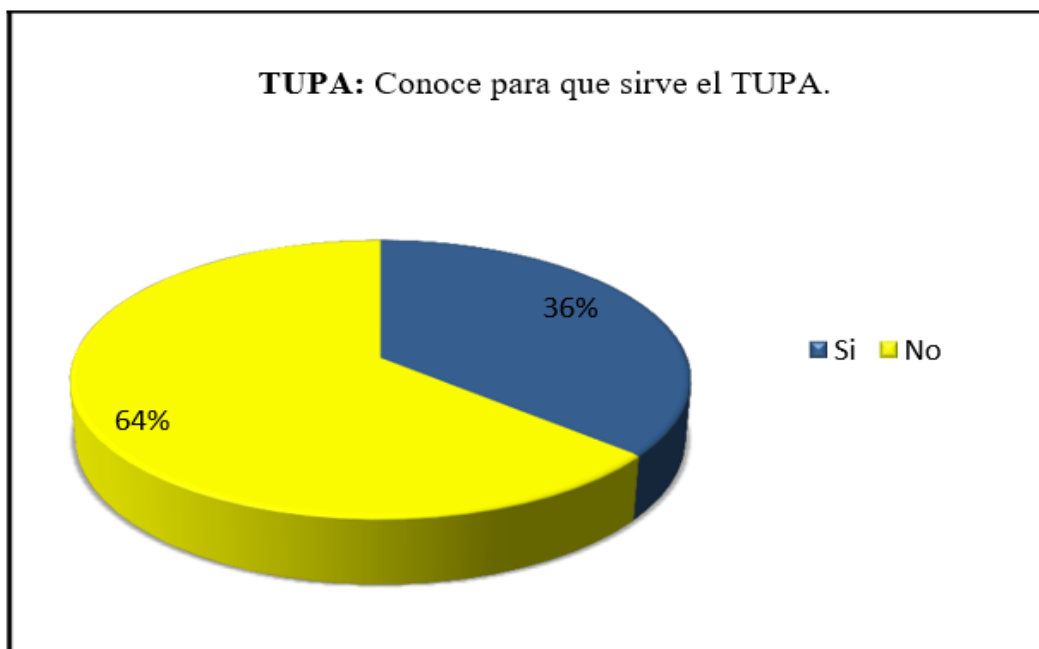
Del gráfico N° 08, encontramos que el 65% de los contribuyentes encuestados de la municipalidad de Paramonga afirmó que el reporte que emite el sistema de rentas si consta con sus pagos realizados, mientras que el 35% de los encuestados opinó que No están conforme con sus recibos.

**TABLA N°09: Conoce para qué sirve el TUPA**

<b>RESPUESTA</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	29	18%
A veces	105	66%
Nunca	26	16%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**GRAFICO N°09**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**Interpretación:**

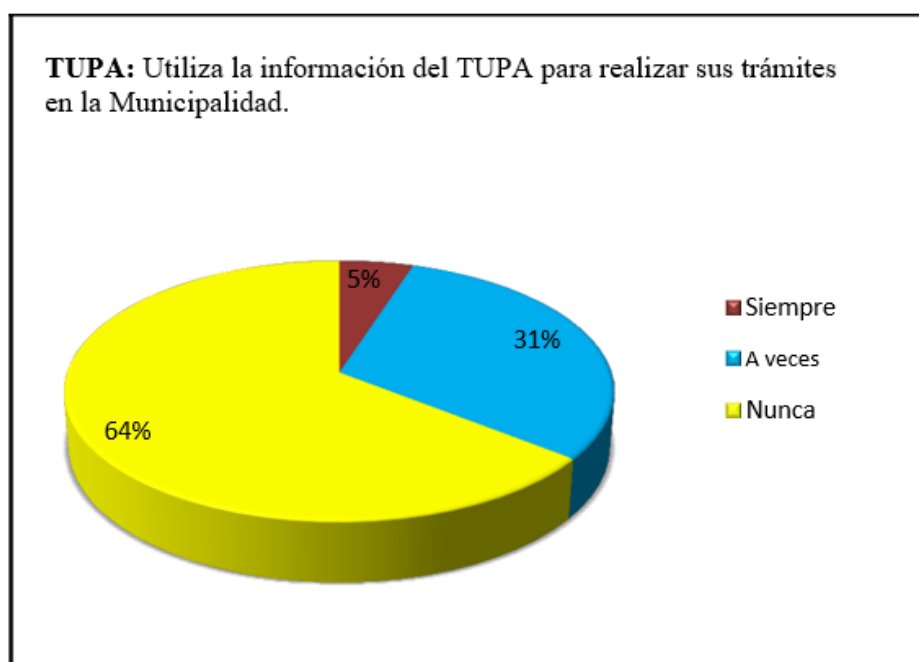
Del gráfico N° 09, encontramos que el 36% de los contribuyentes encuestados de la municipalidad de Paramonga conoce para qué sirve el TUPA, mientras que el 64% de los encuestados opinó que no conoce.

**TABLA N°10: Utiliza la información del TUPA para realizar sus trámites en la Municipalidad**

<b>RESPUESTA</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	<b>8</b>	<b>5%</b>
A veces	49	31%
Nunca	103	64%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**GRAFICO N°10**



Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**Interpretación:**

Del gráfico N° 10, encontramos que el 5% de los contribuyentes encuestados de la municipalidad de Paramonga utiliza siempre el TUPA para realizar sus trámites en la municipalidad, el 31% a veces y el 64% no lo utilizan nunca.

**TABLA N°11: Con qué frecuencia paga sus arbitrios Municipales.**

<b>RESPUESTA</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Mensual	<b>12</b>	<b>8%</b>
Trimestral	7	4%
Julio y/o diciembre	13	8%
Anual	128	80%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**GRAFICO N°11**



Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**Interpretación:**

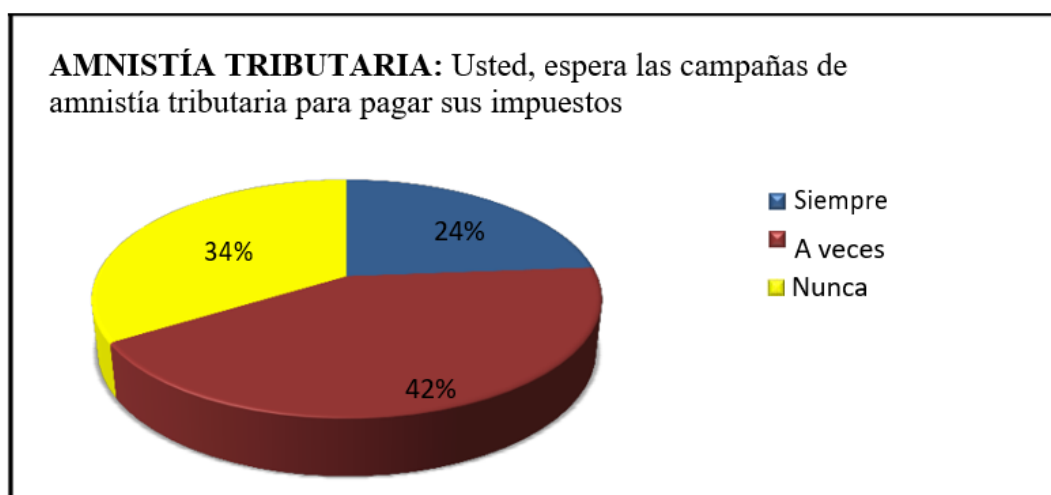
Del gráfico N.º 11, encontramos que el 8% de los contribuyentes encuestados de la municipalidad de Paramonga paga sus arbitrios municipales de forma mensual, el 4% de forma trimestral, el 8% en Julio y diciembre y el 80% de forma anual.

**TABLA N°12: Usted, espera las campañas de amnistía tributaria para pagar sus impuestos.**

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Siempre	38	24%
A veces	68	43%
Nunca	54	34%
<b>TOTAL</b>	160	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**GRAFICO N°12**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**Interpretación:**

Del gráfico N° 12, encontramos que el 24% de los contribuyentes encuestados de la municipalidad de Paramonga espera las campañas de amnistías tributarias para pagar sus impuestos, el 42% A veces, el 34% nunca.

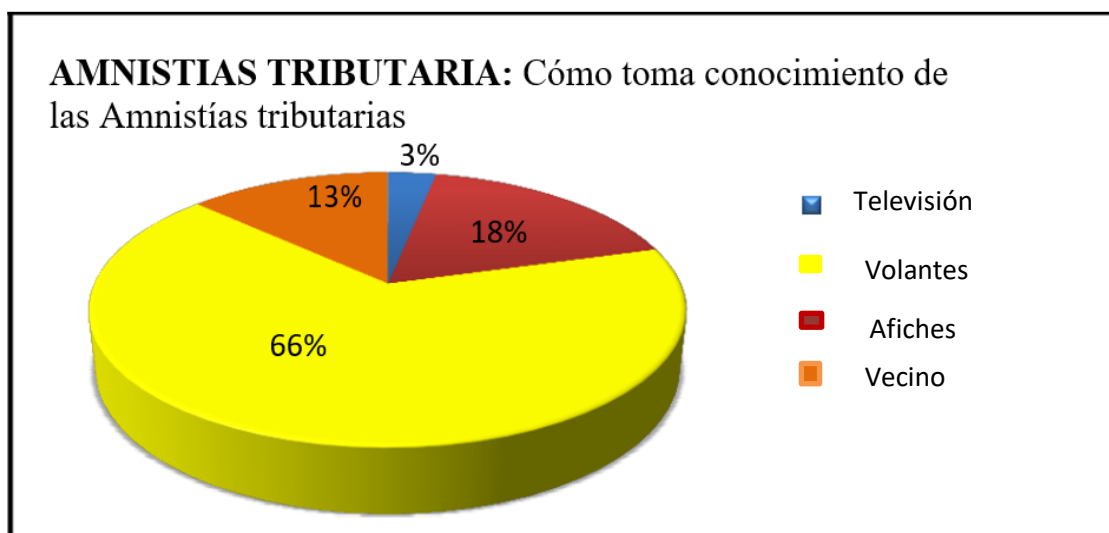


**TABLA N°13: Cómo toma conocimiento de las Amnistías tributarias**

<b>RESPUESTA</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Televisión	5	3%
Radio	28	18%
Volantes y afiches	106	66%
Vecino	21	13%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**GRAFICO N°13**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**Interpretación:**

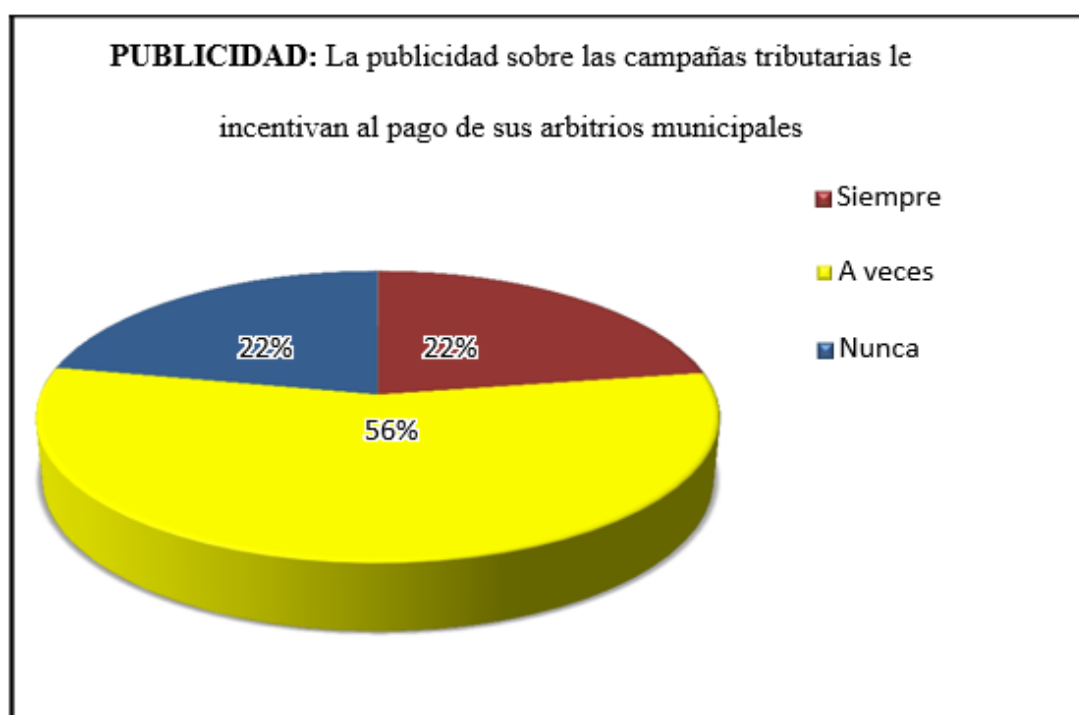
Del gráfico N° 13, encontramos que el 3% de los contribuyentes encuestados de la municipalidad de Paramonga toma conocimiento de las amnistías tributarias a través de la televisión, el 18% a través de la radio, el 66% a través de los volantes, afiches y el 13% a través de un vecino.

**TABLA N°14: La publicidad sobre las campañas tributarias le incentivan al pago de sus arbitrios Municipales**

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Siempre	36	23%
A veces	89	56%
Nunca	35	22%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga.

**GRAFICO N°14**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**Interpretación:**

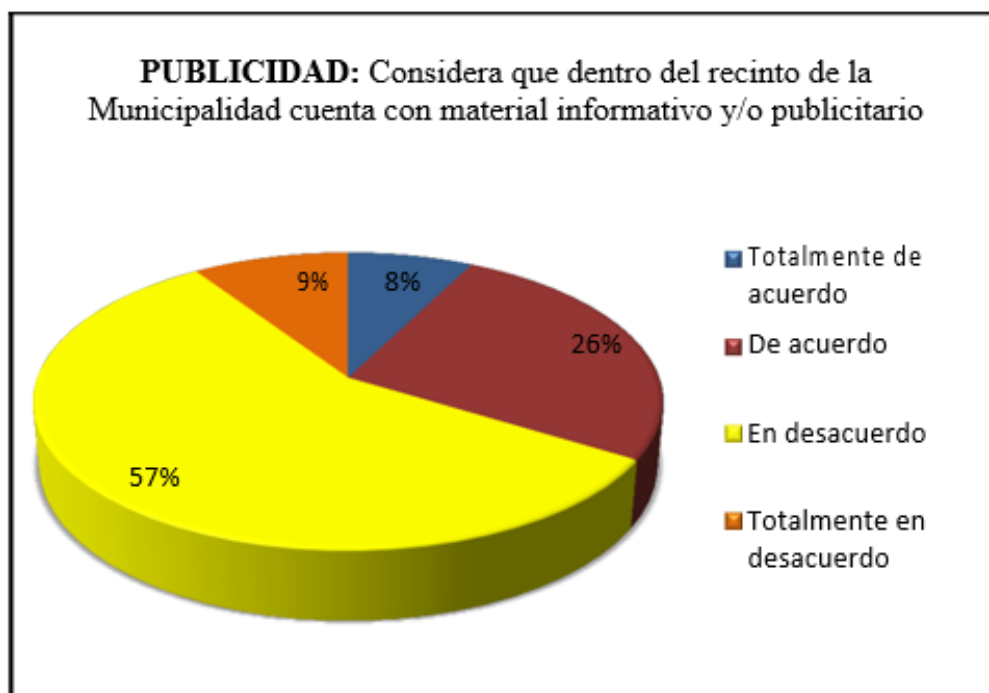
Del gráfico N° 14, encontramos que el 22% de los contribuyentes encuestados de la municipalidad de Paramonga las campañas tributarias siempre le incentivan al pago de sus arbitrios municipales, el 56% a veces y el 22 nunca.

**TABLA N°15: Considera que dentro del recinto de la Municipalidad cuenta con material informativo y/o Publicitario**

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	12	8%
De acuerdo	42	26%
En desacuerdo	91	57%
Totalmente en desacuerdo	15	9%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**GRAFICO N°15**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**Interpretación:**

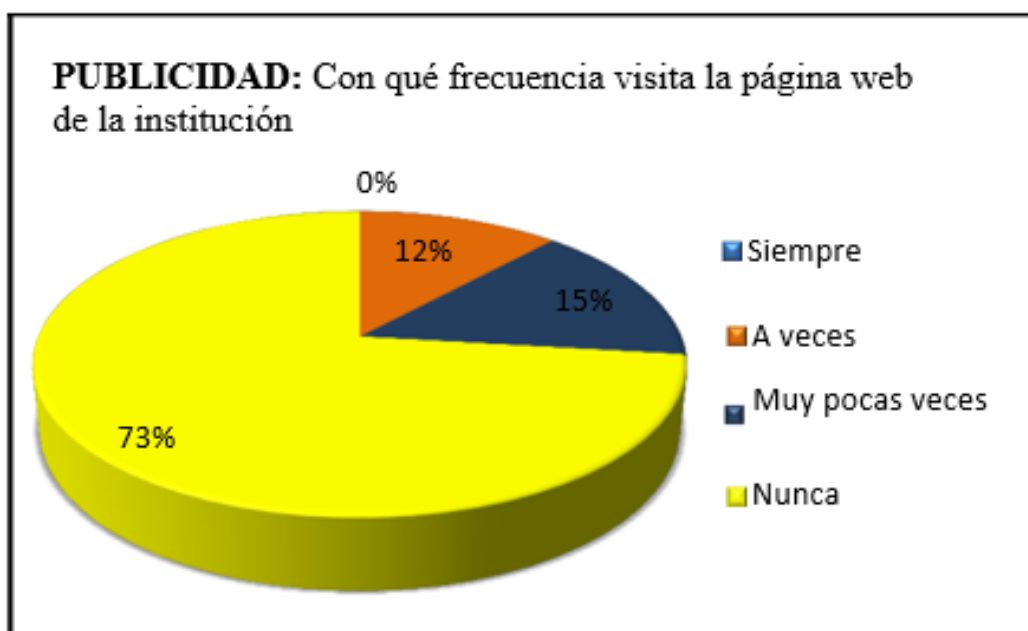
Del gráfico N° 15, encontramos que el 8% está totalmente de acuerdo en que dentro de la municipalidad cuenta con material informativo, el 26% está de acuerdo, el 57% en desacuerdo y el 9% totalmente en desacuerdo.

**TABLA N°16: Con qué frecuencia visita la página web de la institución.**

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	19	12%
Muy pocas veces	24	15%
Nunca	117	73%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**GRAFICO N°16**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**Interpretación:**

Del gráfico N° 16, encontramos que el 0% de los contribuyentes encuestados siempre visita la página web de la institución, el 12% a veces, el 15% muy pocas veces, 73% no visita nunca.

**TABLA N°17:** Recuerda alguna información con respecto al pago de los de los arbitrios municipales

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
Si	40	25%
No	120	75%
<b>Total</b>	160	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**GRAFICO N°17**



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga

**Interpretación:**

Del gráfico N° 17, encontramos que el 25% de los contribuyentes encuestados sí recuerda alguna información acerca al pago de los arbitrios municipales y el 75% manifiesta que No.

### 3.2. De la ficha de análisis documental

#### 3.2.1. Parte diario del mes del 01 de enero al 17 de mayo.

PARTE DIARIO DE INGRESOS 2017		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	01 AL 17 DEMAYO	TOTAL
<b>1.3.3.9.2.23</b>	<b>LIMPIEZA PUBLICA</b>	<b>2,728.65</b>	<b>2,390.47</b>	<b>1,013.96</b>	<b>10,939.57</b>	<b>1,812.20</b>	<b>18,884.85</b>
1.3.3.9.2.23	Limpieza Publica (2017)	0.00	0.00	0.00	9,350.96	1,331.48	10,682.44
1.3.3.9.2.23	Limpieza Publica (años anteriores)	2,728.65	2,390.47	1,013.96	1,588.61	480.72	8,202.41
<b>1.3.3.9.2.24</b>	<b>SERENAZGO</b>	<b>1,470.90</b>	<b>1,339.28</b>	<b>499.98</b>	<b>6,032.90</b>	<b>805.40</b>	<b>10,148.46</b>
1.3.3.9.2.24	Serenazgo 2017	0.00	0.00	0.00	5,176.90	591.50	5,768.40
1.3.3.9.2.24	Serenazgo (años anteriores)	1,470.90	1,339.28	499.98	856.00	213.90	4,380.06
<b>1.3.3.9.2.27</b>	<b>PARQUES Y JARDINES</b>	<b>1,797.59</b>	<b>1,610.34</b>	<b>796.74</b>	<b>3,323.56</b>	<b>1,105.50</b>	<b>8,633.73</b>
1.3.3.9.2.27	Parques y Jardines (2017)	0.00	0.00	0.00	2,477.02	843.52	3,320.54
1.3.3.9.2.27	Parques y Jardines (años anteriores)	1,797.59	1,610.34	796.74	795.74	261.98	5,262.39
<b>A</b>	<b>TOTAL, RECAUDACIÓN</b>	<b>5997.14</b>	<b>5,340.09</b>	<b>2,310.68</b>	<b>20,296.03</b>	<b>3,723.10</b>	<b>37,667.04</b>

Al realizar el cálculo correspondiente, la suma de ingresos por arbitrios municipales en la Municipalidad distrital de Paramonga equivale al monto total de S/. 37,667.04 (treinta y siete mil seiscientos sesenta y siete con 04/100 Nuevos Soles cuatro céntimos), correspondiente del 01 de enero al 17 de mayo del presente año 2017.

## **CAPITULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

### **Conclusiones**

- 4.1.** A la consulta sobre la valoración de la calidad del servicio que ofrece la municipalidad por concepto de Limpieza pública, parques jardines y serenazgo, se encuentra que el 68% de los contribuyentes encuestados opina que el servicio por limpieza pública en el distrito es regular (TABLA N°1) así mismo para el servicio de parques y jardines el 49% afirman que la calidad es regular (TABLA N° 2) y para serenazgo el 49% opinaron que el servicio es malo (TABLA N°3), resultados que coinciden con lo expresado por, Alderete (2013) Esto tienen la apariencia de un derecho y no de un evento importante, así como en las creaciones de las propagandas y no de la planeación de las estrategias de las comunicaciones de los sujetos contributivos activos no es prestado atención, ya que estas propagandas están creadas para reforzar su obligación. Sino por el otro lado el emisor se siente ofendido ya que este no cumple por eso se debe de escoger lo que contiene dentro de las informaciones, es el que conoce, es el que sabe de las estrategias, direcciona opiniones públicas y señala a que se solidaricé con los sujetos contributivos. Tal incidencia y que pretenden de cambiar esto está ocasionando patrones no voluntarios de percepción, actitudes no adecuadas. Las propagandas están creadas de acuerdo a lo que quieren esos grupos políticos que ostenta estos gobiernos locales.
- 4.2.** Se pudo analizar la opinión del contribuyente acerca del desempeño de los trabajadores planteada la pregunta, como califica la atención que se le brinda en la municipalidad el 78% opinó como regular (TABLA N°4), como también a si considera que los trabajadores desarrollan sus actividades con profesionalismo a lo cual el 75% afirmo que no (TABLA N°5), así mismo si se siente satisfecho con los tramites documentarios que realiza en la municipalidad de Paramonga el 64% manifestó que no, (TABLA N°6), resultados que confirman que en la municipalidad distrital de Paramonga no se le está brindando la atención correspondiente y adecuada, resultados que coinciden con Pina (2014) quien

concluye que una debilidad de la Gestión Municipal es el exceso de burocracia y un apego irracional a costumbres pasadas. Así mismo la resistencia al cambio hace que la ciudadanía mire con descrédito cualquier gestión o relación que pudiesen llegar a tener con alguna entidad pública. Así mismo según. A la consulta sobre si el sistema que ejecuta el área de rentas le brinda la información que requiere el 66% de los contribuyentes afirmo que solo a veces, (TABLA N° 07) así mismo para la pregunta que si el reporte que emite el sistema de rentas consta según sus recibos de pagos realizados el 65% manifestó que no, (TABLA N° 08), resultados que confirman según Nula (2013) que nos dice que esto no trata de incrementar el cobro, sino este busca en que haya mayores certezas con los datos informativos que lo que tienen, ser debidamente equitativo con los que si son responsables ya que esto son poco y lo que uno se podrán regularizar o están pendiente en ello, las entidades municipales quieren que contribuyan con sus impuestos y que cancelen de estos y esto no se cumplen y no o cancelan como lo requiere el estado resultante este no podrá realizar con sus proyectos.

- 4.3.** Del análisis documental según consta en el parte diario de ingresos de la Municipalidad de Paramonga, el monto total por concepto de arbitrios municipales es \$/. 37,667.04 correspondiente al 01 de enero hasta el 17 de mayo del presente año 2017. Monto que se considera bajo y que coinciden con Arellano (2013) que nos confirmó que la entidad municipal provincial Tocache, mediante las unidades de tributaciones, estas no tienen conceptualizadas de manera precisa las estrategias que nos permitirán desarrollar la recolección de impuestos. Por ello, apremia a enseñar y de plantear nuevamente las tácticas en la parte de las comunicaciones, educación de los impuestos incentivos y concentración. Por ello las tendencias de las recolecciones de los impuestos en estos cinco años finales desde 2008 hasta el 2012 de la entidad municipal provincial de Tocache es menor, además a ello según Naula (2013) nos dice que el catastro este constituye a un grupo de informaciones muy considerable estos es una herramienta que contiene informaciones para las entidades municipales y su ciudad, así mismo tienes las actualizaciones y modernizaciones del catastro, por esta vía se las recolecciones de los tributos prediales se tienen de forma igual recursos para mejorar el



desarrollo bueno de la Municipalidad. También se muy importante y necesario que las entidades municipales tengan una preocupación en los pobladores ya que estos deberán tomar conciencia y ser más responsables en de pagar sus impuestos prediales ya que con esto ayuda al estado a que realicen proyectos como obras y demás gastos que debe cancelar el gobierno.

- 4.4.** A la consulta sobre si usted espera las campañas de amnistía tributaria para pagar sus arbitrios municipales el 42% de los contribuyentes afirmo que solo a veces, (TABLA N° 12) así mismo para la pregunta cómo se entera usted de las amnistías tributarias el 66% de los contribuyentes respondió que era a través de volantes y afiches que imparte la municipalidad (TABLA N° 13), la publicidad sobre las campañas tributarias le incentivan al pago de sus arbitrios Municipales de los cual el 56% afirmó que solo a veces (TABLA N° 14) para la consulta que si considera que dentro del recinto de la Municipalidad cuenta con material informativo y /o publicitario el 57% respondió que está en desacuerdo(TABLA N° 15), así mismo a la consulta con qué frecuencia visita la página web de la institución el 65% afirmó que nunca (TABLA N° 16), recuerda alguna información con respecto al pago de los de los arbitrios municipales el 62% respondió que no (TABLA N° 17), resultados que coinciden con Fretel (2016) quien se determina que las causas de las instituciones si inciden en las demoras de las cancelaciones de los tributos prediales, ya que el 82% de los sujetos contributivos quienes tienen una referencia de que no saben de las campañas de informaciones ya está sean culturales y económicas que puede efectuar la entidad, Moreno Ragas,2012) pudo concluir que los factores que influyen en la recaudación del Impuesto Predial son la escasa y deficiente ejecución de acciones educativas en materia tributaria por parte de la Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote.

## **5.1. RECOMENDACIONES**

**5.1.1.**El alcalde de la Municipalidad de Paramonga y el Sub Gerente de servicios a la comunidad debe de coordinar y plantear estrategias que permitan mejorar la calidad de los servicios que se ofrece como, Limpieza pública, parques jardines y el servicio de Serenazgo, para ello propongo la idea de desarrollar un plan de estrategias por zonas que involucre supervisión, metas y sanciones que permitan a los trabajadores encargados cumplir responsablemente con sus tareas y a los pobladores conservar sus calles, parques, jardines. Asimismo, para la mejora del servicio de Serenazgo recomendaría que la municipalidad realice acuerdos serios y firmes con la comisaría del distrito y que se pueda brindar los números actualizados a la población, pero para ello es necesario un plan de acción donde se incluya a las juntas vecinales del distrito donde cada uno tenga claro el propósito de combatir la inseguridad ciudadana ya que es tarea en donde todos debemos involucrarnos.

**5.1.2.**La gestión municipal involucra a todos los trabajadores de la municipalidad por lo tanto empezando por el alcalde, regidores y la junta de consejo debe de gestionar mejor los lazos con la población a través de reuniones y compromisos solidos que estrechen una buena comunicación. Así mismo debe existir una relación horizontal entre funcionarios y empleados que permita fortalecer lazos profesionales y de compañerismo que refleje coordinación y buen trato para con la población para ello es necesario que exista una comunicación eficiente sobre las obras realizadas y por ejecutar, una información transparente que permita al contribuyente sentir que el dinero que contribuye está siendo bien usado a bien de la población de Paramonga. Para ello recomendaría que se transmita videos durante el horario de atención al público en la Municipalidad que permita conocer a la población sobre los avances en el distrito, así como también a través de la oficina de Imagen Institucional gestionar una óptima comunicación de los procesos administrativos que necesite resolverse. Por ello también seria de vital importancia la capacitación y actualización permanente de los

trabajadores en la labor que están desempeñando desarrollando así estrategias organizacionales para formar un buen clima laboral y de esta forma reflejar el compañerismo y coordinación entre trabajadores.

**5.1.3.** A través del análisis de los ingresos por concepto de arbitrios municipales se pudo constatar que son realmente bajos, a ello recomiendo que el área de Administración tributaria conjuntamente con sus oficinas como lo son; oficina de fiscalización tributaria, oficina de recaudación control y registro y la oficina de coactivo fortalezcan su vínculo profesional y laboral y trabajen en conjunto proponiéndose metas mensuales de recaudación que permitan plantear estrategias para incrementar dichos ingresos, asimismo realizar un cruce de información con Emsemsa que es la empresa encargada de abastecer con la energía eléctrica a la población para que a través de la información que esta cuenta se pueda identificar a los omisos quienes no están inscritos en la municipalidad siendo propietarios de viviendas y terrenos en el distrito, para ello es necesario que la oficina de fiscalización plantee una agenda mensual que permita ordenadamente fiscalizar por sectores a los contribuyentes que no cumplen con sus obligaciones tributarias en conjunto con la oficina de coactivo para los procesos legales correspondientes. Asimismo, la necesidad de tener un catastro actualizado del distrito ya que es un problema en el momento de fiscalizar poder localizar las calles y direcciones exactas para hacerle llegar las notificaciones.

**5.1.4.** Para motivar a los contribuyentes al pago de sus obligaciones tributarias entre ellos los arbitrios municipales a través de las campañas tributarias, recomendaría que las amnistías tributarias solo se realicen una vez al año ya que se demostró que el 80% suele pagar sus arbitrios municipales de forma anual con duración solo de un mes y que la oficina de imagen institucional se enfoque en brindar la información correspondiente a través de afiches y volantes así como también a través de perifoneo, gigantografías, radio y televisión resaltando e informando al contribuyente de forma sencilla y con conceptos claros la importancia de cumplir con su responsabilidad tributaria

impartiendo imágenes bien destacadas sobre los avances y lo que se está haciendo para mejorar y crecer como distrito, además a ello formar pequeñas comisiones totalmente capacitadas para dirigirse una vez al mes a distintas zonas y colegios realizando reuniones de concientización tributaria a pobladores de toda edad, condición social y cultural.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, M. (2015). conceptos de calidad de servicio. Buenos Aires.
- Alderete Güere, E. G. (2013). Percepciones y comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios. pontificia universidad católica del Perú, 120.
- Arellano, R. C. (2013). Estrategias para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad de Tocache . es.slideshare.net, 84.
- Azueta, R. E. (2015). Análisis prospectivo del asociativismo municipal en Chile. Reposito de la Universidad de Chile, 100.
- Brunet. (1999). Obtenido de [m.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml](http://m.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml)
- Capriotti Paul. (2012). [www.clasesmgs.blogspot.pe](http://www.clasesmgs.blogspot.pe). Obtenido de <http://clasesmgs.blogspot.pe/2012/03/concepto-de-imagen-corporativa-segun.html>
- Carruitero, M. Z. (2015). Manual para la actividad municipal (Vol. 2da Edición). Lima, Perú: Editorial Rodhas sac.
- Chiclayo, H. (2017). Centro de Gestion Tributaria, <http://www.satch.gob.pe/informacionTribNoTrib/arbitriosMunicipales/>. Costa, J. (2007). Imagen Corporativa I y II. <http://www.rppnet.com.ar/imagencorporativares.htm>.
- Fashbender, J. C. (2010). Buenas Prácticas en las Administraciones Tributarias Municipales. (C. A. GTZ, Ed.) Perú, Lima, Perú: Realidades S.A. Florián Cedrón, R. (s.f.). [www4.congreso.gob.pe](http://www4.congreso.gob.pe). Obtenido de [http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2004/locales/articulos/articulo\\_arbitrios\\_municipales.pdf](http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2004/locales/articulos/articulo_arbitrios_municipales.pdf)
- Fretel Ramírez, L. (2016). “factores de morosidad y su influencia en el pago del impuesto predial del centro poblado. universidad de Huánuco, 106.
- Guerrero, R. &. (2015). impuesto predial: factores que afectan su recaudo1. Económicas CUC 36 (1): 71-80, 2015, Universidad Popular del Cesar, Colombia , 71 - 80.

Guzmán Correa, J. L. (2015). El impacto de las inversiones municipales en la probabilidad de reelección de los alcaldes a nivel distrital en el Perú. Reposito Institucional, Universidad del Pacifico, 74.

Hernández Sampieri, R. (2010). En Metodología de la investigación. México: McGraw - Hill interamericana.

Joan, C. (2012). [www.clasesmgs.blogspot.pe](http://www.clasesmgs.blogspot.pe). Obtenido de <http://clasesmgs.blogspot.pe/2012/03/concepto-de-imagen-corporativa-segun.html>

limachii, I. C. (2015). "determinación de las causas que influyen en la evasión y morosidad de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Yunguyo, periodos 2011-2012. reposito institucional una-puno, 161.

Moreno Ragas, J. (2012). la recaudación del impuesto predial para el desarrollo sostenible. provincia del santa. revista in crescendo - Ciencias Contables, Financieras & Administrativas, 10.

Naula, B. K. (2013). Optimización de la recaudación de Impuestos seccionales, aplicado en el Ilustre Municipio de Riobamba. 162.

Pérez Tenazoa, P. O. (2013). "Clima organizacional Y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013". Iquitos - Peru.

Piña, J. M. (2014). aplicación de un sistema de control del Municipio de Santiago. economía y negocios, universidad de Chile, 162.

Tribunal constitucional, 734-98-aa/tc.lima (05 de enero de 2015).

Unda Gutiérrez, M. C. (diciembre de 2015). la recaudación del impuesto predial en México: un análisis de sus determinantes económicos en el período 1969-2010. Revista Mexicana de Ciencias políticas y sociales.

Voragen, M. (2012). [www.clasesmgs.blogspot.pe](http://www.clasesmgs.blogspot.pe). Obtenido de <http://clasesmgs.blogspot.pe/2012/03/concepto-de-imagen-corporativa-segun.html>

wikipedia. (2010). <https://es.wikipedia.org>. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad\\_en\\_el\\_servicio](https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio) [www.muniparamonga.gob.pe](http://www.muniparamonga.gob.pe).

(s.f.). [www.muniparamonga.gob.pe](http://www.muniparamonga.gob.pe). Obtenido de <http://www.muniparamonga.gob.pe/texto-unico-de-procedimientos-administrativos/>

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza, inteligencia y paciencia para poder concluir satisfactoriamente mis estudios; a mi madre, mis hermanos quienes son el motor de mi vida y mi fuerza para seguir adelante, y a mi hija Keyth quien lo es todo para mí y mi mayor orgullo y motivación del día a día.

A mis profesores que en el trayecto de mi vida me inculcaron valores y me enseñaron a no dejarme vencer y seguir adelante por mis sueños.

A mis compañeros quienes forman y formaron parte de mi vida ya que gracias e ellos aprendí el valor de la verdadera amistad.

A todas las personas que con su granito de arena hicieron posible que concluya esta investigación les estaré enormemente agradecida.

**Muchas Gracias por todo**



## CUESTIONARIO

### A. Presentación

La presente encuesta está dirigida a los contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga con el fin de recabar información oportuna, fehaciente y de carácter confidencial.

### B. Datos generales

1. Género:            Femenino             Masculino
2. ¿Cuánto tiempo Ud., reside en el distrito de Paramonga?  
Menos de 15 años             de 15 a 30 años             30 años a más
3. Grado de Instrucción.  
Primaria     Secundaria             Superior     Especifique: .....
4. Zona:  
.....

### C. Indicaciones

- ❖ Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- ❖ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cuatro posibles respuestas.
- ❖ Contestar a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa su respuesta.

1. ¿Cómo califica la calidad del servicio por Limpieza Pública?

Muy bueno             Bueno             Regular             Malo

2. ¿Cómo califica la calidad del servicio por el mantenimiento de parques y jardines?

Muy bueno             Bueno             Regular             Malo

3. ¿Cómo califica la calidad del servicio por Serenazgo?

Muy bueno             Bueno             Regular             Malo



4. ¿Según su opinión como califica la atención que se le brinda en la Municipalidad?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

5. ¿Considera que los trabajadores desarrollan sus actividades con profesionalismo?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

6. ¿Se siente satisfecho con los trámites documentarios que realiza en la Municipalidad de Paramonga?

Sí  No

7. ¿El sistema que ejecuta el área de rentas le brinda la información que requiere?

Siempre  A veces  Nunca

8. ¿El reporte que emite el sistema de rentas está según sus recibos de pagos realizados?

Sí  No

9. ¿Conoce para qué sirve el Túpac?

Sí  No

10. ¿Utiliza la información del Túpac para realizar sus trámites en la Municipalidad?

Siempre  A veces  Nunca

11. ¿Con que frecuencia paga sus Arbitrios Municipales?

Mensual

Trimestral

Julio y/o diciembre

Anual

12. ¿Usted, espera las campañas de amnistía Tributaria para pagar sus impuestos?

Siempre  A veces  Nunca

13. ¿Cómo se entera usted de las Amnistías Tributarias?

Televisión  Radio  Afiches y volantes  Vecino

14. ¿La publicidad sobre las campañas tributarias le incentiva al pago de sus arbitrios Municipales?

Siempre  A veces  Nunca

15. ¿Considera que la zona interior de la Municipalidad cuenta con material informativo y/o Publicitario?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. ¿Con que frecuencia visita la página web de la institución?

Siempre  A veces  Muy pocas Veces  Nunca

17. ¿Recuerda alguna información con respecto al pago de los arbitrios Municipales?

Sí  No

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿Cómo Influye la imagen Institucional en la recaudación de Arbitrios en La Municipalidad Distrital de Paramonga 2017?	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la Influencia de la Imagen Institucional en la recaudación de Arbitrios en la Municipalidad Distrital de Paramonga 2017</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Valorar la calidad del Servicio que brinda la Municipalidad por conceptos de limpieza pública, Parques Jardines y Serenazgo</li> <li>2) Conocer la Opinión del Contribuyente sobre la Gestión Municipal.</li> <li>3) Merituar el ingreso recaudado por concepto de arbitrios Municipales como Limpieza Pública, Parques y jardines y serenazgo entre el mes de enero a mayo del 2017.</li> <li>4) Verificar si las campañas tributarias por parte de la Municipalidad distrital de Paramonga influyen en el pago de los Arbitrios Municipales.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe Influencia de la Imagen Institucional en la recaudación de Arbitrios en la Municipalidad de Paramonga 2017</p>	<b>Imagen institucional</b>	Calidad de servicio	Limpieza Publica Parques y Jardines Serenazgo	<p><b>Población:</b> 4410 Contribuyentes de la Municipalidad de Paramonga</p> <p><b>Muestra:</b> 160 Contribuyentes</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Método de investigación</b> Inferencial Analógico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental De corte Transversal</p> <p><b>Estadístico de prueba:</b> De muestreo probabilístico</p> <p><b>Instrumentos:</b> Encuesta Análisis documental Ficha de Análisis</p>
				Opinión sobre la gestión Municipal	Atención al Contribuyente Tramites Documentarios Sistema de rentas Recibos de ingresos TUPA	
			<b>Arbitrios Municipales</b>	Clases	Limpieza Publica Parques y Jardines Serenazgo	
				Cumplimiento de la Obligación	Frecuencia	
				Campañas Tributarias	Amnistías Tributarias Publicidad.	

**ANEXO N° 2: MATRIZ DE COHERENCIA**

**ANEXO N° 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION**

VARIABLE X	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
IMAGEN INSTITUCIONAL	Según (Capriotti Paul, 2012), define La imagen es una representación mental, concepto o idea que tiene un público acerca de una empresa, marca, producto o servicio; de igual forma el autor (Joan, 2012) define la imagen como “la representación mental, en la memoria colectiva, de un estereotipo o conjunto Significativo de atributos, capaces de influir en los comportamientos y modificarlos. Así mismo para (Voragen, 2012) lo sintetiza como: “la imagen depositada, Deseada y difundida” por la organización.	CALIDAD DEL SERVICIO	LIMPIEZA PUBLICA	¿Cómo califica la calidad del servicio por Limpieza Pública?
			PARQUES Y JARDINES	¿Cómo califica la calidad del servicio por el mantenimiento de parques y jardines?
			SERENAZGO	¿Cómo califica la calidad del servicio por Serenazgo?
		OPINIÓN SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL	ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	¿Según su opinión como califica la atención que se le brinda en la Municipalidad? ¿Considera que los trabajadores desarrollan sus actividades con profesionalismo?
			TRAMITES DOCUMENTARIOS	¿Se siente satisfecho con los trámites documentarios que realiza en la Municipalidad de Paramonga?
			SISTEMA DE RENTAS	¿El sistema que ejecuta el área de rentas le brinda la información que requiere?
			RECIBOS DE INGRESOS	¿El reporte del sistema de rentas está según sus recibos de pagos realizados?
TUPA	¿Conoce para qué sirve el TUPA? ¿Utiliza la información del TUPA para realizar sus trámites en la Municipalidad?			

VARIABLE Y	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
ARBITRIOS MUNICIPALES	Según (Floriàn Cedrón, s.f.) Los arbitrios según señala la Ley de Tributación Municipal - son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente, agregando que la cuantía de los arbitrios se debe calcular sobre la base del costo efectivo del servicio a prestar; estableciéndose como arbitrios la limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines y la seguridad ciudadana. En este sentido, la creación, modificación o supresión de las tasas por arbitrios son competencias atribuidas al Concejo Municipal y son aprobadas a través de dos ordenanzas; las mismas que cuando son emitidas por las municipalidades distritales, deben ser ratificadas por las municipalidades provinciales.	CLASES	LIMPIEZA PUBLICA	Ficha de Análisis
			PARQUES Y JARDINES	Ficha de Análisis
			SERENAZGO	Ficha de Análisis
		CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN	FRECUENCIA	¿Con que frecuencia paga sus Arbitrios Municipales?
		CAMPAÑAS TRIBUTARIAS	AMNISTIA TRIBUTARIAS	¿Usted, espera las campañas de amnistía para pagar sus impuestos? ¿Cómo se entera usted de las Amnistías Tributarias?