



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ
CARRION**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, CONTABLES Y
FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

TESIS

**LOS TRIBUTOS MUNICIPALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE
SERVICIOS A CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SUPE PUERTO 2020**

PRESENTADO POR BACHILLER:

DIEGO ORLANDO LA ROSA COTRINA

PARA OPTAR TITULO DE CONTADOR PUBLICO

ASESOR:


UNIVERSIDAD NACIONAL
"JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION"
.....
SOLANO LUNA JORGE HUGO
DNC521

.....
MG. CPCC. JORGE HUGO SOLANO LUNA

HUACHO – PERÙ

2021

20%
INDICE DE SIMILITUD

18%
FUENTES DE INTERNET

1%
PUBLICACIONES

8%
TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 repositorio.unjfsc.edu.pe **7%**
Fuente de Internet

2 Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion **3%**
Trabajo del estudiante

3 hdl.handle.net **1%**
Fuente de Internet

4 repositorio.ucv.edu.pe **1%**
Fuente de Internet

5 repositorio.unap.edu.pe **1%**
Fuente de Internet

6 idoc.pub **1%**
Fuente de Internet

7 sites.google.com **<1%**
Fuente de Internet

8 core.ac.uk **<1%**
Fuente de Internet

9 www.gob.pe
Fuente de Internet

NOMBRE DEL AUTOR:

DIEGO ORLANDO LA ROSA COTRINA

ASESOR


Universidad Nacional
"JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION"
.....
SOLANO LUNA JORGE HUGO
DNC521

.....
MG. CPCC. JORGE HUGO SOLANO LUNA

.....
MG. CPCC. JORGE HUGO SOLANO LUNA

ASESOR

TESIS

**LOS TRIBUTOS MUNICIPALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE
SERVICIOS A CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SUPE PUERTO 2020**

JURADO EVALUADOR

.....
Dra. CPCC. YESSICA YULISSA LINO TORERO

PRESIDENTE

.....
Mg. CPCC. RAUL MANUEL CANO CURIOSO

SECRETARIO

.....
Mg. CPCC. FREDY JAVIER HUACHUA HUARANCCA

VOCAL

DEDICATORIA:

A mis abuelos que desde el cielo guían mi camino y me brindan su fortaleza para seguir adelante en mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO:

A mis padres, mi hermana, y en especial a mi tía,
por brindarme el apoyo para poder concluir mis
estudios profesionales.

ÍNDICE GENERAL

CARATULA		i
TITULO		ii
DEDICATORIA.		v
AGRADECIMIENTO		vi
INDICE		vii
RESUMEN		xi
ABSTRACT		xii
INTRODUCCION		xiii
CAPITULO I		
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		
1.1	Descripción de la realidad problemática	1
1.2	Formulación del problema	2
1.2.1	Problema general	2
1.2.2.	Problema específico	3
1.3.	Objetivos de la investigación	3
1.3.1	Objetivo general	3
1.3.2	Objetivos específicos	3
1.4.	Justificación de la investigación	4
1.5.	Delimitación del estudio	5
CAPITULO II		
MARCO TEORICO		
2.1.	Antecedentes de la investigación	6
2.2.	Investigaciones internacionales	6
2.3.	Investigaciones nacionales	7
2.3.1	Bases teóricas	8
2.3.2	Bases filosóficas	12
2.3.3	Definición de términos básicos	13
2.4	Hipótesis de investigación	15

2.4.1	Hipótesis general	15
2.4.2	Hipótesis específicas	15
2.6.	Operacionalización de variables	16
	CAPITULO III	
	METODOLOGIA	
3.1.	Diseño metodológico	18
3.2.	Población y muestra	20
3.2.1	Población	20
3.2.2	Muestra	20
3.3	Técnicas de recolección de datos	21
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	23
	CAPITULO IV	
	RESULTADOS	
4.1.	Análisis de resultados	25
4.2	Contrastación de hipótesis	45
	CAPITULO V	
	DISCUSION	
5.1.	Discusión de resultados	55
	CAPITULO VI	
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1.	Conclusiones	56
6.2.	Recomendaciones	58
	REFERENCIAS	
7.1.	Fuentes documentales	60
7.2.	Fuentes bibliográficas	62
7.3.	Fuentes electrónicas	63
	Anexos	64

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Se cumple pago por impuesto al patrimonio predial en municipalidad distrital Supe Puerto	29
Tabla 2	Se cumple con pago del impuesto al alcabala en el gobierno local de Supe Puerto	31
Tabla 3	Contribuyentes cumplen con pago por servicio de arbitrio de limpieza pública en el gobierno local	33
Tabla 4	Contribuyentes pagan oportunamente el servicio de arbitrio de parques y jardines en el gobierno local	35
Tabla 5	Los tributos municipales se relacionan con calidad de servicios a ciudadanos en municipalidad	37
Tabla 6	La municipalidad distrital de Supe Puerto cuenta con su catastro municipal actualizado	39
Tabla 7	Gobierno local Supe Puerto cuenta con fuente de financiamiento para cumplir con calidad de servicios	41
Tabla 8	Servicio de limpieza pública en distrito de Supe Puerto es de calidad al ciudadano.....	43
Tabla 9	Se cumple con mantenimiento y conservación del ornato municipal del distrito Supe Puerto	45
Tabla 10	El servicio al ciudadano del distrito de Supe Puerto se mejorará con recaudo de tributos municipales	47
Tabla 11	El recaudo por impuesto al patrimonio predial se relaciona con la actualización del catastro municipal.	49
Tabla 12	El recaudo del impuesto a la alcabala se relaciona con fuentes de financiamiento	51
Tabla 13	El recaudo por arbitrios de limpieza pública se relaciona con nivel de servicio de limpieza de calles	53
Tabla 14	Ingresos por arbitrios de parques y jardines se relacionan con mantenimiento y conservación del ornato municipal.	55
Tabla 15	Tributos municipales se relacionan con calidad de servicios a ciudadanos en la municipalidad.	57

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Se cumple pago por impuesto al patrimonio predial en municipalidad distrital Supe Puerto	30
Figura 2	Se cumple con pago del impuesto al alcabala en el gobierno local de Supe Puerto	32
Figura 3	Contribuyentes cumplen con pago por servicio de arbitrio de limpieza pública en el gobierno local	34
Figura 4	Contribuyentes pagan oportunamente el servicio de arbitrio de parques y jardines en el gobierno local	36
Figura 5	Los tributos municipales se relacionan con calidad de servicios a ciudadanos en municipalidad	38
Figura 6	La municipalidad distrital de Supe Puerto cuenta con su catastro municipal actualizado	40
Figura 7	Gobierno local Supe Puerto cuenta con fuente de financiamiento para cumplir con calidad de servicios	42
Figura 8	Servicio de limpieza pública en distrito de Supe Puerto es de calidad al ciudadano.....	44
Figura 9	Se cumple con mantenimiento y conservación del ornato municipal del distrito Supe Puerto	46
Figura 10	El servicio al ciudadano del distrito de Supe Puerto se mejorará con recaudo de tributos municipales	48
Figura 11	El recaudo por impuesto al patrimonio predial se relaciona con la actualización del catastro municipal.	50
Figura 12	El recaudo del impuesto a la alcabala se relaciona con fuentes de financiamiento	52
Figura 13	El recaudo por arbitrios de limpieza pública se relaciona con nivel de servicio de limpieza de calles	54
Figura 14	Ingresos por arbitrios de parques y jardines se relacionan con mantenimiento y conservación del ornato municipal.	56
Figura 15	Tributos municipales se relacionan con calidad de servicios a ciudadanos en la municipalidad.	58

RESUMEN

Objetivo: Evidenciar de qué forma los tributos municipales se relacionan en mejorar el servicio de atención a la ciudadanía del gobierno local en el distrito de Supe Puerto 2020. **Métodos:** Su unidad de análisis se organizó en función a 80 individuos como entre: alcalde, Regidores, servidores ciudadanos, determinados en aplicación a fórmula estadística de probabilidades en cuanto al uso de medida de cualidades se usó escala de Likert. En sus dimensiones tenemos: tributos, transferencia, servicios, ornamento. Su nivel de seguridad o confianza fue aceptado con el uso de la estadística del programa SPSS, versión 22.0 como molde confiabilidad de escala de Pearson, a un nivel de aseguramiento al 95%. **Resultados:** Las respuestas evidencian nivel de participación al (50.00%) opinaron estar muy de acuerdo que el servicio al ciudadano del distrito de Supe Puerto se mejorar con el recaudo de tributos, en cuanto a los tributos municipales, así como la correspondencia entre con la disposición de atención para con sus ciudadanos, el (53.03%) respondieron estar muy de acuerdo. **Conclusión:** Los resultados logran expresar que los tributos municipales tienen relación directa, eficacia por la atención que se otorgan a sus conciudadanos del gobierno local del distrito de Supe Puerto.

Palabras Claves: tributos municipales, calidad de servicios, recaudo, fiscalización, presupuesto, organización.

ABSTRACT

Objective: To demonstrate to what extent municipal taxes are related to the quality of services to citizens in the district municipality of Supe Puerto 2020. Methods: The population was composed of 80 subjects among: authorities, officials, servants and citizens, defined by probabilistic sampling, we use the Likert sequence as a measure of quality. Among dimensions we have tributes, transfer, services, ornament. The conviction was certified by SPSS computational course diligence, Translation 22.0 of the Pearson reciprocity model, 95% confidence. The chi-square tests. Results: The results show a higher percentage (50.00%) who strongly agreed that the service to the citizen of the Supe Puerto district will be improved with the collection of taxes, in terms of municipal taxes and their relationship with the quality of services of the citizens, (53.03%) responded strongly agree. Conclusion: The results manage to express those municipal taxes are directly related to the quality of services provided to citizens of the local government of the Supe Puerto district.

Keywords: municipal taxes, quality of services, collection, inspection, budget, organization.

INTRODUCCION

La investigación, Los tributos en gobiernos locales relación con capacidad de atención de ciudadanos del gobierno local Distrital en Supe Puerto 2020, el proceso se ejecutó en concordancia a metodología pertinentes en la institución universitaria aplicada por la escuela de ciencias contables y financieras desarrolla en forma frecuente, comienza con la demostración de la realidad problemática, las ideas teorizantes en la estructura de bases teóricas; resultados; debates; propuestas; propuestas; tal manera que está anexando aspectos pertinentes realizadas en las entrevistas utilizadas en su obtención de indagación relevante, su organización ordenada en relación a capítulos competentes, de manera consecutiva:

En Capítulo I: Planteamiento, se desplegó el desarrollo de los métodos aplicados a estudios irrefutables, instruyendo la explicación de la situación del problema, la enunciación, los objetivos para el estudio, justificando su desarrollo en el tiempo previsto.

El Capítulo II: Marco Teórico, se procedió revisión de circunstancias de investigaciones en el contexto universales de la misma forma locales procediendo a su desplegar aspectos teóricos, doctrinarias, ideológicas, la explicación de procesos primordiales, que permitieron la comprensión de las propuestas integrales, como determinadas, para seguidamente alternar con las variables que forman parte de la operacionalización con los marcos de medición permitiendo resultados.

El Capítulo III: Metodología, su unidad de análisis organizada en 80 individuos personas entre alcalde, regidores, contables, colaboradores entrenados en el que hacer de la gestión gubernativa municipal como es asuntos presupuestales de la gestión del distrito Supe Puerto.

Capítulo IV: Resultado desarrollado de manera estadística con respuestas a las preguntas formuladas aplicadas a cada interrogante expuesta, representada en la tabla, y expuestas en figuras formuladas de respuestas a consultas debidamente ordenados en forma porcentual por cada una de las interrogantes formuladas, desarrollado de acuerdo con el proceso definido.

El Capítulo V: Discusión, en cual se expresa opinión de diversos autores en cuanto a la tributación municipal como su correspondencia de calidad en servicios a ciudadanos.

Capítulo VI Conclusión, finalmente se culmina con las respuestas obtenidas de la confrontación de las hipótesis, lo cual permite relacionar con las respuestas a las entrevistas, propiciando generar aportes a través de recomendaciones dirigidas a mitigar los problemas identificados en cuanto a la capacidad de recaudo de los tributos municipales.

Referencias compuesto por fuentes documentales internacionales y nacionales, bibliográficas de textos de autores, referencias de a web las mismas que abordan opiniones hipotéticas permitiendo sustentar lo estudiado.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La municipalidad distrital de Supe Puerto se ubica en la ciudad Barranca, parte norte de Lima Provincias, a 175 kilómetros de capital del Perú, fue instituida por Decreto Ley 410, un 5 de diciembre por el año 1906, se rige en la gestión administrativa por ley orgánica de municipalidades y las disposiciones emanadas por el gobierno central.

En el año 2020 conto con un presupuesto institucional de apertura por el importe de S/. 177,367,859,707; obteniendo un presupuesto institucional modificado de 217,254,160,088; en relación al comportamiento de sus ingresos producto de los tributos municipales, entre los que generan mayores ingresos se refiere al gravamen a terrenos o propiedades urbanas y agrícolas sin embargo podemos observar que no se encuentra un catastro municipal debidamente actualizado que le permita sincerar la cantidad de predios en el distrito, de manera que permitirá la realización de una fiscalización más exacta sobre la parte urbana como rustica de la ciudad.

Así mismo se desarrolla los recaudos generados en la prestación a atención de barrido de calles como de plazuelas como huertos, sin embargo, podemos observar la morosidad en el pago por dicho servicio, no existe un control actualizado de contribuyentes, que permita identificar con suma

claridad el nivel de morosidad y las cuentas por cobrar por dicho rubro, generando dificultades en cuanto a los ingresos y consecuentemente la carencia de disponibilidad financiera para cubrir las obligaciones de mejorar el servicio como del ornato del distrito.

La situación problemática se manifiesta en cuanto a la deficiencia del servicio que debe de asumir la entidad en bien de la ciudadanía, situación que se refleja por el no pago de los tributos en forma oportuna como en muchos casos el no pago íntegro de dichas deudas.

A lo descrito podemos adicionar que en situación de pandemia a la que se presenta en el ejercicio del 2020, los ingresos municipales se vieron mermados en un 50%, de manera que tampoco se desarrolló una fiscalización en cuanto a la recuperación de las cuentas por cobrar, dicha situación se reflejó en la no atención de adecuada de los servicios de catastro municipal, en mantenimiento del ornato público no es el mejor, el barrido de las calles no se desarrolla de manera ordenada en su ausencia de insumos y herramientas permitiendo cumplir de manera conveniente, de la misma forma en cuanto a la seguridad ciudadana se muestra deficiencia y carencia de capacidad económica para la contratación d personal para que asuma dicha función.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿En qué disposición tributos municipales se relacionan en capacidad en

servicios a ciudadanos del gobierno local distrital Supe Puerto 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

a. ¿De qué manera el impuesto al patrimonio predial se relaciona con la actualización del catastro municipal en el gobierno local Supe Puerto?

b. ¿De qué manera el impuesto a la alcabala se relaciona con fuente de financiamiento del gobierno local del distrito Supe Puerto?

c. ¿Cómo el servicio por barrido de calles se interrelaciona en nivel de servicio limpieza en calles en gobierno local Supe Puerto?

d. ¿De qué manera los arbitrios en parques y jardines se relacionan con el mantenimiento y conservación del ornato del gobierno local Supe Puerto?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo General

Evidenciar en medida los tributos municipales se relacionan en capacidad en servicios a ciudadanos del gobierno local distrital Supe Puerto 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

a. Inspeccionar en que forma impuesto del patrimonio predial se relaciona con la actualización del catastro municipal en el distrito de Supe Pueblo.

b. Probar de qué manera el impuesto a la acabala se relaciona con sus formas financieras en el gobierno local Supe Puerto.

c. Verificar como por barrido de calles se interrelaciona en nivel de servicio limpieza en calles en gobierno local Supe Puerto.

d. Valuar en que forma los arbitrios de parques y jardines se relacionan con el mantenimiento y conservación del ornato municipal en el distrito de Supe Puerto

1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Discurremos la justificación como la importancia que tiene el cumplir con los tributos municipales, como los ciudadanos honran el pago de sus arbitrios, tasas y contribuciones, lo cual redundara en beneficio de la ciudadanía por cuanto los tributos se constituyen en la fuente de ingresos del presupuesto institucional de apertura, para cubrir las obligaciones o costos que significa cumplir con los servicios que otorgan los gobiernos locales.

En tal sentido nuestro análisis, en la verificación como la observación en cumplimiento por los servicios públicos, como el gobierno local cumple con los servicios de limpieza pública, la realización de sus propósitos de transformación constituyen porción de su supuesto en gastos, así como del ornato municipal, de manera que los ingreso que se reciben por los tributos logran cubrir los costos que le significa a la municipalidad, así como verificar la calidad de dichos servicios.

Considerando la justificación, apreciando la existencia relacionada de variables considerando que los recursos recaudados a través de su política de administración de rentas les permiten describir sus ingresos necesarios en mejorar calidad en atención que acuerdo con las normas legales les corresponden a los gobiernos locales para una mejorar atención a la población.

1.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO

En cumplimiento del estudio fue indispensable visitar ambientes que forman parte de la estructura orgánica municipal, principalmente aquellas áreas dedicadas a recaudo de contribuciones administrativos, así como aquellas áreas dedicadas a la atención de los diferentes servicios que presta el gobierno local a la ciudadanía.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.2. Investigaciones Internacionales

(Duran 2018) estudio: cultura de no cancelación en los participantes del gravamen a predios del distrito de San José de Cúcuta, en Colombia, su objeto estuvo determinado motivo porque no se cumple con el pago de tributos en Cúcuta, el método se basó en el ambiente normativo, la orientación investigatoria fue cualitativa – cuantitativa, de diseño descriptivo. El autor finiquita el no cumplimiento con cancelar sus obligaciones del gravamen por predios urbanos y rústicos, que se presenta por falta de comunicación en saber que cual será el destino de los caudales de dicho gravamen, sin embargo los administrados desconocen la orientación de inversión o fuente de ingresos para proyectos de bien para las ciudadanos.

Jaramillo (2014) el estudio: Optimizando la administración para el recaudo de tributos en gobiernos locales Ilustre gobierno municipal Riobamba, Ecuador, su objetivo fue examinar como el recaudo de los tributos a nivel seccional en gobierno Riobamba, con la finalidad de verificar su comportamiento en los ingresos para cumplir con sus servicios, para ello desarrollo investigativo cualitativa, diseño no-experimental, con utilización en

herramientas se permitió la recolección de datos. Finalmente finiquita la importancia para cubrir servicios de calidad son indispensables orientados a los gobiernos municipales que asignan las normas tributarias con la finalidad de planificar proyectos orientados a mejorar la calidad de servicios lo cual requiere contar instrumentos que permitan comunicar a la población y mantener relación directa entre la administración y el ciudadano.

2.3. Investigaciones nacionales

Huanacuni (2018), del estudio: Encargo de Dirección tributaria en gobierno local su correlación en el tributo a los predios urbanos y rústicos en distrito coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en Universidad Privada Tacna, su finalidad general analizar correlación de gestión de administración tributaria y recaudo del gravamen a terrenos urbanos y rústicos en gobierno local, su método utilizado fue diseño descriptivo retrospectivo. Finalmente, el autor llega concluir la dirección tributaria del gobierno local es importante para el recaudo por el tributo al patrimonio de predios que deberán de mejorar la gestión para incrementar la recaudación en el objetivo generando mejores atenciones a sus contribuyentes.

Coaquira (2018) la investigación: Valoración de calidad de los servicios a contribuyente su incidencia del recaudo por tributos de valor al patrimonio de los predios gobierno local Yunguyo; la cual tiene como propósito general exponer su incidencia del conocimiento del ciudadano en la calidad de servicios

prestada de parte de colaboradores municipales por recaudos de tributos municipales cuyo origen es el valor al patrimonio de predios, en ello ha utilizado el método expresivo, razonable, resumido. Finalmente concluye existe una relación directa de capacidad de atención a los ciudadanos con la capacidad de recudo del tributo al patrimonio de los predios, quiere manifestar a menor atención se da por pésimo recaudo de tributos como fuente para dichas actividades.

Macedo, M. (2017). Su estudio: “Calidad en atención eléctrica su complacencia de usuarios de Electro Puno Sociedad Anónima Abierta, con dirección Azángaro”, su objetivo fue identificar la calidad de servicio para sus usuarios, en su desarrollo utilizo el enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo – correlacional, aplicando las herramientas en elaboración de comunicación y opinión a entrevistados. Se concluye que la calidad de servicio se ve mermada hacia los usuarios por la carencia de personal debidamente entrenado en la atención como los aspectos orientados a la calidad de sus servicios.

2.3.1. BASES TEORICAS

TRIBUTOS MUNICIPALES

El aspecto importante para el recaudo de tributos está orientado al mejoramiento de la cultura tributaria que la ciudadanía sea orientada, en saber el objetivo de cumplir con sus pagos, como se presupuestas la ejecución de proyectos, o mejora la calidad de los servicios con los recursos que cada ciudadano aporta, en ese sentido Gómez & Macedo (2008) manifiestan: (...)

comprendan el recaudo de gravámenes, corresponden a los ciudadanos el gobierno lo devuelve principalmente en calidad de servicios en la búsqueda de un mejor ambiente de vida y tranquilidad (p.153)

Por otra parte es necesario cultivar en la niñez el deber de cumplimiento de cancelar deudas de impuestos, desde la escuela se va formando nuevas formas de ver para que sirva el cumplir con el deber tributario, y que las entidades gubernamentales como gobiernos locales o el propio estado cumplen con su administración correcta, en ese sentido García (2017) sobre cultura tributaria, expresa: (...) comportamiento de actitudes de los ciudadanos que comprenden su decisión en cuanto al cumplimiento con el pago de sus deberes tributarios, que resulta del comportamiento de sus deberes en orden de sus tributos que como ciudadano les corresponde. (p. 1)

Por cuanto a conciencia fiscal, relacionada al comportamiento que expresa el conocimiento de la persona, a través de sus acciones como expresión de sus valores, principios en reconocer que se necesita cumplir de manera directa, y que en forma indirecta se recibe a través de obras o calidad de servicios de parte de quienes tienen esa labor de ser servidores del estado, en ese contexto Bravo (2011) considera conciencia: (...) actitudes y creencias de personas, que deben de contar con la capacidad y voluntad de cumplir con sus deberes ciudadanos entre ellos honrar el pago de tributos (p. 1)

Uno de los aspectos que ayuda a mejorar la cultura tributaria, esta relacionado al conocimiento que darse a los contribuyentes por parte de los administradores tributarios, o sea la información será siempre relevante, el

ciudadano conozca el porqué, tributar, y como recibir ese aporte de manera indirecta a la ciudadanía, al respecto Garay (2017) en relación a la transmisión de los deberes tributarios considera: (...) “comprende la utilización de mecanismos orientados a los ciudadanos relacionados con sus deberes de sus tributos a los cuales están afectos para ello deben ser informados oportunamente” (p.25)

CALIDAD DE SERVICIOS

La gestión de administración deberá siempre estará premunida por buena calidad en atención a sus usuarios o clientes quienes deben de distinguir un producto de otros, no solo por la atención, además por su oportunidad, costo que permita satisfacer sus necesidades, en tal sentido Munch (2010) manifiesta (...) procedimiento que deberá de desarrollarse con el fin de una atención adecuada y oportuna sea de calidad a los ciudadanos permitiendo cumplir con el deber de manera organizada (p. 23).

Debe de entender calidad de servicio, a confrontación o comparación con otros bienes o servicios, que se manifiesta en cuanto a sus diferencias, de manera que el cliente escoja lo que mejor satisface sus expectativas, al respecto según Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996), manifiestan: (...) la respuesta al comportamiento de requerimientos de calidad en atención para la población como se presenta en empresas (p. 12).

El proceso de cómo obtener calidad de sus bienes o servicios, es toda una gestión de calidad, que implica contar con los controles adecuados, de manera que las clientes se vean satisfecho por la adquisición del mismo, en ese sentido

Israel (2011) precisa: (...) calidad percibida, equivale a extensión de deficiencias presentadas existen en posibilidades, pudiéndose interpretar su relación: eficacia en atención, objetividad, deseada (p. 44).

Su eficacia deberá a ser planificada de tal manera que se permita cumplir con procedimientos de gestión de productos de bienes o servicios adecuados para la atención a la ciudadanía, y que tienen su principal acción en la administración de gestión por profesionales capacitados para evitar futuros reclamos a ello se explica (...) organización en planificación la eficiencia en los niveles de atención en ambiente laboral, (Vargas y De Vega, 2011, p. 56).

La calidad en servicios genera excelencia en la atención, del servicio que se otorga, por ello alcanzar atención óptima se relaciona con la excelencia de gestión administrativa, para su atención a sus usuarios o comunidad, ello requiere de contar con la experiencia y actitud necesaria para cumplir con sus metas propuestas en un periodo determinado, a ello Vargas y de Vega (2011) expresa (...) las entidades serán triunfantes en cuanto desarrollen niveles de eficiencia en sus atenciones, orientadas para llegar a alcanzar sus metas con éxito (p. 64).

Gestión en gobiernos locales deberá de ser entendida por la capacidad de esclarecimiento en relación a capacidades aplicadas en acciones se gestiona administrativa, para la atención a sus usuarios o ciudadanos al respecto Navarro, O. (2009) expresa: (...) planificación estructurada en la administración de los ingresos económicos, personales que permitan al municipio atender la población satisfacciones en sus requerimientos primordiales que permite potenciar su desarrollo municipal.

Con planificación permite ordenar adecuadamente su organización de diversos ingresos económicos para entidades, cuando sus objetivos están orientados a la responsabilidad social, por el bien de la población que requiere de recursos orientados a priorizar la calidad de vida del ciudadano, a ello Deming, E. (2009) considera (...) “diligencia en la aplicación de actividades orientadas a la búsqueda de una mejor capacidad de producción de bienes o servicios dirigidas principalmente a los clientes”.

2.3.2 BASES FILOSOFICAS

TRIBUTOS MUNICIPALES

Los gobiernos locales cuentan con ingresos, productos de los recaudos de tributos y se integran al nivel de financiamiento para cubrir los diferentes servicios que les corresponde desarrollar en beneficio de la ciudadanía, de manera que la recaudación de tributos municipales otorgados por la constitución política del estado es sumamente importante de manera que permite, contar con dicha fuente para asumir la ejecución de proyectos, o mejorar la calidad de servicios al ciudadano.

CALIDAD DE SERVICIOS

La atención al usuario o administrado es de suma importancia por cuanto no solamente tiene que ver con las funciones de orden administrativo, adicional a ello está relacionado al comportamiento como persona como la calidad de trato, atención, la empatía que debe existir con los ciudadanos, que se sienta correctamente servido o atendido que dicha satisfacción sea la expresión del servicio recibido.

2.3.3. DEFINICIONES DE TERMINOS BASICOS

Impuesto al patrimonio predial

Es uno de los tributos municipales que genera el ingreso municipal, y está relacionado con la aplicación al valor de la propiedad a nivel urbano rustico como terrenos sin construir, dicho pago debe realizar el contribuyente en forma anual o cuatrimestralmente con el objetivo de cumplir con la recaudación y contar con los presupuestos de ingresos suficientes que permita mejorar la calidad de servicios al ciudadano.

Impuesto a la alcabala

Dicho tributo es aquel que se aplica a la transferencia de una propiedad inmueble en la cual el comprador está obligado a efectuar dicho pago de la tasa del 3% sobre el valor de transferencia, en cualquier de los niveles en la cual se encuentre el predio materia de transferencia, dicho impuesto no puede ser exonerado ni rebajado por orden municipal.

Arbitrio limpieza publica

Es aquel servicio que le corresponde asumir al gobierno local, y que dicho pago debe de ser reconocido en forma mensual, para su cotización se deberá de retener en cuenta las diferencias en función al uso que se le da a dicho predio, como puede ser vivienda, comercial, industrial, etc., dicha recaudación está a cargo del gobierno local en la cual se encuentra ubicado dicho predio.

Arbitrio parques y jardines

Es aquel tributo de administración municipal, el cual se aplica a cada uno de los predios de acuerdo al uso que le corresponda dicha recaudación es

calculada teniendo en cuenta los costos que se determina para cumplir con el recojo de desechos como el barrido de las calles de la ciudad, el pago es en forma mensual sin embargo puede hacerse en forma anula al inicio del periodo por lo cual el gobierno local le atribuye beneficio por pago adelantado.

Catastro municipal

Es aquel servicio que le corresponde al gobierno local a partir de contar con un inventario real de todos los predios que forman parte de dicha municipalidad, que permite reconocer las características de cada uno de ellos en los aspectos físicos, uso infraestructura, etc., sobre los cuales se elabora los valores arancelarios por la Dirección General de Construcción y determina los valores arancelarios al patrimonio.

Fuentes de financiamiento

Esta referido a todos los ingresos financieros que se encuentran debidamente presupuestados y deliberado por sus autoridades a los cual corresponde cada uno en los egresos que forma parte de dicho instrumento, para cumplir con sus planes o proyectos aprobados, de manera que una de las fuentes principales de financiamiento son los tributos o impuestos municipales.

Servicio de limpieza de calles

Esta referido a la captación de ingreso que se genera por los costos determinados por el servicio de limpieza o barridos de calles, el costo deberá de considerar a aquellos egresos por remuneraciones y salarios principalmente al servidor obrero, las herramientas necesarias para su cumplimiento, así como el

servicio por mantenimiento de las unidades vehiculares que se dedican a dicha actividad.

Mantenimiento y conservación de ornato municipal

El ornato municipal está referido a los costos que implica la conservación de plazas o parques, de la misma forma monumentos como proyectos relacionados a mejorar la presencia y conservación de la presencia de la ciudad apta para una adecuada atención a los ciudadanos de la zona como a visitantes.

2.4. HIPOTESIS DE INVESTIGACION

2.4.1 Hipótesis General

Los tributos municipales se relacionan con la calidad de servicios a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Supe Puerto 2020.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- a. El recaudo por el impuesto al patrimonio predial se relaciona con la actualización del catastro municipal en el distrito de Supe Puerto.
- b. El recaudo del impuesto a la alcabala se relaciona con fuentes de financiamiento en la municipalidad distrital de Supe Puerto.
- c. El recaudo por los arbitrios de limpieza pública se relaciona con el nivel de servicio de limpieza de calles en el distrito de Supe Puerto.
- d. Los ingresos por arbitrios de parques y jardines se relacionan con el mantenimiento y conservación del ornato municipal del distrito de Supe Puerto.

2.5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE INDEPENDIENTE

TRIBUTOS MUNICIPALES

CONCEPTO OPERACIONAL

Impuestos tasas y contribuciones que el gobierno central en cumplimiento a la constitución política del estado los traslada a los gobiernos locales con el objetivo cuentan de los ingresos financieros suficientes y pertinentes en cumplir con sus planes o proyectos anuales

Variables	Dimensiones	Indicadores	Índices
Variable Independiente Tributos municipales	<ul style="list-style-type: none"> - Tributos - Transferencia - Productos - Ornamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Impuesto al patrimonio predial - Impuesto a la alcabala. - Tributos de barrido de calles - Arbitrio de plazuelas y jardines 	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados - Evaluación de ingresos - Barrido de calles - Calidad de servicios

VARIABLE DEPENDIENTE

CALIDAD DE SERVICIOS

CONCEPTO OPERACIONAL

El comportamiento que tiene el servidor o funcionario público en la atención al usuario, administrado o ciudadano, que debe de generar un nivel de satisfacción favorable, en la dimensión que tienen los gobiernos locales en la oferta de cada uno de sus servicios por la conservación de una administración municipal eficiente.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Índices
Variable Dependiente	- Organización	- Nivel de atención al catastro municipal	- Evaluación orgánica
Calidad de Servicios	- Endeudamiento	- Nivel fuente de financiamiento	- Finanzas
	- Productos	- Nivel servicio de limpieza de calles	- Control
	- Planeamiento	- Mantenimiento y conservación del ornato municipal	- Evaluación de planes

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO METODOLOGICO

3.1.1. Tipo de investigación

En consideración su característica el estudio con relación a los problemas identificados, se trata de una indagación tipo descriptiva, teniendo en cuenta acedera a investigaciones de tributos municipales, comportamientos y su relación con calidad de servicios a ciudadanos en el gobierno local del distrito de Supe Puerto.

Diseño de investigación

En cuanto a su diseño de acuerdo con los problemas identificados será descriptiva- correlacional.

Enfoque

Su enfoque es cuantitativo por el desarrollo y comportamiento de los tributos municipales la situación de la recaudación para asumir sus compromisos con la población, así como la calidad de servicios de los servidores o funcionarios municipales a la ciudadanía.

HISTORICO

El que será importante para ser utilizada por los procesos de recaudo de los tributos municipales, como se desarrolla en dichas actividades si cumplen con sus fuentes de financiamiento para cumplir con mejorar la calidad de servicios de los ciudadanos.

DESCRIPTIVO

Su importancia radica en el estudio del comportamiento los tributos municipales, describir cómo se ejecuta y si los resultados zona adecuados que permitan que el gobierno local cumpla en el mejoramiento de calidad de servicios a la ciudadanía principalmente los servicios básicos, que asume el consejo municipal en Puerto de Supe.

EXPLICATIVO

Instrumento de singular relevancia por cuanto será usada teniendo como objetivo explicar cómo verificar se manifiesta la administración como uso en los tributos municipales, así como verificar la calidad de servicios otorgan de la administración del gobierno local Puerto Supe.

ANALITICO

Dicho procedimiento permitió examinar el comportamiento de cada una de las variables como tributos municipales si se cumplen principalmente con el recaudo de acuerdo al presupuesto institucional de apertura, si esos recursos

son suficientes de manera que la administración municipal puerto Supe se efectúe con calidad su atención en dichos servicios.

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1 Población

Su unidad de análisis estuvo definida teniendo en cuenta el gobierno local en Puerto Supe, teniendo entre ellos 80 individuos como alcalde regidores, colaboradores la misma forma se tomará en cuenta a profesionales especialistas en tributación municipal a prueba de expertos.

3.2.2 Muestra

La unidad de muestra estuvo reconocida por alcalde, regidores, colaboradores entre como especialistas lo que el tamaño de la muestra estuvo compuesto en 66 individuos

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Por cuanto:

n= Dimensión de muestreo

Z= 95% confianza.

P=. (Se asume P=0.5).

Q.= Puerto. (Q = 0.5, de Q).

E= Falta muestra 0.05

N= Población total

n= Volumen óptimo de muestra.

Entonces, se tendrá en cuenta el contenido de formula

Remplazando cálculos tenemos

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (80)}{(0.05)^2 (80-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{76.832}{0.1975 + 0.9604}$$

$$n = 66.38$$

$$n = 66$$

3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Técnicas empleadas

Cuestionario

Es la aplicación de técnica para recopilar información como opiniones de cada uno de los componentes de la muestra lo cual lograra contar con lo requerido.

Encuestas

Instrumento nos ayudara al logro de apreciación de cada uno de encuestados del comportamiento a tributos aplicables en tributos municipal

en la relación con su eficacia para bien de la población del gobierno local distrital Supe Puerto.

Análisis Documental.

Instrumento importante que permitió al proceso de recolección en datos, dicho documento fue evaluado en correlación con los tributos municipales, así como su relación a la característica de la atención a la población en Supe Puerto.

Descripción de los instrumentos

Ficha bibliográfica:

Instrumento que fue utilizado en acciones orientadas a acopiamiento de referencias que permita contar con sustento teórico, como diversos conceptos por parte de expertos en asuntos de gobierno principalmente ediles como profesionales en tributos municipales y calidad de servicios en distrital de Supe Puerto.

Guía de entrevista

Instrumento que sirvió de orientación en el proceso de recopilación de datos como conocimientos de hechos obtenidos de manera expuesta a los alcaldes, regidores, colaboradores, como profesionales expertos en tributos municipales, quienes opinarán sobre los tributos municipales, así

como su relación en función a niveles de atención a población del gobierno local Supe Puerto.

Ficha de encuesta

Ficha usada en el trabajo de campo aplicada en proceso de recopilación de opiniones directas de los miembros ediles como alcaldes, regidores, colaboradores profesionales en tributos municipales sobre tributos municipales y calidad de servicios en administración local distrital Supe Puerto.

Programaciones de demostración de la validez y confiabilidad de los instrumentos

La información recolectada fue necesario su realización que permitió demostrar la validez e importancia de los procesos para ello se aplicó una orientación a las diez preguntas formuladas y desarrolladas en los 66 individuos que comprende a alcalde, regidores, como colaboradores y profesionales en asuntos municipales con el objetivo de demostrar el nivel de atención a datos obtenida.

3.4. TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Técnicas de Análisis

Procedimos a utilizar en los procesos:

- Estudio fundamentado
- Concordancia de fichas

- Información
- Búsqueda

Técnicas de Procesamiento de Datos

El desarrollo de estudio permitió procesar cada una de la información obtenidos en las referencias con el uso de procedimientos adecuados para ello se señala las siguientes:

- Programación y codificación
- Datos manejables
- Estudio fundamentado
- Tablas expresadas
- Interpretación de datos
- Concordancia en información

Uso de procedimiento computacional del SPSS Traducción 25.0

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANALISIS DE RESULTADOS

El desarrollo de campo permitió analizar las propuestas de diversas personas versadas en asunto de orden municipal, principalmente en cuanto a la administración de las recaudaciones de sus tributos, como se desarrollan en el contexto municipal con experiencias a nivel local, nacional como de diversos países, principalmente que coinciden con sus actividades operativas como aplicación adecuada de gestión de administrativa orientadas a la eficiencia en los recaudos de dichos impuestos los cuales son registradas de manera de ingresos, y se constituyen en fuente de financiamiento para sufragar los gastos que se desarrollan en las acciones de atención a los ciudadanos como en el ornato municipal, la limpieza o barrido de las calles, así como otras actividades orientadas en forma directa al servicio de la ciudadanía, acciones que están contempladas como fuente financiera que sustenta dichos egresos, lo cual los investigadores coinciden que se debe de optimizar el mejoramiento en la capacidad de recaudo de los tributos en forma periódica su administración correcta que permita contar con los recursos económicos oportunos para una atención de calidad a la vecindad, en tal sentido concluyen que la eficiente cobranza de tributos municipales se relacionan directamente con el nivel de atención con calidad en el distrito de Supe Puerto.

4.1.1. PAGO DE IMPUESTO

Tabla 1

Se cumple con pago por impuesto al patrimonio predial en la municipalidad distrital

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	15	22.72	22.73	22.73
b. De acuerdo	14	21.21	21.21	43.94
c. Poco de acuerdo	12	18.18	18.18	62.12
d. En desacuerdo	20	30.30	30.30	92.42
e. Muy en desacuerdo	05	7.57	7.58	100.00
TOTAL	66	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

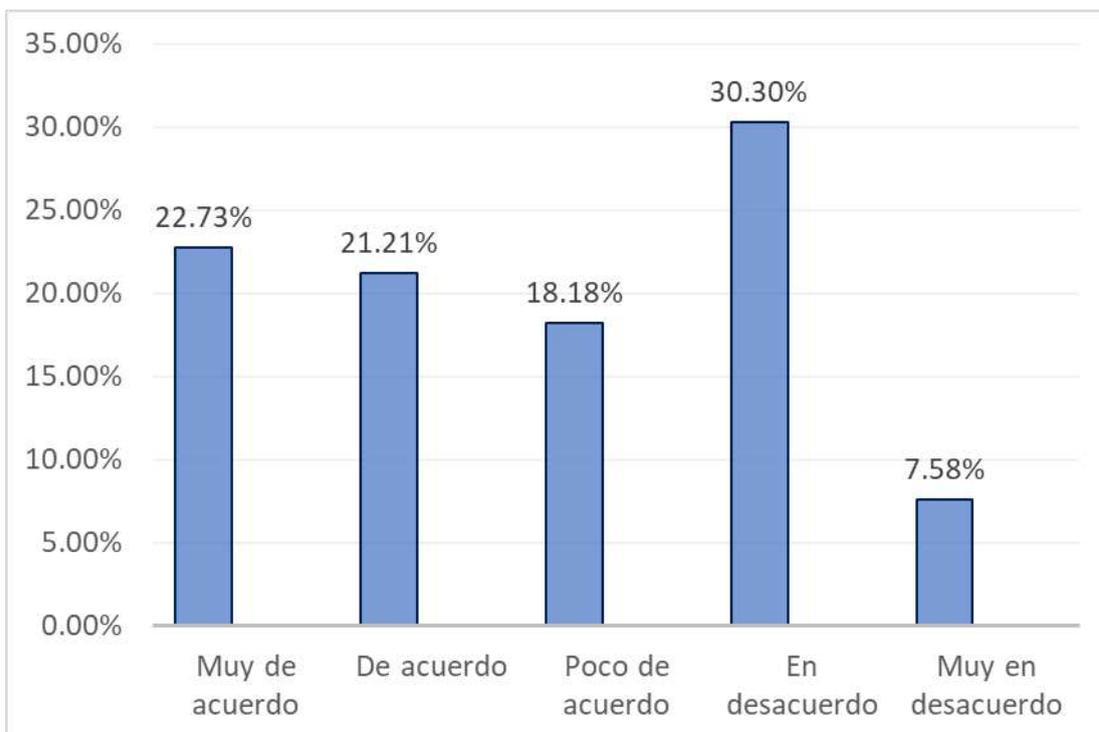


Figura 1. Se cumple con pago por impuesto al patrimonio predial en la municipalidad distrital

INTERPRETACIÓN

En la exposición de la figura que antecede la cual muestra respuestas de individuos, un 22.73% declararon quedar muy de acuerdo se cumple en el pago por tributos procedentes del valor de los predios de la municipalidad distrital Supe Puerto; el 21.21% mostrarse de acuerdo, contrariamente el 18.18% creyeron quedar poco de acuerdo, pero contrariamente el 30.30% cavilaron estar en desacuerdo, últimamente el 7.58% dar la razón su disconformidad que se cumpla con el pago por impuesto al patrimonio predial en la municipalidad distrital de Supe Puerto.

4.1.2. IMPUESTO A LA ALCABALA

Tabla 2

Se cumple con pago del impuesto a la alcabala en gobierno local de Supe Puerto

ALTERNATIVAS			Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
a. Muy de acuerdo	19	28.78	28.79	28.79

b. De acuerdo	14	21.21	21.21	50.00
c. Poco de acuerdo	11	16.66	16.67	66.67
d. En desacuerdo	16	24.24	24.24	90.91
e. Muy en desacuerdo	6	9.09	9.09	100.00
TOTAL	66	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

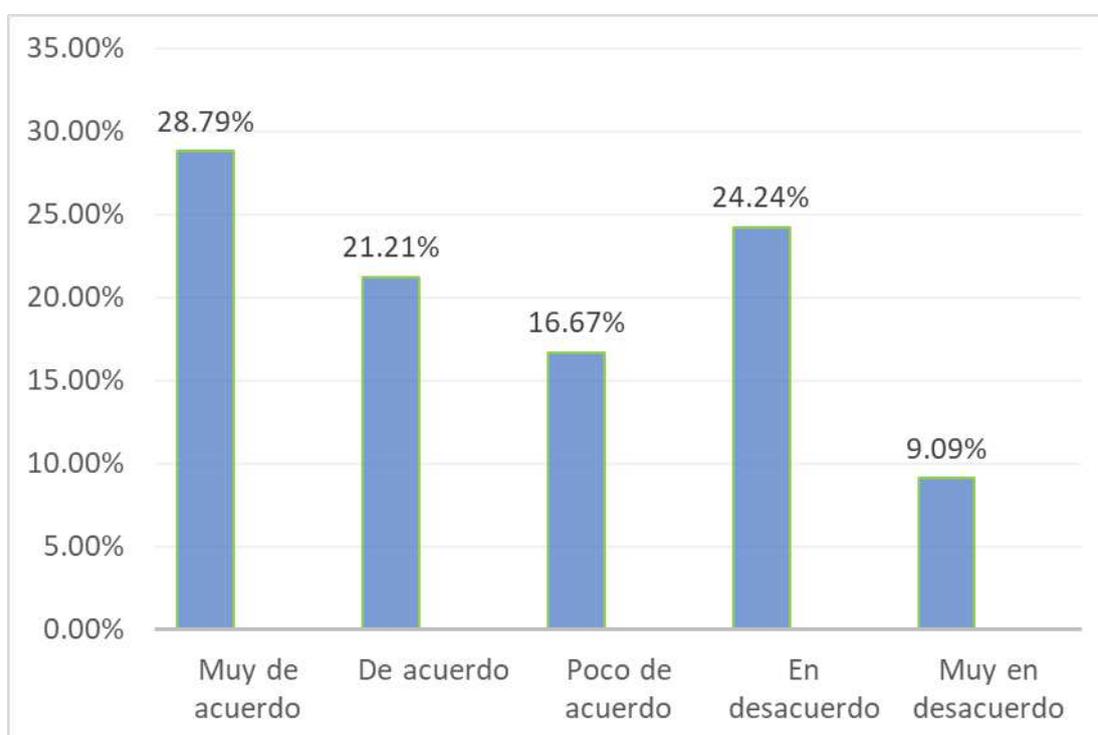


Figura 2. Se cumple con pago del impuesto a la alcabala en gobierno local de Supe Puerto

INTERPRETACIÓN

De la indagación al proceso de respuestas a interrogantes las cuales se exponen en grafica precedente, es necesario indicar un 21.74% opinaron estar

muy de acuerdo que se cumple con el pago del impuesto al alcabala en el gobierno local de Supe Puerto; el 22.83% opinaron estar de acuerdo, un 18.48% respondieron estar poco de acuerdo, contrariamente 20.65% manifestaron estar en desacuerdo, finalmente el 16.30% opinaron estar muy en desacuerdo que se cumple con el grado se cumple con el pago del impuesto al alcabala en el gobierno local de Supe Puerto.

4.1.3. CONTRIBUYENTES CUMPLEN

Tabla 3

Contribuyentes cumplen con pago por servicio de arbitrio de limpieza pública en gobierno local

ALTERNATIVAS			Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
a. Muy acuerdo	15	30.43	30.43	30.43
b. De acuerdo	14	22.82	22.83	53.26
c. Poco de acuerdo	16	25.00	25.00	78.26
d. En desacuerdo	18	16.30	16.31	94.57
e. Muy en desacuerdo	07	5.43	5.43	100.00
TOTAL	66	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

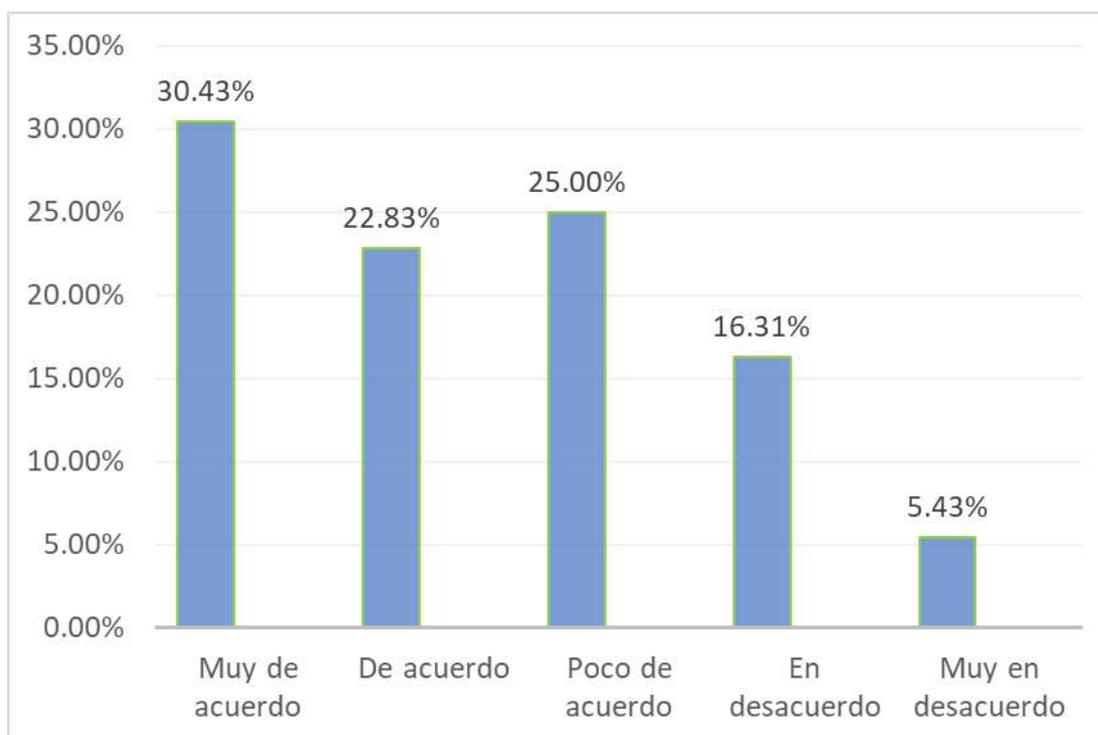


Figura 3. Contribuyentes cumplen con pago por servicio de arbitrio de limpieza pública en gobierno local

INTERPRETACIÓN

Como resultado a interrogantes programadas se obtiene las respuestas las mismas que se observan en la figura que precede indicando como el 30.43% expresaron estar muy de acuerdo los contribuyentes cumplen en el cancelación del servicio de arbitrio de la limpieza de calles en el gobierno local distrital de Supe Puerto; el 22.83% expresaron su aceptación, el 25.00% reconocieron poca complacencia, inversamente el 16.31% mostraron su disconformidad, al final un 5.43% juzgaron su total disconformidad en contribuyentes cumplen en el desembolso del servicio por arbitrio de la limpiado de las calles en el gobierno local distrital de Supe Puerto.

4.1.4. CONTRIBUYENTES

Tabla 4

Contribuyentes pagan oportunamente el servicio de arbitrio de parques y jardines

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	15	22.73	22.73	22.73
b. De acuerdo	12	18.18	18.18	40.91
c. Poco de acuerdo	13	19.70	19.70	60.61
d. En desacuerdo	18	27.27	27.27	87.88
e. Muy en desacuerdo	08	12.12	12.12	100.00
TOTAL	66	100.00	100.00	

Nota: Elaboración propia

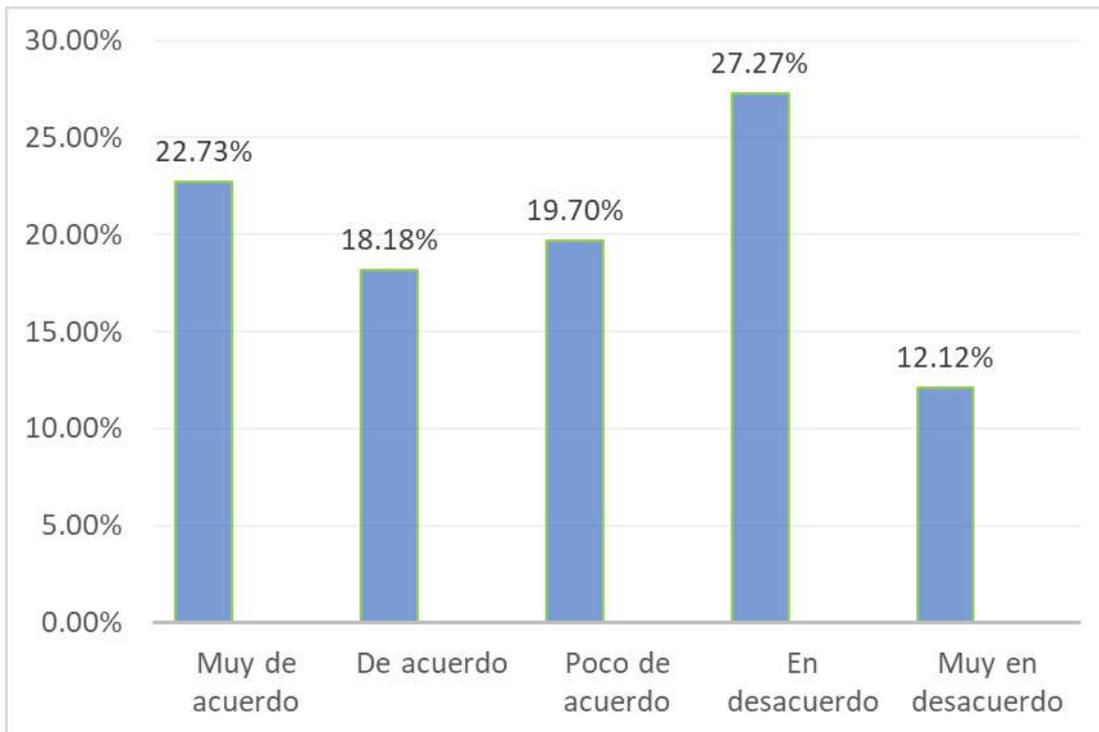


Figura 4. Contribuyentes pagan oportunamente el servicio de arbitrio de parques y jardines

INTERPRETACIÓN

Del trabajo de campo y la relación directa obtenida información de muestra expresada en la figura precedente vemos, un 22.73% dedujeron su complacencia en el sentido los contribuyentes pagan oportunamente por asistencia del arbitrio de plazuelas, ornato del gobierno local distrital de Supe Puerto; un 18.18% creyeron su aceptación, del 19.70% pensaron cierto aceptación, pero inversamente un 27.27%, meditaron no estar de acuerdo, finalmente el 12.12% pensaron su disconformidad que se cumplan los contribuyentes pagan oportunamente el prestación de arbitrio en plazuelas y ornato en el gobierno local distrital de Supe Puerto.

4.1.5. TRIBUTOS MUNICIPALES

Tabla 5

Tributos municipales se relacionan con calidad de servicios a los ciudadanos en distrito de Supe Puerto.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	35	53.03	53.03	53.03
b. De acuerdo	12	18.18	18.18	71.21
c. Poco de acuerdo	10	15.15	15.15	86.36
d. En desacuerdo	06	9.09	9.09	95.45
e. Muy en desacuerdo	03	4.55	4.55	100.00
TOTAL	66	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

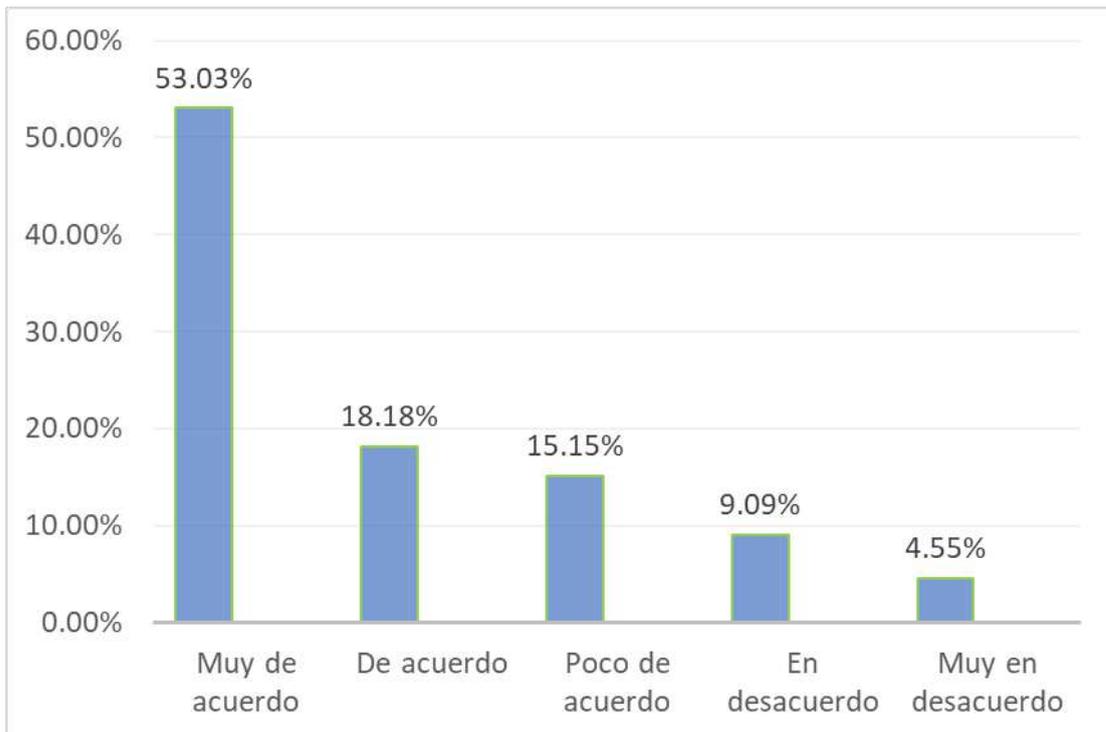


Figura 5. Tributos municipales se relacionan con calidad de servicios a los ciudadanos en distrito de Supe Puerto

INTERPRETACIÓN

De lo que se muestra en la figura que antecede expresa las respuestas a interrogantes desarrolladas lo cual se expresa en 53.03% creyeron pensar muy de conformidad en los tributos municipales se relacionan en el nivel de atención a cada uno de prestación de servicio a ciudadano del gobierno municipal del distrito Supe Puerto; el 18.18% declararon su conformidad; un 15.15% reflexionaron cierta conformidad, sin embargo contrariamente el 9.09% expresaron su disconformidad, finalmente el 4.55% reconocieron su disconformidad los tributos municipales se relacionan a los niveles aceptables de diversos servicios a la población del distrito de Supe Puerto.

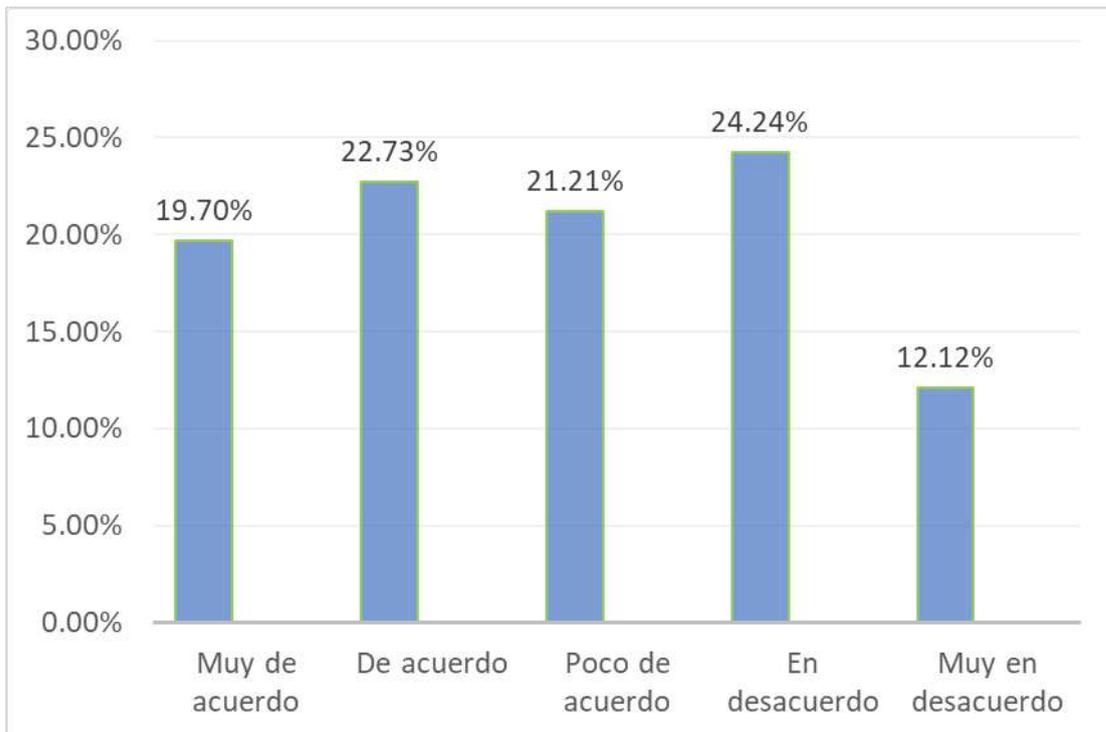
4.1.6. CATASTRO MUNICIPAL

Tabla 6

Municipalidad distrital de Supe Puerto cuenta con su catastro municipal actualizado

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	13	19.70	19.70	19.70
b. De acuerdo	15	22.73	22.73	42.43
c. Poco de acuerdo	14	21.21	21.21	63.64
d. En desacuerdo	16	24.24	24.24	87.88
e. Muy en desacuerdo	08	12.12	12.12	100.00
TOTAL	66	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia



Fuente 6. Municipalidad distrital de Supe Puerto cuenta con su catastro municipal actualizado

INTERPRETACIÓN

Del trabajo de campo del proceso de recopilación del cuestionario podemos mostrar en gráfica precedente, se expresa el 19.70% consideraron su concordancia en municipalidad distrital Supe Puerto cuenta con su catastro municipal actualizado; un 22.73% expresaron concordancia, el 21.21% juzgaron no muy convencidos; sin embargo de manera inversamente el 24.24% consideraron estar en desacuerdo que la municipalidad distrital de Supe Puerto cuente con su catastro municipal actualizado, al final un 12.12% reconocieron que estuvieron no de acuerdo.

4.1.7. GOBIERNO LOCAL

Tabla 7

Gobierno local de Supe Puerto cuenta con la fuente de financiamiento para cumplir con calidad de servicios

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	15	22.73	22.73	22.73
b. De acuerdo	17	25.76	25.76	48.49
c. Poco de acuerdo	18	27.27	27.27	75.76
d. En desacuerdo	10	15.15	15.15	90.91
e. Muy en desacuerdo	06	9.09	9.09	100.00
TOTAL	66	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

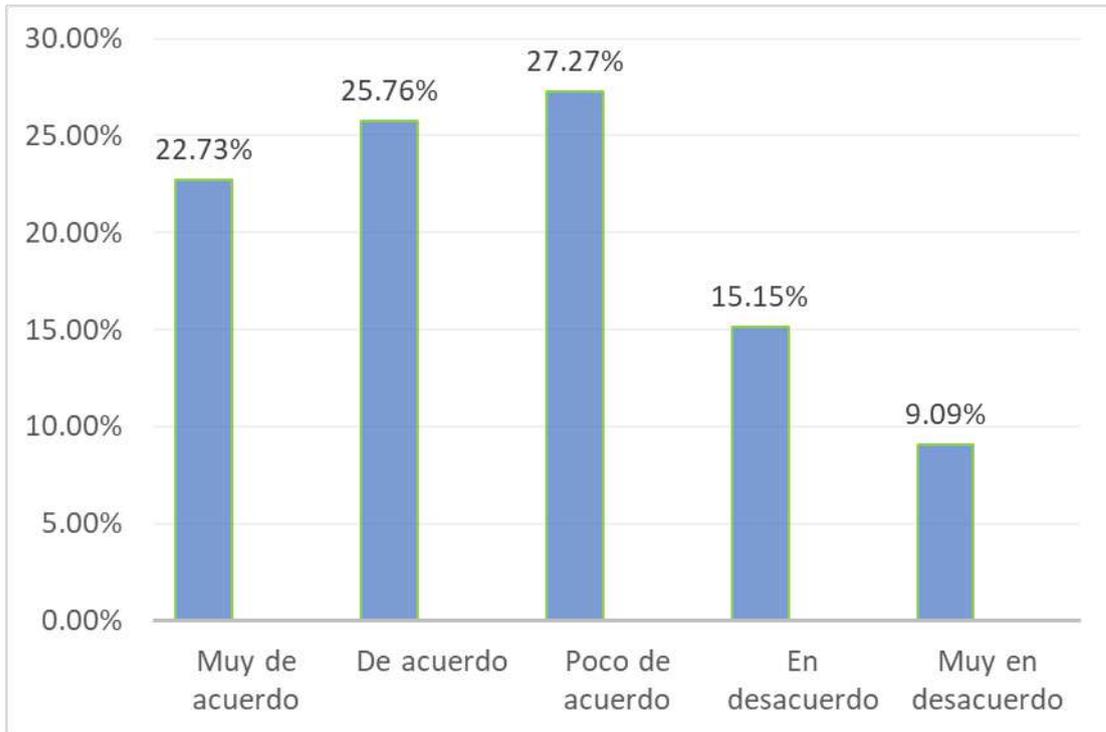


Figura 7. Gobierno local de Supe Puerto cuenta con la fuente de financiamiento para cumplir con calidad de servicios

INTERPRETACIÓN

Las respuestas a preguntas generaron respuestas las mismas que se trasladaron a tabla como a figura que precede, por lo que señalamos un 22.73% pensaron muy de acuerdo, la administración municipal del distrito Supe Puerto cuenta como fuente de financiamiento para cumplir con calidad de servicios; el 25.76% opinaron estar de acuerdo, el 27.27% pensaron concordar poco de acuerdo; pero de manera adversa un 15.15% manifestaron su opinión en contra, al final un 9.09% opinaron estar muy en desacuerdo que el gobierno local del distrito de Supe Puerto cuenta con la partida presupuestaria que permita dar buena calidad en servicios.

4.1.8. SERVICIOS DE LIMPIEZA

Tabla 8

El servicio de limpieza pública en el distrito de Supe Puerto es de calidad al ciudadano

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	15	22.73	22.73	22.73
b. De acuerdo	14	21.21	21.21	43.94
c. Poco de acuerdo	13	19.70	19.70	63.64
d. En desacuerdo	16	24.24	24.24	87.88
e. Muy en desacuerdo	08	12.12	12.12	100.00
TOTAL	66	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

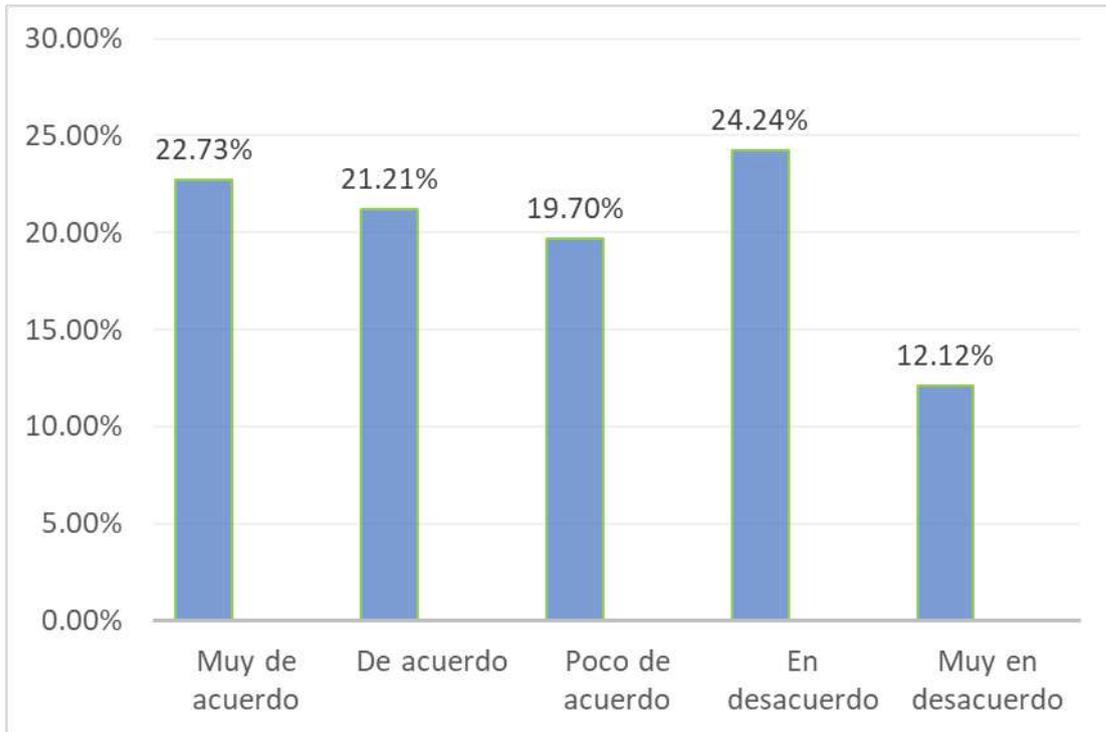


Figura 8. El servicio de limpieza pública en el distrito de Supe Puerto es de calidad al ciudadano

INTERPRETACIÓN

En concordancia a la información recopilada como respuesta a las interrogantes mostrada en la figura, se detalla cómo el 22.73% expresaron su conformidad con el nivel calidad del servicio en el barrido de calles en gobierno local Supe Puerto es calidad al ciudadano; el 21.21% respondieron su aceptación; el 19.70% reconocieron estar poco conforme; pero sin embargo inversamente un 24.24% expresaron estar disconformes; al final el 12.12% manifestaron su disconformidad en relación con el servicio por la limpieza de calles en la ciudad de Supe Puerto es de calidad al ciudadano.

4.1.9 MANTENIMIENTO Y CONSERVACION

Tabla 9

*Se cumple con mantenimiento y conservación del ornato del distrito de Supe
Puerto*

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	14	21.21	21.21	21.21
b. De acuerdo	15	22.73	22.73	43.94
c. Poco de acuerdo	16	24.24	24.24	68.18
d. En desacuerdo	15	22.73	22.73	90.91
e. Muy en desacuerdo	06	9.09	9.09	100.00
TOTAL	66	100.00	100.00	

Nota: Elaboración propia

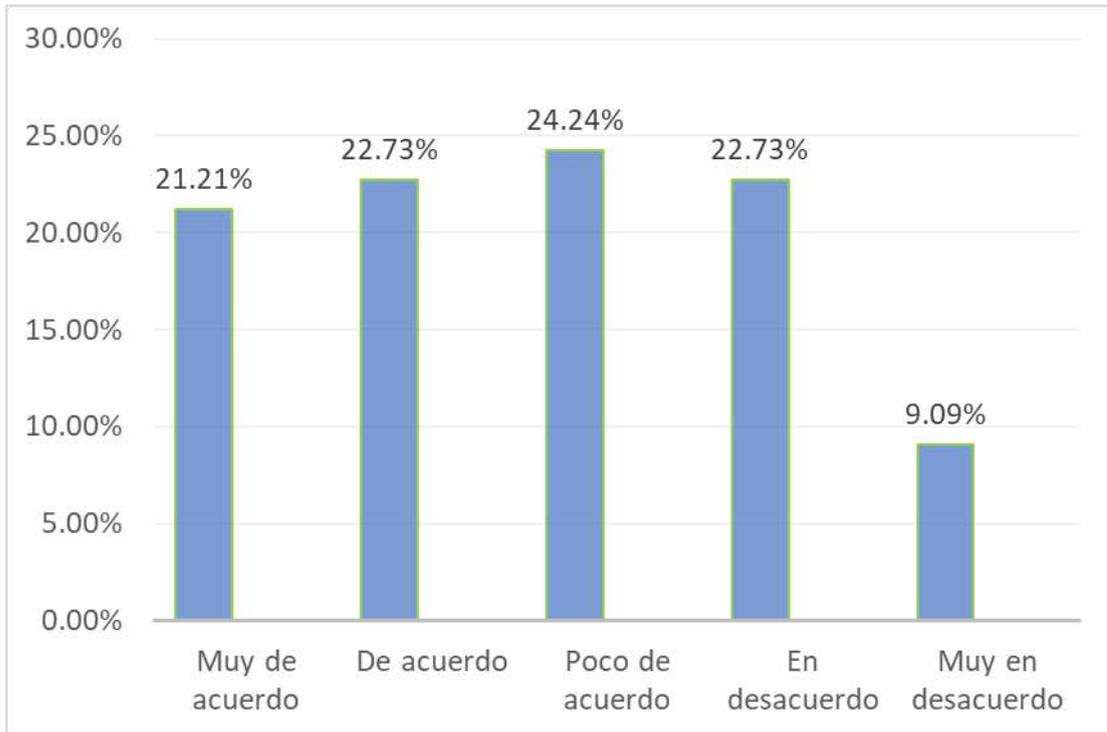


Figura 9. Se cumple con mantenimiento y conservación del ornato del distrito de Supe Puerto

INTERPRETACIÓN

Del acopiamiento de las respuestas a interrogantes del cuestionario y llevadas a las tablas se muestra en la figura, expresamos el 21.21% reflexionaron quedar muy de acuerdo con el mantenimiento y conservación del ornato de la municipalidad distrital de Supe Puerto; un 22.73% expresaron su aceptación; el 24.24% consideraron poca satisfacción; contrariamente un 22.73% expresaron su disconformidad; al final un 9.09% expresaron estar muy disconformes se cumple con el mantenimiento y conservación del ornato de la municipalidad distrital de Supe Puerto.

4.1.10. SERVICIO AL CIUDADANO

Tabla 10

El servicio al ciudadano del distrito de Supe Puerto se mejorará con recaudo de los tributos municipales

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy de acuerdo	33	50.00	50.00	50.00
b. De acuerdo	12	18.18	18.18	68.18
c. Poco de acuerdo	11	16.67	16.67	84.85
d. En desacuerdo	06	9.09	9.09	93.94
e. Muy en desacuerdo	04	6.06	6.06	100.00
TOTAL	66	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

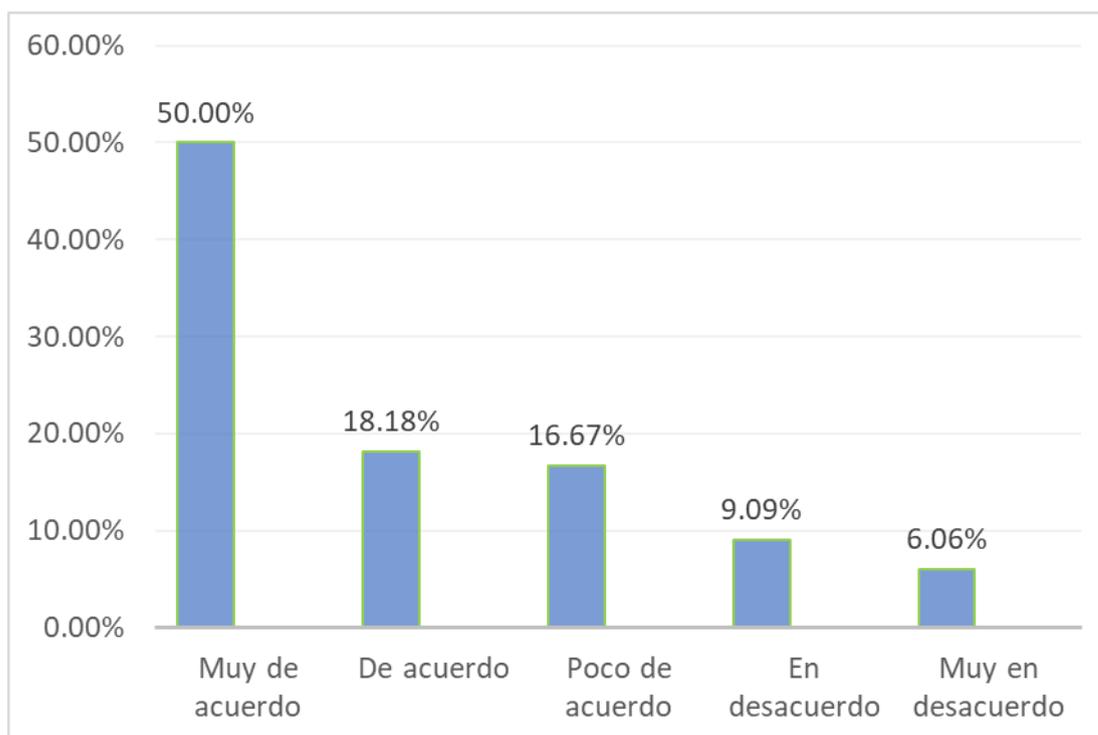


Figura 10. El servicio al ciudadano del distrito de Supe Puerto se mejorará con recaudo de los tributos municipales

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la lectura que se expresa en la figura precedente podemos indicar como el 50.00% de entrevistados respondieron por mayor conformidad en el servicio al ciudadano del distrito de Supe Puerto se mejorar con el recaudo de los tributos municipales, un 18.18% pensaron su conformidad, un 16.67% expresaron su poca conformidad; aun inversamente un 9.09% manifestaron estar disconformes, por la ultima interrogante un 6.06% tienen su opinión de uy disconformes con nivel de atención al ciudadano del distrito de Supe Puerto se mejorar con el recaudo de los tributos municipales.

4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS A:

H₀: El recaudo por el gravamen al patrimonio predial, no se relaciona con la actualización del catastro municipal en el distrito de Supe Puerto.

H₁: El recaudo por el impuesto al patrimonio predial se relaciona con la actualización del catastro municipal en el distrito de Supe Puerto.

Tabla 11

El recaudo por impuesto al patrimonio predial se relaciona con la actualización del catastro municipal.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	TOTAL
a. Muy de acuerdo	10	4	8	2	1	15
b. De acuerdo	4	14	2	6	3	14
c. Poco de acuerdo	8	4	2	2	1	12
d. En desacuerdo	2	5	3	3	1	20
e. Muy en desacuerdo	1	3	1	1	1	5
TOTAL	15	14	12	20	5	66

Nota: Elaboración propia

1.- Estadística para prueba:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Condición de falta por ideal I: $\alpha = 0.05$.

3.- Procesamiento de datos de forma estadística El desplegar su método obtenemos:

$$p(f) = \frac{(9)!(13)!(7)!(13)!}{66!3!4!4!9!}$$

$$= 0.37E-106$$

4.- Habilidad estadística: Transmitido un $0.37E-106 < 0.05$, no acepta H_0 .

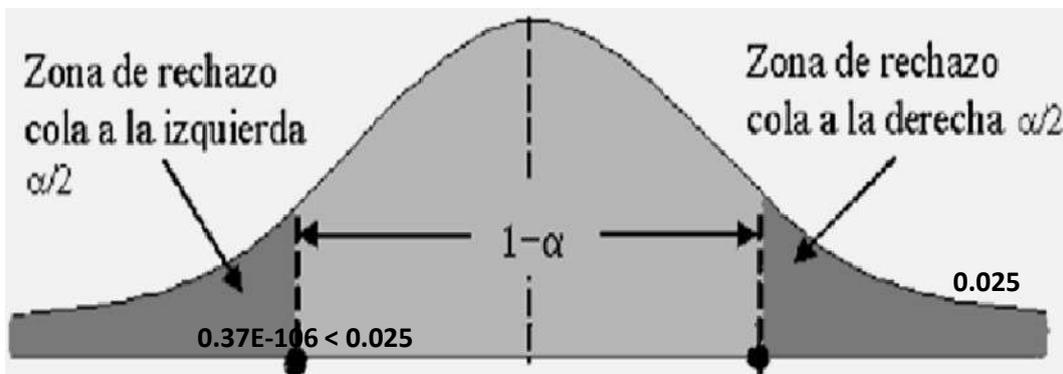


Figura 11. El recaudo por impuesto al patrimonio predial se relaciona con la actualización del catastro municipal.

5.- **Conclusión:** cualidad de $0.37 < 0.05$ rechaza H_0 . Por tal motivo concluye, el recaudo por el impuesto al patrimonio predial se relaciona con la actualización del catastro municipal en el distrito de Supe Puerto.

HIPÓTESIS B:

H₀: El recaudo del gravamen a la alcabala, no se relaciona con fuentes de financiamiento en la municipalidad distrital de Supe Puerto.

H₁: El recaudo del impuesto a la alcabala se relaciona con fuentes de financiamiento en la municipalidad distrital de Supe Puerto.

Tabla 12

El recaudo del impuesto a la alcabala se relaciona con fuentes de financiamiento

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	TOTAL
a. Muy de acuerdo	7	3	1	1	1	19
b. De acuerdo	6	1	5	7	1	14
c. Poco de acuerdo	4	2	2	2	1	11
d. En desacuerdo	1	7	2	4	2	16
e. Muy en desacuerdo	1	1	1	2	1	06
TOTAL	19	14	11	16	06	66

Nota: Elaboración propia

1.- Estadísticamente para ensayo:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- **Carencia I:** $\alpha = 0.05$.

3.- **Cálculo de manera estadística:** El desplegando técnica

obtenemos:

$$p(f) = \frac{(9)! (6)! (9)! (6)!}{66! 4! 5! 3! 1!}$$

$$= 0.73E-92$$

4.- **Destreza computacional:** Entregado un $0.73E-106 < 0.05$, no acepta **H₀**.

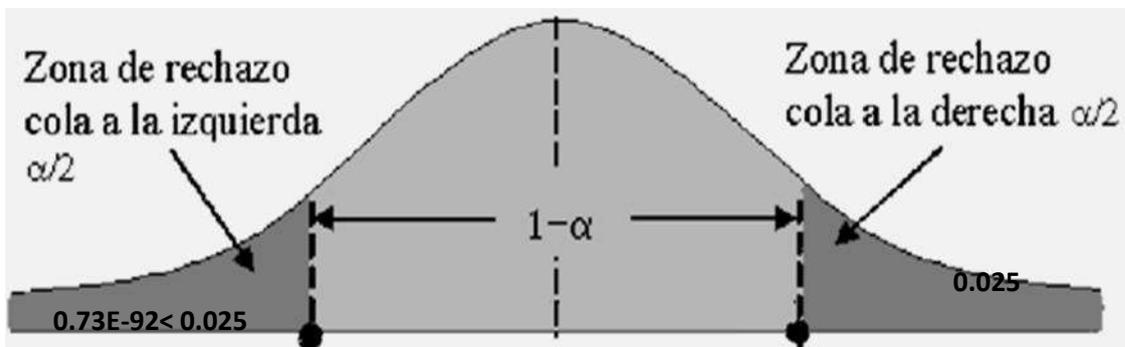


Figura 12. El recaudo del impuesto a la alcabala se relaciona con fuentes de financiamiento

5.- **Conclusión:** Se obtiene $0.73 < 0.05$, se rechaza **H₀**. Por tal motivo, se resuelve, el recaudo del impuesto a la alcabala se relaciona con fuentes de financiamiento en la municipalidad distrital de Supe Puerto.

HIPÓTESIS C:

H₀: El recaudo por los arbitrios de barrido de calles, no se relaciona con el nivel de servicio de limpieza de calles en el distrito de Supe Puerto.

H₁: El recaudo por los arbitrios de barrido de calles se relaciona con el nivel de servicio de limpieza de calles en el distrito de Supe Puerto.

Tabla 13

El recaudo por arbitrios de limpieza pública se relaciona con nivel de servicio de limpieza de calles.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	TOTAL
a. Muy de acuerdo	1	8	3	2	1	15
b. De acuerdo	8	1	2	2	1	14
c. Poco de acuerdo	3	2	4	6	1	16
d. En desacuerdo	2	2	6	6	2	18
e. Muy en desacuerdo	1	1	1	2	2	07
TOTAL	15	14	16	18	07	66

Nota: Elaboración propia

1.- Estadísticamente para ensayo:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Significado por falla por ideal I: $\alpha = 0.05$.

3.- Sistematización de manera estadística para prueba:

$$p(f) = \frac{(7)!(11)!(8)!(7)!}{66!3!5!7!04!}$$

$$= 0.15E-92$$

4.- Pericia computacional: Entregado un $0.15E-106 < 0.05$, no acepta H_0 .

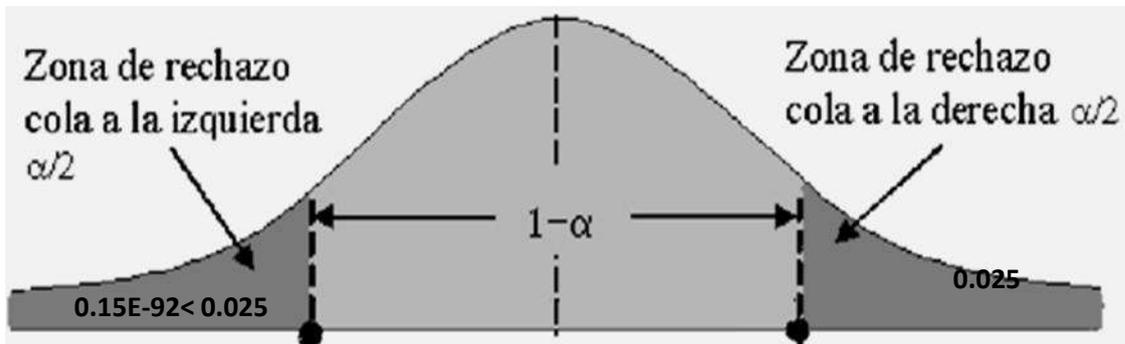


Figura 13. El recaudo por arbitrios de limpieza pública se relaciona con nivel de servicio de limpieza de calles

5.- **Conclusión:** Se resuelve $0.15 < 0.05$, no acepta H_0 . En consecuencia se resuelve, el recaudo por los arbitrios de limpieza pública se relaciona con el nivel de servicio de limpieza de calles en el distrito de Supe Puerto.

HIPÓTESIS D:

H₀: Los ingresos por arbitrios de parques y jardines, no se relacionan con el mantenimiento y conservación del ornato municipal del distrito de Supe Puerto.

H₁: Los ingresos por arbitrios de parques y jardines se relacionan con el mantenimiento y conservación del ornato municipal del distrito de Supe Puerto.

Tabla 14

Ingresos por arbitrios de parques y jardines se relacionan con mantenimiento y conservación del ornato municipal.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	TOTAL
a. Muy de acuerdo	6	3	1	4	1	15
b. De acuerdo	3	1	2	5	1	12
c. Poco de acuerdo	1	2	4	4	2	13
d. En desacuerdo	4	5	4	3	2	18
e. Muy en desacuerdo	1	1	2	2	2	08
TOTAL	15	12	13	18	08	66

Nota: Elaboración propia

1.- Estadísticamente para ensayo:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de jerarquía como falta por ideal I: $\alpha = 0.05$.

3.- Procesamiento de datos de manera estadística:

$$p(f) = \frac{(10)! (8)! (11)! (7)!}{66! 6! 5! 4! 03!}$$

$$= 0.25E-108$$

4.- Destreza computacional: Transmitido al $0.25E-106 < 0.05$, se rechaza H_0 .

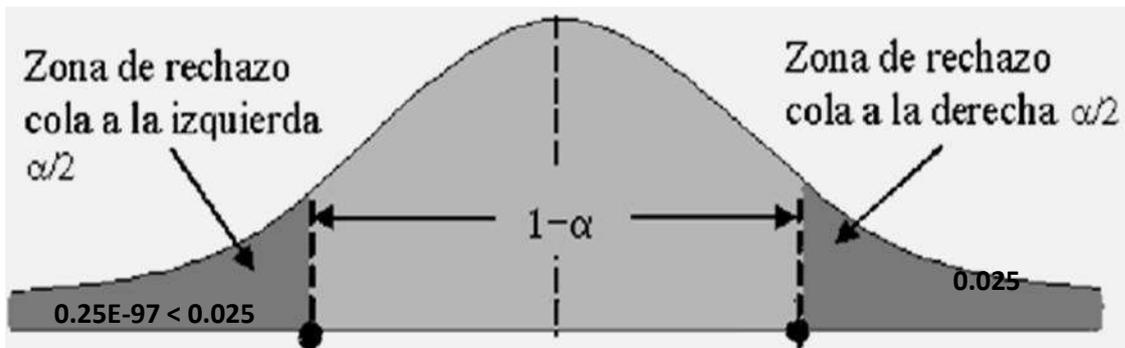


Figura 14. Ingresos por arbitrios de parques y jardines se relacionan con mantenimiento y conservación del ornato municipal.

5.- **Conclusión:** Se obtiene $0.25 < 0.05$. No acepta H_0 . En consecuencia se resuelve, ingresos por arbitrios de parques y jardines se relacionan con el mantenimiento y conservación del ornato municipal del distrito de Supe Puerto.

HIPÓTESIS GENERAL:

H₀: Los tributos municipales, no se relacionan en la eficacia de servicios a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Supe Puerto 2020.

H₁: Los tributos municipales se relacionan en la eficacia de servicios a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Supe Puerto 2020.

Tabla 15

Tributos municipales se relacionan con calidad de servicios a ciudadanos en la municipalidad.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	TOTAL
a. Muy de acuerdo	23	7	2	2	1	35
b. De acuerdo	7	1	2	1	1	12
c. Poco de acuerdo	2	2	3	2	1	10
d. En desacuerdo	2	1	2	1	0	06
e. Muy en desacuerdo	1	1	1	0	0	03
TOTAL	35	12	10	06	03	66

Nota: Elaboración propia

1.- Computo para ensayo:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de relevancia por ideal I: $\alpha = 0.05$.

3.- Procesamiento de datos de forma estadísticamente para ensayo:

$$p(f) = \frac{(31)! (10)! (31)! (10)!}{66! 26! 5! 5! 0! 1!}$$

$$= 2.24E-106$$

4.- Destreza computacional: A un $2.24E-106 < 0.05$, se rechaza H_0 .

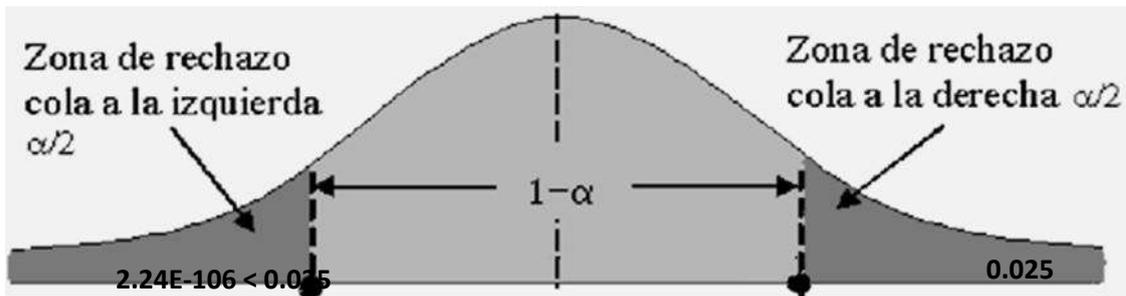


Figura 15. Tributos municipales se relacionan con calidad de servicios ciudadanos en la municipalidad.

5.- **Conclusión:** Como $2.24 < 0.05$, no se acepta H_0 . Por tal motivo, se resuelve los tributos municipales se relacionan con la calidad de servicios a los ciudadanos en la municipalidad distrital de Supe Puerto 2020.

CAPITULO V

DISCUSION

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Producto del análisis a diversa investigaciones realizadas por expertos en el contexto local como extranjero, sobre tributos municipales, de la misma forma de especialistas en asunto de gestión tributaria municipal, la gran mayoría coincide la importancia que tienen los tributos en cuanto a su administración, recaudo y uso, de manera que su incorporación en los presupuesto institucionales de apertura es de singular relevancia, considerando que ello se convierten en la fuente de financiamiento de las actividades encaminadas al mejoramiento de calidad en servicios que se atiende a ciudadanos como un limpiado de calles, sostenimiento y subsistencia de los huertos y jardines, y en estos últimos lustros orientados a mejorar la seguridad ciudadana, que permita contar con los implementos necesarios a fin de reducir los mecanismo de violencia callejera que se presentan en las diversas ciudades, y para de dichos ingresos correctamente administrados pueden ser orientados al mejoramiento del ornato de la ciudad, como a la ejecución de diversos proyectos que hayan sido debatidos en los presupuesto participativo, de manera que la distribución de los ingresos sean administrados y ejecutados de manera democrática en bien de la población principalmente la más necesitada, todos los especialistas coinciden que para lograr una mejoría en la calidad de servicios municipales, hay que ordenar y sincerar la administración entre ellos el recaudo adecuado y racional d ellos tributos municipales, que es la única garantía que permita mejorar la atención primordial a la comunidad así como asistir en el momento que así se requiera.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**6.1. CONCLUSIONES****Primera conclusión**

De revisión a documentación se determina, el recaudo por el impuesto al patrimonio predial se relaciona directamente con la actualización del catastro municipal en el distrito de Supe Puerto.

Segunda conclusión

El reconocimiento a documentos revisados puesta a análisis determinó, el recaudo del impuesto a la alcabala se relaciona con partidas específicas para su consideración el presupuesto del gobierno local Supe Puerto.

Tercera conclusión

En el estudio de información y situadas a evaluación se concluye, el recaudo por arbitrios del servicio de barrido de calles se interrelaciona, directamente en el nivel de calidad del servicio limpieza de calles en distrito de Supe Puerto.

Cuarta conclusión

Producto de observación a información como documentación proporcionada por la entidad se concluye los ingresos por arbitrios de parques y jardines se

relacionan con el mantenimiento y conservación del ornato municipal del distrito de Supe Puerto.

Quinta conclusión

De la revisión de ingresos recaudados, se concluye, que los tributos municipales se relacionan al nivel de atención de los servicios a población del gobierno local Supe Puerto 2020.

6.2. RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Alcalde, regidores, gerencia municipal y tributaria, deberán aplicar políticas orientadas a optimizar los procedimientos de recaudo de tributos al patrimonio de predios ya que sus ingresos dependen la actualización del catastro municipal en el distrito de Supe Puerto

Segunda recomendación

El gerente de administración tributaria su personal deberá de realizar fiscalización orientadas a mejorar el recaudo del impuesto a la alcabala, teniendo en cuenta que forma parte del presupuesto de ingresos del gobierno local distrital de Supe Puerto.

Tercera recomendación

El gerente municipal, como el personal en recaudación deben aplicar políticas que les permitan mejorar el recaudo por arbitrios de limpieza pública, ya que ello permitirá el mejoramiento de calidad del servicio de limpieza de calles en distrito de Supe Puerto

Cuarta recomendación

El jefe de fiscalización tributaria debe de aplicar los mecanismos necesarios que permita mejorar los ingresos por arbitrios de parques y jardines, ya que de dichos

recursos económicos depende el mantenimiento y conservación del ornato municipal del distrito de Supe Puerto.

Quinta recomendación

Finalmente, autoridades, funcionarios y servidores en general deberán de preocuparse en el mejoramiento de política recaudación de impuestos de gobierno local, teniendo cuenta con ellos se garantizan mejorar la capacidad de atención adecuada a pobladores de gobierno local de Supe Puerto 2020.

REFERENCIAS

FUENTES DE INFORMACION

7.1. Fuentes Documentales

Camacho Gavilán, Andrea Paola & Patarroyo Coronado, Yeimy Tatiana (2017) su tesis: *La cultura tributaria en Colombia*, Universidad Minuto de Dios, Bogotá, D.C. Colombia.

Ciaquira Tintaya, Joel Frank (2018) tesis: *Evaluación de calidad de servicio al contribuyente y su impacto en la recaudación de ingresos por impuesto predial en municipalidad provincial de Yunguyo – Puno – Perú*.

Durand Vega, Kevin Alberto (2017) en su Tesis: *La cultura de no pago en contribuyentes del impuesto predial en Municipio San José de Cúcuta*, en la Universidad Libre de Colombia.

Huanacuni Mamani Jimmy Franz (2018). Su tesis: *Gestión de la administración tributaria municipal su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Distrital coronel Gregorio Albarracín Lanchipa*, en la Universidad Privada de Tacna- Perú.

Jaramillo García, Betsy Katherine (2014) su tesis: *Optimización de la gestión de recaudación de impuestos seccionales, aplicado en el Ilustre Municipio de Riobamba- Guayaquil – Ecuador*.

Macedo Atamari, M. M. (2017). *Calidad de Servicio eléctrico y Satisfacción de los Usuarios de Electro Puno S.A.A.– Sede Azángaro periodo 2016*. TESIS. Puno, Perú.

7.2. Fuentes Bibliográficas

- Aguirre, D. J. (2005). *AUDITORIA Y CONTROL INTERNO*. Madrid España: CULTURAL S.A.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad* 7ma Edición México, D.F: Editorial Cengage Learning.
- Flores Gallegos, Jorge (2019) *Manual Tributario 2019* Editorial Instituto Pacifico S.A.C. Lima – Perú.
- Gómez, G. L., & Macedo, B. J. (2008). *La Difusión de la Cultura Tributaria y su Influencia en el Sistema Educativo*. *La Investigación Educativa*, 12(21), pp. 143-153.
- Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*.
- Navarro, O., (2009). *El ABC del gobierno Municipal*. 3ra edición. México: Instituto del Desarrollo Municipal.
- García, J. (2017). *Reforma Tributaria. Elevemos la cultura tributaria en el Perú* (pág. 1). los Olivos - Lima: Blog - UCH.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., & Diaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo.
- Ramos Romero, Gabriel del Pilar (2019) *Manual Tributario 2019* Editorial Instituto Pacifico S.A.C. Lima – Perú.
- Vásquez, O. (2009). *Evasión tributaria*. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Depalma.

7.3 Fuentes Electrónicas

<http://www.aempresarial.com/servicios/revista/>

http://eprints.ucm.es/7816/1/tesis-maestr%C3%ADa_2.pdf

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11845>

<http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1136>

<http://www.mef.gob.pe>

http://eprints.ucm.es/7816/1/tesis-maestr%C3%ADa_2.pdf

ANEXO 1

INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

ENCUESTA:

La presente técnica que se presenta es el Cuestionario correspondiente al trabajo de investigación denominado: **LOS TRIBUTOS MUNICIPALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIOS A CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUPE PUERTO 2020**, Con relación a dicho trabajo se pide que tenga a bien marcar con un aspa (X) la alternativa que según su criterio conteste la pregunta que se formula. Se agradece de antemano por su colaboración.

1. ¿Considera Usted que se cumple con el pago por impuesto al patrimonio predial en la municipalidad distrital de Supe Puerto?
 - a.* Muy de acuerdo ()
 - b.* De acuerdo ()
 - c.* Poco de acuerdo ()
 - d.* En desacuerdo ()
 - e.* Muy en desacuerdo ()

2. ¿En su opinión considera Usted que se cumple con el pago del impuesto a la alcabala en el gobierno local de Supe Puerto?

a. Muy de acuerdo ()

b. De acuerdo ()

c. Poco de acuerdo ()

d. En desacuerdo ()

e. Muy en desacuerdo ()

3. ¿Considera Usted que los contribuyentes cumplen con el pago por el servicio de arbitrio de la limpieza pública en el gobierno local distrital de Supe Puerto?

a. Muy de acuerdo ()

b. De acuerdo ()

a. Poco de acuerdo ()

b. En desacuerdo ()

c. Muy en desacuerdo ()

4. ¿En su opinión los contribuyentes pagan oportunamente el servicio de arbitrio de parques y jardines en el gobierno local distrital de Supe Puerto?

a. Muy de acuerdo ()

b. De acuerdo ()

c. Poco de acuerdo ()

d. En desacuerdo ()

e. Muy en desacuerdo ()

1. ¿Considera Usted que los tributos municipales se relacionan con la calidad de servicios a los ciudadanos en la municipalidad del distrito de Supe Puerto?

- a. Muy de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. Poco de acuerdo ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Muy en desacuerdo ()

2. ¿Considera Usted que la municipalidad distrital de Supe Puerto cuenta con su catastro municipal actualizado?

- a. Muy de acuerdo ()
- b. De acuerdo ()
- c. Poco de acuerdo ()
- d. En desacuerdo ()
- e. Muy en desacuerdo ()

7. ¿En su consideración el gobierno local del distrito de Supe Puerto cuenta con la fuente de financiamiento para cumplir con calidad de servicios?

- a.** Muy de acuerdo ()
- b.** De acuerdo ()
- c.** Poco de acuerdo ()
- d.** En desacuerdo ()
- e.** Muy en desacuerdo ()

8. ¿En su opinión el servicio de limpieza pública en el distrito de Supe Puerto es de calidad al ciudadano?

- a.** Muy de acuerdo ()
- b.** De acuerdo ()
- c.** Poco de acuerdo ()
- d.** En desacuerdo ()
- e.** Muy en desacuerdo ()

9. ¿Considera Usted que se cumple con el mantenimiento y conservación del ornato de la municipalidad distrital de Supe Puerto?

- a.** Muy de acuerdo ()
- b.** De acuerdo ()
- c.** Poco de acuerdo ()
- d.** En desacuerdo ()
- e.** Muy en desacuerdo ()

10. ¿En su opinión el servicio al ciudadano del distrito de Supe Puerto se mejorar con el recaudo de los tributos municipales?

- a.** Muy de acuerdo ()
- b.** De acuerdo ()
- c.** Poco de acuerdo ()
- d.** En desacuerdo ()
- e.** Muy en desacuerdo ()

Muchas gracias por su apoyo.