



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Recaudación tributaria del Centro Poblado Andrés Araujo Morán y la calidad de los servicios que le brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Juan López Vincés (ORCID: 0000-0002-3153-1029)

ASESOR:

Dr. Rolando Norabuna Meneses (ORCID: 0000-0001-6137-6093)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Al padre celestial Dios

Quien siempre está presente en los momentos difíciles de mi vida ofreciéndome sus manos en señal de su amor, porque demuestra estar conmigo en cada momento de mi existencia, especialmente hoy.

Juan, López Vincés

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por qué me permite tener toda la fuerza de voluntad para lograr las metas que me he trazado a lo largo de mi vida.

A nuestra virgen de Guadalupe

Por brindarme su incondicional amor, por su ejemplo de humildad, por enseñarme a valorar todo lo que tengo, por protegerme con su inmenso amor de madre, por ser mi fortaleza en tiempo de pruebas, por ser mi modelo de fe, amor y esperanza.

Juan, López Vínces

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12:30PM del día 16 de febrero de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL CENTRO POBLADO ANDRÉS ARAUJO MORÁN Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES, AÑO 2017, presentada/o por el /la magister LÓPEZ VINCES, JUAN

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
por (mayoría) unanimidad.

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como _____
apto para recibir el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

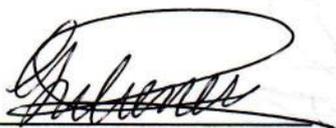
Piura, 16 de febrero de 2019





DR. GARCÍA RAMÍREZ EDWIN MARTÍN
PRESIDENTE





DR. GUTIERREZ HUANCAYO VLADIMIR ROMAN
SECRETARIO



DR. NORABUENA MENESES ROLANDO
VOCAL

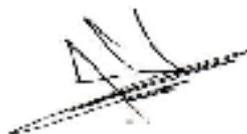
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Mg. JUAN LOPEZ VINCES, estudiante del Programa de Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, filial Tumbes declaro que el trabajo académico titulado "Recaudación Tributaria del Centro Poblado Andrés Araujo Moran y la Calidad de los Servicios que le brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, Año 2016" presentado en () folios para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad es de mi completa autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No se ha utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completo ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
3. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
4. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, Noviembre 2018



Mg. Juan López Vincés
DNI 00207217

ÍNDICE

Caràtula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	iv
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción	1
II. Método	21
2.1. Diseño de investigación	21
2.1.1. Tipo	21
2.1.2. Diseño	21
2.2. Variables y operacionalización	21
2.3. Población y muestra	22
2.3.1. Población.....	22
2.3.2. Muestra	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.4.1. Técnicas	23
2.4.2. Instrumentos.....	23
2.4.3. Validez y confiabilidad	24
2.5. Procedimiento (del recojo de datos).....	25
2.6. Métodos de Análisis de datos.....	25
2.7. Aspectos éticos.....	26
III. Resultados	27
IV. Discusión.....	38
V. Conclusiones	40
VI. Recomendaciones.....	41
VII. Propuesta	42
Referencias	58
Anexos	61

Anexo 01. Artículo Científico	62
Anexo 02. Matriz de Consistencia.....	77
Anexo 03: Encuesta de Calidad de Servicios	79
Anexo 04: Entrevista de Recaudación Tributaria.....	80
Anexo 05: Matriz de Datos de Recaudación Tributaria	81
Anexo 06: Matriz de Datos de Calidad de Servicios.....	82
Anexo 07: Validez y Confiabilidad	87
Anexo 08: Resolución de Consejo N ^a 028-99-MPT-SG	91
Anexo 09: Ordenanza Municipal N ^a 009-2006-MPT-SG	94
Anexo 10: Transparencia Económica Perú	101
Anexo 11: Autorización de la Investigación	105
Anexo 12: fotos	108
Anexo 13: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.....	115
Anexo 14: Turnitin	116
Anexo 15: Autorización de P u blicaci o n de Tesis.....	117
Anexo 16: Autorizaci o n de Versi o n Final del Trabajo de Investigaci o n	118

RESUMEN

Las últimas décadas se han caracterizado por el centralismo en las municipalidades en nuestra región. Los esfuerzos realizados por descentralizarla con la creación de municipalidades delegadas, como es el caso del Centro Poblado Andrés Araujo Morán, no han brindado los resultados esperados, al no delegarle funciones en lo que respecta a la recaudación de tributos. Hecho que estimuló el interés de llevar a cabo a presente investigación cuyo objeto se enfocó en determinar la relación entre el recaudo de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran y la calidad del servicio brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017. Formulando como interrogante de investigación ¿Qué relaciona a la recaudación de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán y la calidad del servicio brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017?.

La metodología de investigación fue de diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional causalista y de corte transversal. Para la obtención de una muestra representativa se utilizó la formula estadística de determinación de tamaño de muestra en la que tomando en consideración una población de 7500 predios se obtuvo la muestra de 110 contribuyentes. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos la encuesta y la entrevista estructurada; el primero compuesto de 23 ítems y el segundo de 17 ítems; los cuales fueron aplicados tanto a los dueños y los funcionarios de la comuna.

Los resultados demuestran de manera genérica que la recaudación tributaria del centro poblado Andrés Araujo Morán influye en la calidad de los servicios que brinda la municipalidad al oscilar su recaudación entre buena y regular lo cual repercute entre la calidad de los servicios que esta brinda. De esta manera se evidencia que existe una relación entre las variables al asumir un coeficiente de correlación de Pearson un valor de 0.7217, el cual dentro del rango se manifiesta como un valor positivo considerable, a un nivel de significancia del 5%.

Palabras claves: Recaudación, Tributos, Calidad, Servicios, Municipalidad.

ABSTRACT

The last decades have been characterized by centralism in the municipalities in our region. The efforts made to decentralize it with the creation of delegated municipalities, as is the case of the Andrés Araujo Morán Populated Center, have not provided the expected results, by not delegating functions in terms of the collection of taxes. Fact that stimulated the interest of conducting this investigation whose object focused on determining the relationship between the collection of taxes of the Andrés Araujo Moran Minor Populated Center and the quality of the service provided by the Provincial Municipality of Tumbes, 2017. Formulating as a question of research What relates to the collection of tributes of the Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán and the quality of the service provided by the Provincial Municipality of Tumbes, 2017?.

The research methodology was non-experimental design, a causalist correlational descriptive level and a cross-sectional level. For the obtaining of a representative sample, the statistical formula for determining sample size was used in which a population of 7500 properties was sampled by 110 taxpayers taking into account a population of 7500 properties. The survey technique was used and structured interviewing and surveying were used as tools; the first composed of 23 ítems and the second of 17 items; which were applied to both the owners and officials of the commune.

The results demonstrate in a generic way that the tax collection of the populated center Andrés Araujo Morán influences the quality of the services provided by the municipality by oscillating its collection between good and regular which has an impact between the quality of the services it provides. This shows that there is a relationship between variables when assuming a Pearson correlation coefficient a value of 0.7217, which within the range manifests itself as a considerable positive value, at a significance level of 5%.

Keywords: Collection, Taxes, Quality, Services, Municipality.

I. INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales en la ciudad de Andrés Araujo Morán ha generado diversa problemáticas al Municipio de Andrés Araujo Moran, esto e porque no cuenta con la autorización para poseer la administración de diversos servicios indispensables entre ellos tenemos: la limpieza y para recolectar diversos residuos en contexto sólido, aspecto de mejora de cada área verde, la seguridad de la sociedad y proyecciones de índole infraestructural, por lo cuándo se carece de presupuesto y diversos colaboradores para cumplir con la mejora de esto aspectos. Esto es, la Municipalidad Delegada de Andrés Araujo Moran se limita en diversos aspectos como a acatar las normas legales, administrativas, financieras, logísticas, de los trabajadores y de cada servicio, por lo que cuando no se cuenta en lo general con lo que se le facultad y función por lo que queda a la administración del Municipio Provincial de Tumbes.

La recolección de los tributos de la Municipalidad Delegada de Andrés Araujo Morán se da en menor cuantía y lo el dinero que recibe de la Municipalidad Provincial de Tumbes ha ascendido en un aproximado de quince mil soles mensual de cada recurso que se recolecta de FONCOMUN. Este es un fondo con el que no se abastece para dar cumplimiento a cada compromiso y actividad que se programa. Sus trabajadores son limitados ante las mayores funciones responsabilidades que se les ha asignado: 15 en la calidad de contratado, de los cuales hay 10 varones y 05 mujeres; en la calidad de nombrado 01 varón, 03 contratados por cas (02 varones y 01 mujer); 01 administrador, el que da cumplimiento a cada función directiva de Control de Recursos Humanos, controla como deben manejarse los fondos (ingresos y egresos), da autorización para el gasto, ayuda en la logística, controla los almacenes, ha de presentar cada rendición de cuenta, ha de coordinar con cada funcionario municipal, gestionar para que el Estado local funcione correctamente y asimismo la función de la secretaria general (adicional), en específico a cada función detallada.

Se carece de un centro bibliotecario en el municipio pese a que es muy concurrente, entre varios módulos y algunos más, estas deficiencias son a causa de no se cuenta con el presupuesto suficiente, por lo que no se cuenta con la capacidad suficiente para recaudar tributos. En lo que respecta a la tecnología, ha de contar sólo con equipos de escritorio 05 PCs, 05 impresoras y 02 laptops. Cada actividad económica del Centro Poblado Andrés Araujo son entre los que presentamos a continuación: ejercer labores comerciales

informales, las farmacias, centros de ferretería ya sea del mayor o menor, los super mercados, los mercados minoristas, restaurantes, los puestos de ceviche, cada picantería, la panadería, cada empresa transportista ya sea que se desarrolle en una movilidad menor o mayor, cada taller mecánico y los pintados, cada imprenta con una maquina moderna, los hospedajes, cada cabina de internet, los molinos arroceros, la venta de aves, cada grifo, cementerio, áreas de ganado, siembra de arroz, el plátano, la distribución de un producto balanceado, cada fabrica de hielo la comercialidad de procedencia informal y que es ambulatoria en varios tipos de actividad, por lo que de ello se puede exigir calidad en la atención a la municipalidad delegada

Cárdenas, R. (2013), dentro de su trabajo de Tesis: *“Resolución de trámites y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios Municipales de la administración centro del municipio del distrito metropolitano de Quito, parroquia centro histórico provincia de Pichincha”*, llevado a cabo en el centro de educación superior técnico de Ambato, Ecuador. La cual su principal finalidad fue la identificación del problema que existe cuando se resuelven diversos trámites que solicita cada usuario al acudir al área de servicio del centro Administrativo Central del Municipio Metropolitano de Quito, sector parroquial en el área histórica, provincia de Pichincha. Se encuestó a los usuarios y a los funcionarios que laboran dentro del lugar mencionado. El resultado ha evidenciado que las carencias por lo que hace falta el seguimiento al capacitar, adaptarse a cada reciente programa acerca de informática catastral y el aspecto actitudinal pasivo de los trabajadores hacia un entorno de desarrollarse de manera adecuada son aspectos que no contribuyen con el proceso de resolverse un trámite; evidenciándose de forma nítida que los servidores públicos no cuentan con el aspecto logístico necesario, lo que no se encuentra a su alcance, perjudicando estos aspectos a cada usuario. Con la investigación se llegó al siguiente aspecto concluyente: es fundamental una Guía Interna de Resolución de Trámites, de esa forma poder modificar para bien la función de los trabajadores del Balcón de Servicios y así se pueda lograr el alcance de un desarrollo de cada trabajador en su aspecto como personas y profesionalmente para su centro laboral que urge de poder brindar un servicio de calidad y mostrar una buena imagen, en concreto para los usuarios que han de esperar un amable trato y que el personal que los atienda se muestren atentos.

Jaramillo, B. y Aucanshala, L. (2013) con su tesis: *“Optimización de la gestión de recaudación de impuestos seccionales aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba”*.

Centro educativo universitario Politécnica del Litoral. Guayaquil – Ecuador. Llegó a la conclusión que es fundamental que se aliente a cada persona con los oportunos de cada impuesto para la contribución a que la ciudad se desarrolle y puedan entender que los diversos pagos tributarios que han de realizar son importantes en el Municipio ya que esa forma pueda implementar mejoras y poder brindar un servicio público de calidad y que, cuando no se pagan, da origen a diversas problemáticas cuando se ofrece un servicio. Entonces como factor consecuente, es por ello que es necesario poder ofrecer aspectos fáciles en el proceso de que el usuario debe cumplir con los pagos tributarios y de esa forma ofrecer como garantía la calidad de cada servicio; de igual forma, regular los aspectos en los que se encuentren adeudados y, como acción de última forma, realizar cada procedimiento de forma coactiva el pago del tributo ya que es un medio legítimo en la norma. Es por ello que haciendo mención lo que se precisó en líneas arriba, el catastro ha presentado un factor instrumental que es compartido y se encuentra en un indicador excelente en lo técnico con la finalidad de que la población alcance desarrollarse en su factor de bienestar tanto de forma personal como colectiva.

Tejeda, L. (2014) dentro de su trabajo investigativo “*Gestión administrativa y mejora en la Municipalidad distrital de Bellavista Callao*”, que se llevó a cabo en la Universidad Nacional del Callao – Perú. Determinando que los niveles administrativos, las acciones de tomar una decisión, niveles capacitables y aspectos modernos empleados en la administración no se encuentran reconocidas de forma interna en la institución (trabajadores), sólo la conoce el funcionario designado y los trabajadores de confianza, 55.91%. De igual forma, el proceso de tomar una decisión no ha constituido una herramienta de importancia en la Gestión Gerencial Regional; por lo que si fuera importante y estratégica su función ha de requerir para que se aplique los aportes de las ciencias de las conductas humanas que sean orientadas a la innovación, optimización y lograr que se fortalezca el aspecto administrativo.

Carbajal, A. Díaz R, y Otros (2012), con la obtención del grado magistral en administración estratégica de empresas de la Universidad Católica del Perú, dentro de su trabajo de tesis: “*Planeamiento Estratégico del Distrito de San Juan de Lurigancho*”. Precisan que su investigación se ha basado en elaborar el plan estratégico de San Juan de Lurigancho del año 2012 al año 2021. Desarrollándose con los modelos propuestos por el Doctor Fernando D’Alessio, el que ha permitido la elaboración de un aspecto que sea vistoso

que se basó en primer lugar en poder establecer a San Juan de Lurigancho en una zona distrital de competencia y que muestre modernidad, mostrándose como un lugar seguro y que conserva el medio ambiente, y esto se va realizar con factores como: responsabilidad social, tecnología, sector educativo, y desarrollo de los sectores comerciales. Identificándose que el distrito cuenta con la mayor población en todo Lima y y en todo el ámbito nacional, se considera como una potencia en el sector comercial. Pero ante ello, los aspectos contaminantes del ambiente, la desprotección de la ciudad y la venta informal son factores que no son favorables y que deben controlarse. Por la carencia del nivel innovador y usar tecnologías modernas han de sumarse a que las gestiones municipales carecen de un aspecto visionadle de largo plazo. Las gestiones de la alcaldía han de concretarse en la resolución de cada problema inmediato o que sean favorables. los trabajadores no son los suficientes y aquel personal con que se cuenta no es el adecuado para el desarrollo de las funciones, por lo que cabe precisar que este factor es uno de los primordiales para entablar gestiones de mejora. Con lo que versados en los resultados del proceso estratégico se han determinado siete Objetivos de Largo Plazo (OLP), destacándose entre ellos los que a continuación se mencionan: (a) el nivel de la infraestructura, siendo importante para el fomento de inversiones y que el distrito se desarrolle económicamente; (b) en del nivel educativo, con la que se busca el incremento poblacional que cuenten con un estudio técnico dentro del distrito; y (c) y el del nivel del medioambiente, con la que se busca la disminución del nivel de dióxido de carbono (CO₂) y las contaminaciones sonoras, de igual forma establecer mejoras en el control del residuo toxico. De igual manera, se ha identificado las necesidades de entablar mejorar en el aspecto de la seguridad en el lugar, y con ello se protegería el bien común y se podrán abrir oportunidades para el establecimiento de novedosos centros empresariales en la zona distrital. Planteándose el implemento de un tablero de control que sea eficiente para la vigilancia de que cumpla y pueda medirse los resultados de cada Objetivo de Corto Plazo (OCP) que se propuso. El logro de cada objetivo se considera una actividad grupal de cada entidad ya sea del sector privado como público, de los ciudadanos y los trabajadores del municipio con el fin de que San Juan de Lurigancho pueda dejar de ser un distrito que muestre altos índices de pobreza, desprotección de la ciudadanía y se posicione como un distrito que produzca y que los ciudadanos se muestren bien económicamente.

Castillo y Maza, (2004) dentro de su tesis: *“Reingeniería y gestión municipal”*. Para

la obtención de grado académico de Doctor en Ciencias Contables y Empresariales en la Unidad de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima. el estudio se llevó a cabo para la inspección de cada ventaja comparativa de la reingeniería de cada negocio con el aspecto administrativo de cada gobierno local; identificar cada deficiencia y fortaleza dentro de cada centro de espacio del distrito y dar examinación a sus impactos. La Metodología que se utilizó el nivel analizante comparado y de esa forma identificar el aspecto relacionante entre cada resultado del aspecto gestionable de cada gobierno local con el resultado que se obtuvo por cada institución privada de la que se ha aplicado la reingeniería como herramienta gestionable. El estudio se ha desarrollado a través de la recolección de información mediante el estudio bibliográfico y estudios campales. Cada sector analizantes de información y el aspecto sistemático de la información se ha realizado posterior a la conclusión de varios aspectos de las etapas. La reingeniería se ha llegado a aplicar en varios aspectos de cada función: normativa, personal, financiero, tributario, fiscalizador, control y servicio. se ha obtenido las siguientes conclusiones: el aspecto gestionable de cada gobierno ha reflejado las deficiencias en cada servicio que se han de brindar a la sociedad y se mejorará aplicando la reingeniería en cada proceso como, el sistema, la política y estructura organizacional, lo que permite a cada municipalidad la optimización de la calidad del servicio, se hará por ágiles, con una vista desde la gerencia, promoviendo que se genere trabajo en cada espacio jurisdiccional. Cada nivel de un gobierno local que se refieren a los distritales y provinciales, por lo que cada problema es similar aplicándose la reingeniería en los dos casos, la diferencia solo el aspecto magnitudinal. Cada beneficiario directo con que se aplique la reingeniería dentro de los aspectos gestionables por la municipalidad será cada ciudadano quien recibirá los servicios de calidad con el objetivo de satisfacer cada necesidad y pueda aparecer en la motivación para poder participar directamente.

Saavedra, M. (2014) en su trabajo de tesis. *“Auditoría de gestión en el área de recursos humanos de la municipalidad distrital norte chico del dpto. Lambayeque en el período 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión”*, han explicado que las auditorías de las gestiones cumplen roles importantes ya que pueden entablar mejoras en cada mecanismo de la entidad que se gestiona mostrando deficiencias, en cada recurso, en base a lo analizado formulamos la siguiente interrogante ¿La auditoría de gestión evaluada en el área de Recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Norte Chico del Dpto. de Lambayeque en el periodo 2011 permite decidir sobre sistemas de gestión? Para lo cual se

ha procedido a la aplicación de un cuestionario al personal y se entrevistó al jefe del área y por último se ha realizado una auditoria de gestiones en el área de recursos humanos de dicha institución mencionando la gestión del año 2011.y así tomar una decisión sobre mejorar cada sistema y entablar mejorar en las gestiones y, posterior a ello, brindar los sistemas óptimos par el municipio. Dentro del proceso investigativo se ha llegado al siguiente resultado: las auditorias de gestiones ha de permitir la decisión a los gerentes del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Norte Chico del Departamento de Lambayeque acerca del sistema para emprender mejoras en las gestiones de Recursos Humanos, del Sistema CEA ORDENADORES considerado como un instrumento idóneo para poder optimizar los recursos humanos las que han de establecer mejoras en las gestiones y calidad de los servicios en el Municipio.

Dentro de varios capítulos se ubicó en el II, que es referido al tributo la cual es recaudado desde tres fondos: *las rentas, las ganancias y el salario*, afirmando que todos los impuestos se deben pagar ya sea por algunos de ellos o cumplir con todo. Quedando expresamente que cada impuesto no es producto de cada valor en su totalidad de masa de cada mercancía dineraria, así mismo no del valor en dinero de cada ingreso neto de un capitalista, sino de aquellos valores dinerarios del ingreso de forma individualizada, cotejando a lo valores en dinero de cada bien que se ha de consumir de forma regular; siendo con este referente en dinero, se ha podido cada impuesto que es necesario para sustentar el gasto que ha de realizar el Estado; es por ello que, que existe una obligación con los tributos, ya que según el Estatuto de rentas ha de representar la vinculación jurídica en la que las personas naturales o jurídicas o las sociedades de hecho se encuentran obligadas a realizar el pago al tesoro municipal una cantidad dineraria cuando ha de realizarse la acción generadora que la norma ha de establecer.

David Ricardo (1817), dentro de uno de sus libros el “*Principios de Economía Política y Tributación*”, sostiene que en la economía política la problemática principal está relacionada en la creación de la ley que ha de reglamentar los aspectos distributivos de las tierras entre cada propietario del capital para que se cultive y cada trabajador que lo ha de cultivar. Su enfoque teórico se trata acerca de una problemática de primer orden que sucedía en sus épocas acerca de cómo debía distribuirse la riqueza, esto es porque dentro de sus tiempos los motivos en que se enriquezcan algunos y como se empobrecen otros, muchas veces dentro del mismo espacio temporal, se contrariaban con repercusiones sociales. Lo

que se establece, sostiene el autor, en la forma como se distribuiría la riqueza se da sensiblemente e influye en diversos ideales políticos como sociales. Se ha de imponer los desafíos de cada interés económico en cada clase social. Comportamientos sociopolíticos que impusieran su nivel de que es importante pagar impuestos, ya que se consideran que son productos de las riquezas de las tierras y fruto de los trabajos dentro de un país. Cada impuesto que es pagado y del que ha de disponer el gobierno cuando lo administra. Importes que es deducido de los capitales o la renta que se obtiene internamente en un país.

Ha argumentado que el impuesto o tributo, desde el aspecto teórico tributario, contiene dos aspectos: el aspecto recaudador y el político económico, esos dos aspectos han de influir en cada conducta tanto individual y grupal para el logro de cada objetivo básico del Estado; entonces, se ha de explicar por qué como ciudadano se debe cumplir el pago del tributo de su fondo, los fines que poseen, los beneficios significativos para desarrollar y sostener una municipalidad como factor de gestiones locales y las comunidades.

Pascal ha identificado 6 aspectos teóricos que han de dar fundamento a que el tributo es obligatorio: Teoría de los Servicios Públicos: da justificación de que los tributos son obligatorios por varias necesidades que se presentan entre ellos el del financiamiento de cada servicio público que el gobierno, como ente de administración, que debe proveer al ciudadano. Razonando de esa forma se requiere del presupuesto necesario para la generación de diversos recursos y así pueda ejecutarse los gastos públicos y así cumplir con cada demanda que presenta la ciudad. Es entonces, se ha de recurrir a que se imponga el tributo a quien se le ha de brindar el servicio que se mencionó líneas arriba. Teoría de la Relación de Sujeción: justifica que el tributo es obligatorio por las acciones de considerarse como ciudadano de un determinado Estado. Por lo que no es por el beneficio que se llegue a obtener como ciudadanos, sino que más bien consecuentemente de una norma jurídica que así lo precisa. Los pagos tributarios resguardan los gastos que se han de originar cuando se acata la superioridad de los representantes de los poderes públicos. Es entonces, es necesario con que los ciudadanos tengan calidad de tal con gobiernos que contribuyan al gasto público obligatorio, se les beneficiaría o no.

Teoría de la Necesidad Social: Se ha de argumentar que se tiene que cumplir el pago tributario ya que los individuos dentro de la comunidad tienen la necesidad de que se les satisfagan sus necesidades primordiales. Siendo una necesidad básica que se organiza que se deben satisfacer desde los más principales hasta los accesorios y que se equipa al nivel

gubernamental. El Gobierno cada necesidad básica social, facilita que el ciudadano posea las posibilidades de que se logre su plenitud individual cuando permite que se concentre en cada meta personal; estos, chan de contribuir con su riqueza que haga factible el accionar estatal.

Teoría del Seguro: argumenta que pagar los aspectos tributarios se consideran como garantías de protección personal siendo un aspecto obligante que proporciona el Estado.

Teoría de Eheberg K. T. (1944): precisa que las obligaciones tributarias no han de necesitar de fundamentos jurídicos en concreto para que se apliquen.

Teoría del Gasto Público: Se han fundamentado de forma legal las obligaciones tributarias para el financiamiento de cada servicio público. Cada recurso es destinado a la satisfacción de cada necesidad de forma personal y grupal de la población, para este fin el Estado ha de necesitar de varios fondos para cubrir cada gasto público.

Los aspectos teóricos antes expresados precisan que los pagos tributarios son de obligatorio cumplimiento por ser propios de una población con los actos civiles, siendo así que la calidad del servicio se debe atender y para efectuarlo debe dar cumplimiento a cada obligación ya sean personas naturales como jurídicas.

Los fundamentos normativos del tributo, se reglamenta a través del Código Tributario, entre ellas tenemos: A través de D.S. 133-2013-EF del 21. jun.13, aprobado por el (TUO) del Código Tributario. Decreto Legislativo N° 776: Ley de Tributación Municipal. Decreto Supremo N° 156-2004-EF del 15 de noviembre de 2004, aprobándose el TUO de la Ley de Tributación Municipal. Dentro de este aspecto, que se ampara en la Ley Orgánica de Municipalidades cuyo Art. 1.- ha precisado lo que debe contener y alcanzar una Ley, dentro de la que ha de “normas su aspecto natura, finalidades, su competencia, su función, organización, el recurso, patrimonio, aspectos relacionantes y la institución que ayude a todos los municipios de la nación (...), de acuerdo como lo precisa la Constitución Política del Estado.” La que dentro del Cap. II. De la naturaleza y finalidades de cada municipio que ha ordenado: “Art. 5.- para que dentro de los centros poblados menores se constituyan en cada municipio se ha de requerir: Que se compruebe la necesidad de cada servicio local; Que su espacio territorial no se encuentre inmerso dentro de cada límite de una capital o un espacio provincial dentro de un espacio poblacional dentro de su espacio distrital; Que ha de contar con más de 500 personas que sean mayor de edad; Deben poseer diversos medios

económicos necesarios para la organización y sostenimiento de cada servicio indispensable; y, Que sea requerido por los pobladores que sean mayor de edad de cada distrito”. Requisitos que han de cumplir el Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán en su extender e inclusive, 17 años posteriores, los pobladores lo han de llamar el nuevo Tumbes. Es por ello que de forma progresivo se ha podido emitir los documentos que se han de formalizar después, como es que se cita y detalla.

Amparados en esta norma, la Municipalidad Provincial de Tumbes, con Resolución de Consejo N° 028-99-MPT-SG, del 23 de junio de 1999, (visualizar Anexo XX) se ha resuelto: “Art. Primero. – Creación de la Municipalidad Delegada del Centro Poblado Menor de Andrés Araujo Morán, que comprende la Provincia de Tumbes. Art. Segundo. – se otorga el plazo de 180 días para que se organice y realice cada trámite necesario para que funcionen, de acuerdo a cada norma legal que está en vigor; y, Art. Tercero. – Que se emita a que conozca el Jurado Nacional de Elecciones, para que opine en cuanto a los ámbitos territoriales que ha de comprender la Municipalidad Delegada.” Esta Resolución de Concejo a amparado los dictámenes a través de la Ordenanza Municipal N° 006 – 2001-MPT-SG, del 14 de setiembre del 2001; (ver Anexo 05) donde se ha ordenado: “Art. Primero. - Crearse, la Municipalidad Delegada de Centro Poblado Menor de Andrés Araujo Morán, en el Distrito de Tumbes, Provincia y Departamento de Tumbes. Art. Segundo. – Se determina el espacio territorial en que se podrá ejercer su Jurisdicción la Municipalidad Delegada del Centro Poblado Menor de Andrés Araujo Morán de la Provincia de Tumbes, (...). Art. Tercero. – se dispone que el Comité de Creación de la Municipalidad Delegada de Centro Poblado Menor de Andrés Araujo Morán, procede a que se remita a la Municipalidad Provincial de Tumbes, cada candidato por terna para el ejercicio del puesto de Regidor en la cual se podrá elegir a 1 alcalde y 5 regidores, de acuerdo a lo prescrito dentro del último párrafo del Art. 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 23853 ejerciéndose generalmente bajo responsabilidades funcionales.” Posterior a ello, se ampara en el Art. 11, de la Ley Orgánica de Municipalidades, el alcalde de la Municipalidad Provincial de Tumbes, ha ordenado el 10 de julio del 2006, la Ordenanza Municipal N° 009 – 2006 – MPT-SG, (ver Anexo 06), dentro de la que autorizó: “Art. Primero. – se delega la función y competencia a la Municipalidad del Centro Poblado Andrés Araujo Morán de la Provincia de Tumbes.” Dentro del Título I. Respecto a cada función y competencia que se delega: 1.- El factor organizativo de los espacios físicos y los usos del suelo, 2.- Aspecto cultural, deportivo,

recreativo, 3.- Saneamiento, salubridad y salud, 4.- Tránsito, viabilidad y transporte público, 5.- Abastecimiento y comercialización, y 6.- Seguridad ciudadana.” Así mismo, se le brinda una atribución económica, visualícese: Art. Tercero. – Los montos mensuales que se recauda de cada recurso por cada servicio administrativo y público que ha de delegarse al Municipio del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán considerándose cómo transferencias efectuadas por parte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, debiendo rendir cuentas en forma mensual de los importes recaudados, conforme en el Art. 133° de la Ley Orgánica de Municipalidades. La Municipalidad Delegada Menor Andrés Araujo Morán no tiene el control total de lo que la Ordenanza Municipal N° 009 – 2006-MPT-SG dicta, como atribuciones delegadas. Por ejemplo, en el citado documento le autorizan la administración de seguridad ciudadana, áreas verdes y seguridad ciudadana; sin embargo, no se cumple, es así que estos impuestos prediales a la renta las cobra y administra la Municipalidad Provincial de Tumbes, con lo que asume también la prestación de estos servicios. Lo mismo sucede con transporte en el que le autoriza la administre y solo le permite actuar sobre vehículos menores, de manera tal que en los impuestos afecta sus ingresos corrientes, dejando los de mayor cuantía a su beneficio como Municipalidad Provincial con todas sus atribuciones. Siendo así que cada ingreso corriente de la Municipalidad delegada se reducía a un ingreso corriente menor, ya que dentro del año 2016 ha recaudado 123,425.93 soles y el año 2017, 107,668.05 soles. Dentro del Art. Tercero, que se refiere a la recaudación tributaria de la Municipalidad Delegada Menor de Andrés Araujo Morán, la Municipalidad Provincial de Tumbes ha recibido:

Año 2016

Financiamiento / fuente / rubro	Monto soles
Municipalidad 01-301804: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES	54,510,700.65
Fuentes de financiamiento 5: RECURSOS DETERMINADOS	29,510,248.65
Rubro 07: FONDO DE COMPENSACIÓN MUNICIPAL	12,889,721.71
Rubro 18: CANON Y SOBRE CANON, REGALÍAS, RENTAS DE ADUNAS Y PARTICIPACIONES	16,144,931.82
Recurso 353: CANON Y SOBRECANON PETROLERO	11,855,405.70
TOTAL	134,911.008.53

Fuente: Transparencia económica

Año 2017

Financiamiento / fuente / rubro	Monto soles
Municipalidad 01-301804: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES	72,993,761.27
Fuentes de financiamiento 5: RECURSOS DETERMINADOS	29,742,408.27
Rubro 07: FONDO DE COMPENSACIÓN MUNICIPAL	13,291,839.82
Rubro 18: CANON Y SOBRE CANON, REGALÍAS, RENTAS DE ADUNAS Y PARTICIPACIONES	15,825,257.17
Recurso 353: CANON Y SOBRECANON PETROLERO	13,435,001.13
Recurso 458: FONCOMUN	13,435,001.13
TOTAL	158,663.268.79

Fuente: Transparencia económica

De cada monto anual que percibe el Municipio Provincial de Tumbes la Municipalidad Delegada es que recibe cada mes 15,000.00 soles. Esto es, 180,000.00 soles anuales, un monto mayor al recaudado por arbitrios como Municipalidad Delegada. Cuenta, como lo precisa la Ordenanza Municipal N° 006 – 2001-MPT-SG, del 14 de setiembre del 2001, Art. Tercero. - (...) se ejerce cargos como el de alcalde 1 y regidores 5, con la finalidad de facilitar las demandas de la Municipalidad Delegada Andrés Araujo Morán.

Se ha llegado a entender que los tributos, como lo define la RAE ha de constituir “las cantidades dinerarias que debe hacer cada ciudadano al gobierno ya sea nacional y local para cubrir los gastos públicos.”, comprendiendo: **Impuesto:** Es el gravamen el que se cumpla no origina que haya una retribución directamente hacia los contribuyentes por parte del Estado. **Contribución:** Gravamen en el que su cumplimiento ha de generar aspectos derivantes de que se realice cada obra pública o cualquier actividad estatal. **Tasa:** lo que se puede exigir de esta tributación ha de generar un beneficio directo por parte del Estado de los servicios públicos de forma individual en cada contribuyente. No es considerada una tasa los pagos que se reciben por servicios que sus orígenes sean contractuales. Las Tasas, e dividen en: **Arbitrios:** aquello que se costea por el beneficio o mantenimiento de los servicios públicos. **Derechos:** Se costea por usar o usufructuar un bien público o porque se preste determinados servicios administrativos públicos. **Licencias:** Autorización de un permiso específico para que se realice alguna actividad provechosa de forma particularizada sujeta a un control o que sea fiscalizado. Art.5°.- el impuesto municipal es aquel tributo que se menciona dentro del presente Título favoreciendo a cada Gobierno Local, el que si se cumple ha de originar una

contraprestación directamente de la Municipalidad a los contribuyentes. Las recaudaciones y fiscalizaciones de que se cumpla ha de corresponder a cada Gobierno Local. Art.6º. – cada impuesto municipal se divide entre los que se mencionarán: Impuesto Predial. Impuesto de Alcabala. Impuesto al Patrimonio Vehicular. Impuesto a las Apuestas. Impuesto a los Juegos. Impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos. El arbitrio es una tasa que se ha de pagar por la prestación el mantenimiento de determinados servicios públicos. Las tasas han de constituir un tipo tributario de acuerdo a como lo clasifica el Código Tributario.

El aspecto gestionable es orientado para que se administre adecuadamente y mostrando eficiencia respecto a cada recurso material. El dominio de la función de cada elemento sistemáticamente y eficaz, ha de garantizar la calidad del producto y servicio prestado. Luyo, J. (2013) ha identificado dentro de todo aspecto organizativo recursos enumerados y específicos: el aspecto humano, material, financiero y técnico o tecnológico. Esos se utilizarán para el logro de cada objetivo.

Desde un aspecto observatorio y analizante respecto a cada organización con interés económico, López, K (2016) sostiene que las empresas logran cada meta si ha contado con algún elemento, recurso o insumo que ha de favorecer a que funcione correctamente, son: **Recurso Material.** Qu se compone por a) Instalación: edificio, maquinarias, equipos, oficina, terreno, instrumento, herramienta, etc. (empresa). b) Materias primas: factores de contribución formando parte de los productos, aquel producto procesado, producto culminado, etc. (productos). **Recurso Técnico.** Ha de comprender: sistema productivo, de venta, de finanza, administrativo, etc. Una Fórmula, patente, marca, etc. **Recurso Humano:** Es importante para que se manejen y funcionen los otros recursos: posibilidades de desarrollar; Ideación, imaginación, ser creativo, habilidoso; tener sentimiento; Experiencia, conocimiento, etc. **Recurso Financiero.** Pueden ser: a) un recurso financiero propio, encontrándose en: dineros en efectivo, aportación de cada socio (acciones), utilidad, etc. b) recurso financiero ajeno; se representa a través de: un préstamo a un acreedor y proveedor, crédito bancario o privado y la emisión de un valor, (bono). Ante ello, ¿Qué ha de significar gestión? y ¿Cuál es su relación con los elementos que se precisaron? Taylor Frederick, precisa que la "Gestión, conforma un aspecto artístico de sabiduría lo que quiere hacerse y posterior a ello, que sea de forma eficaz y que muestre eficiencia" Fayol Henry, en cuanto a la Gestión precisa que debe considerarse varias etapas del proceso: previniendo, planificando, organizando, mandando, coordinando y controlando. Es importante precisar

que el proceso presente puede ser posibilitado si se aplica respecto a cualquier recurso precisado. El investigador Chiavenato Idalberto (2007), en forma clara, definió la gestión cómo “el arte de realizar una cosa en buena manera participando la población”. Menguzzato, Martina (1993) precisa que “mediante una gestión de eficacia de esa forma cada empresa puede lograr desarrollar y ejecutando su política negociable y estrategia para aumentar sus beneficios y puedan brindar al cliente el mejor producto o servicio”. Son, Chiavenato y Menguzzato los que, a aquel elemento tradicional de cada teoría clásica, han agregado un aspecto analizante de la competencia que ejerce cada trabajador como generador de un producto y servicio y aquel beneficiado que sería el cliente.

Perú 21 (12/11/2015. 00.00h) publicó en cuanto que “se considera una rama específica enfocada en que funcione bien y de manera eficiente el aspecto administrativo del recurso Estatal, con la finalidad de que satisfaga cada necesidad del pueblo e impulse a que el país pueda desarrollar.” Son aquellos brindados por el Estado y se destinan principalmente, a la satisfacción de cada necesidad de las personas o la sociedad (o pueblo) en la que estos se ejercen y dentro de la que, el Estado ejerce el gobierno. Llevando a evaluar estas percepciones la calidad, concretamente las de índole públicas, que se analizaran en lo que sigue.

La calidad, según Frederick Taylor, ha de establecerse con parámetros con un modelo productivo, temporalizante, cada operación de los procesos de producción, y dar cumplir a todo aquel requisito como una norma o indicador. W. Edwards Deming uno de los modernos administradores, ha expuesto que la calidad atiende a cada necesidad del consumidor actual y el futuro, explicando que la calidad ha de determinarse cuando se interrelacionan. Deming, ha identificado algunos aspectos caracterizadores primordiales a los que llamo por factor, entre ellos: productos los que comprenden cumplir con la norma; los usuarios y las formas de utilizar los productos, como ha de instalarse y lo que quiere lograrse con ello; y, servicios dentro los usos, ha de implicar que se garantice, que se refaccione el bien y se instruya al cliente. De otro lado Joseph ha definido a la calidad identificando 3 significaciones: 1. Aspectos caracterizantes de los productos respondiendo a cada necesidad del cliente cumplimiento con el aspecto normativo; 2. Se ausentan aspectos ineficientes; y, 3. Se utiliza adecuadamente.

Kaoru Ishikawa, ha modernizado y revolucionado como se interpreta y se ve el concepto de calidad; ha reconocido como se enriquece el Deming PDCA, incluyendo cada

etapa en que se capacita y se planea; precisando 7 instrumentos para mejorar de manera permanente los servicios o productos con lo que se ha pensado que todos los procesos de producción se deben observar desde aspectos estadísticos. Karl Albrecht, en su teoría triangular de los servicios, ha observado el aspecto relacionante entre cada estrategia de los servicios y los trabajadores de la empresa, todo para los usuarios. Ha de implicar: cliente, estrategias, individual y algún aspecto sistemático o procesable. En este contexto la teoría precedente se cita a Andrés I. Zavala Medellín, en su obra *Teoría de la Calidad* el que ha reconocido algunos factores principales de calidad definiendo a la calidad como realizar de forma correcta una cosa; asimismo se ha precisado que la calidad se valora de manera absoluta. Valoración que ha de implicar *sistemas* que permitan poder controlar cada oportunidad que pueda proporcionar ejercer la calidad. Destacando de igual forma, que los aspectos han de ser iguales a cada persona (lo que contiene), *pese a que existen muchas diferencias (en la forma)*. Afirmando que la calidad es una definición que no es tangible, no es medible, tampoco puede contarse, sólo puede ser observado y apreciado puesto que las personas que lo han de ejercer, en formas personales sobre el pensamiento y sentimiento, acciones que en veces ni las personas que han de ejercerlo saben lo que piensan y sienten. Hay una generalidad de definiciones acerca de calidad, acerca de cada base teórica que se ha expuesto y en consecuencia de las finalidades de las organizaciones, se cita algunos aspectos definitorios que se relacionan a la presente investigación: Percepción de los usuarios en cuanto a los productos o servicios. Es sinonimia de garantizar y brindar seguridad cuando se adquieren los productos o servicios; siendo importante para los clientes, brindando un aspecto tranquilo y teniendo un buen status. Resultados de desarrollarse oportunamente y de forma continua de cada accionar de cada organización. Y, un grupo de aspectos caracterizantes de los productos o servicios que sean adecuados para la satisfacción de cada necesidad de los usuarios.

Se precisa que interpretar, que la gestión de calidad es una sistematización de un mecanismo operativo en todas las organizaciones con la finalidad de mejorar cada proceso. El fin de que se aplique es que se logre que: se informe, se cuente con maquinarias y trabajos sea sistematizado para que le cliente y/o usuario sienta el beneficio y de acuerdo a lo que ha de consumir (producto y/o servicio). Siendo así la Gestión de la Calidad ha de constituir oportunidades estratégicas que influyan, de forma principal, en los aspectos competentes de las organizaciones.

Se basan en cada corriente y teoría que se cita en base a la gestión y calidad, citando a Stahl y Grigsby (1997: 162-163) los que han de definir al GCT como “un aspecto estratégico que ha enseñado a cada directivo como se actúa dentro de un determinado negocio, con el fin de que se logren beneficios competitivos satisfaciendo cada necesidad del cliente”

Específicamente con su componente, Tummala y Tang (1996) han definido al GCT como “marcos estratégicos que unen las rentas, cada objetivo empresarial y se competente con esfuerzo para mejorar la calidad que han de tener como finalidades que se utilice el recurso humano, material y de información dentro de todas las organizaciones y establecer mejoras permanentes en cada producto produciendo que satisfaga cada necesidad.”.

Una organización que se reconoce cómo Kia (1997) ha percibido y reconocido a la GCT como “una de las estrategias corporativas, que han de integrar cada meta de cada organización con todo su recurso.”. En conclusión, la Gestión de la Calidad, en aspectos generales, son ocasiones necesarias que permiten, de forma paralela, se consiga mejoras para los clientes/usuarios/beneficiarios que sean competitivos en valores y en que diferencien, con cada intervención planificada, y se oriente a los clientes/usuarios/beneficiarios que conozca y entienda de manera integradora a todo recurso de las organizaciones. Aquellos que ofrece el Estado mediante cada gobierno Los locales, regionales y el nacional. Su finalidad es la satisfacción de cada necesidad ciudadana o social, en las que se han de llevar a cabo y dentro del que, el Estado gobierne. Se ha interpretado que la calidad en el servicio (público) siendo obligaciones y exigencias constitucionales. Siendo irrestricto en lo administrativo oportunidades que tiene el Estado que evite que sean desiguales y poder considerar demócratas cada beneficio con el servicio a la comunidad que favorece. Posibilidades de que se sirva de forma grupal al ciudadano con cada servicio en condiciones iguales.

La Secretaría General de la Gobernación de Salta. (SGGS) Argentina. (2012. P. 13) definió a la calidad de los servicios que se sujetan a varios parámetros validos de las gestiones públicas que ha condicionado las formas en que se administre la gestión del servicio. De forma general, es facultad de cada gobierno poder seleccionar los modelos de cada organización del aspecto administrativo gestionable para que se preste el servicio con cada etapa de adecuación que a priori e puede adaptar fácilmente a lo que exige la ciudadanía y brinde cuotas satisfactorias, esto es de calidad.

La SGGGS justifican que, en cuanto, a la gestión de la calidad de cada servicio se responsabiliza de forma grupal el gobierno – aspecto poblacional para solucionar cada problemática de cada pueblo y que se ofrezcan diversos aspectos alternativos de solución. No evaluándose la definición de servicios públicos y exteriorice deficiencias desfavorables a cada Estado. Siendo en concreto, el trabajador responsable de la administración pública que se resguarde ya que debe comprometerse con la población. Asociándose a las mejoras de cada condición laboral, cuando se perfecciona y supervisan los servicios. Esto es, es dependiente de la ‘gestión’ para la prevención y el ofrecimiento de un servicio que muestre eficacia y eficiencia, y así los aspectos perceptibles de la comunidad sea favorable. Percibiendo y opinando que han recibido una gestión de calidad en cada servicio. Así mismo la Secretaría de la Gobernación de Salta ha considerado de importancia: La calidad se puede acceder de forma factible, ya que cada persona lo puede resolver. La calidad se encuentra inmersa en cada actividad de las organizaciones. Las mejorías constantes son las bases de calidad dentro de las organizaciones. En cuanto que se trabaje con calidad ha de implicar que se trabaje de forma simple, ágil y eficiente. Las cooperaciones en todos los trabajos en grupos son los mejores caminos para que se avance en cada gestión de calidad. Es de importancia que se tenga presente las capacidades de innovación buscando mayores aspectos de calidad en cada servicio público. El factor importante de aspectos gestionables de calidad es que se reduce cada costo.

Nevado-Batalla, P. (2003), acerca de la calidad de cada servicio que no muestre ánimos exhaustivamente y se referencia a los que se les entiende como de un orden superior, siendo estos: Desde la perspectiva de la imagen generalizada de las organizaciones administrativas se pueden acoger a varios servicios: Que se informe, que se dirige tanto a los trabajadores de los servicios como a cada ciudadano que se beneficia o lo receipta, dentro de que se encuentre comprendiéndose y ser apoyado. Acceder a los servicios. Que las estructuras de organización sean flexibles, con fines que se adapta a los entornos, brindar una respuesta satisfecha a cada demanda social y que se anticipe a todos ellos. Evaluarse (periódicamente) los servicios, tratando de que se busquen mejoras continuas. Desde la perspectiva de que se presten los servicios: Prestaciones, rápidas, seguras y satisfactorias. Mostrando un compromiso calidoso. En cuanto a las perspectivas de apoyo mostrar atención en las prestaciones de los servicios. Suficientes profesionales de cada trabajador responsable cuando se prestan los servicios, ya que cada recurso humano es un elemento necesario de varios sistemas calidosos. Capacidad de cada servidor público que, en cuanto al parámetro

de calidad en concreto, se solicita por la CEAL.¹⁵ Debe ser próximo. Debe estar motivado y comprometido cada trabajador con responsabilidad cuando se prestan los servicios. Que se establezcan mecanismos respondiendo en cuanto a cada supuesto que se incumpla y se exige ser responsable. Desde la perspectiva de los clientes a quienes se ha de dirigir los servicios: Mostrar fidelidad y confianza para que se utilice.

En cuanto a un aspecto general de cada administración sensibilizada para mejorar cada servicio se promueve usar diversos modelos para evaluar como un factor importante de la sistemática gestionable de calidad, de la que se ha destacado que evolucionando cada modelo se establecen metodologías que han de permitir que se valoren de forma cuantificada los grados en que se aproxima a cada aspecto de calidad que se fija a través de indicadores globales de calidad (IGC). La evaluación ha de comprender asimismo los exámenes uno de ellos siendo el logro que obtuvo dicho centro institucional de administración desde un aspecto nacional, es decir, que se cumpla el presupuesto, superávit o déficit, el resultado que se obtuvo, que se cumpla cada plazo, debe rendir, ser innovador y emprender mejoras, etc. Por lo que se tiene en cuenta lo precisado, el aspecto a evaluar contiene cuatro factores importantes: Diagnosticar las situaciones de los servicios. Que la población participe trasladando las percepciones de los servicios. Analizar cada resultado que se obtuvo. Corregir cada error y deficiencia.

Es por ello que se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Qué relaciona a la recaudación de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán y la calidad del servicio brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017? Y problemas específicos: ¿Qué relaciona a la recaudación de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán y la calidad de los servicios en las áreas urbanas brindadas por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017? ¿Qué relaciona a la recaudación tributaria del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán y la calidad de los servicios de limpieza pública brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017? ¿Qué relaciona a la recaudación de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán y la calidad de los servicios en cada parque y jardín brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017? ¿Qué relaciona a la recaudación de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán y la calidad de los servicios de brindar seguridad a la población brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017? Dentro del presente trabajo investigador es de importancia ya que ha permitido la determinación del nivel significativo de aspectos relacionantes entre el factor recaudador de cada tributo del

Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán y la calidad de cada servicio ofrecido por el Municipio Provincial de Tumbes; y de esa forma poder ejercer la comprensión exacta si cada ingreso percibido por motivos recaudadores de cada impuesto es reversible en cada porcentaje correspondiente y dar cumplimiento con la obligación de cada necesidad de la comunidad dentro de la presente investigación, la que ha de ser uno de los indicadores ya que deben considerarse otros, por ejemplo, si lo que se ha recaudado se ha puesto en inversión, si ha satisfecho las necesidades reales del Centro Poblado Menor, por lo que al poner al centro poblado menor al mismo índole de similares ciudades que están más desarrolladas, y entre otro tipo de consideración. Lo que llegaría a determinar la calidad del servicio dentro del centro poblado beneficiándose del impuesto que se paga, siendo contrario el presente estudio ha de permitir que se plantee recomendando cada alternativa que le permita, a la Municipalidad Provincial de Tumbes, que replante sus políticas gestionables para cambiar su nivel de atención con mayor y mejor servicio de calidad, que cada ciudadano del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán necesita.

Es de precisar que el presente estudio, por no ser experimentable, han de servir como aspecto principal una investigación no experimental que ayude a cada resultado que se llegue a obtener y permita mejorar en cada política local beneficiando al Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán, siendo fundamental para nuestros intereses con cada precedente. De igual forma, lo que conviene de inmediato en la presente investigación ha de permitir al Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran que genere propuestas que los beneficien en cada servicio estableciendo congruencia con los aspectos reales que se equiparan a otra ciudad igual que se encuentra en proceso de desarrollo, o aquellos que ya se encuentran desarrolladas como comunidades solidas como Cali, por ejemplo. Siendo en que cada territorio se encuentra ubicado cada principal institución, empresa y centro comercial, los que han de abonar mayores porcentajes recaudadores que ha de administrar el Municipio Provincial de Tumbes.

Se considera, que el estudio es trascendental en la comunidad por lo que crea una conciencia de pagar la tributación y en el Municipio Provincial de Tumbes la conciencia que administre bien lo que recauda. Reconocer que su servicio se ha de reflejar en la calidad de cómo lo administran; e inclusive siendo opcional que se le brinde la jerarquización al Municipio Distrital al Municipio del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran. Siendo fundamental que el aspecto administrador público nacional y locales han de permitir que la

sociedad sienta seguridad ya que cuenta con un nivel de seguridad ciudadano excelente, la localidad está en constante limpieza, y cada calle y avenida se encuentra ordenada, cada parque y jardín en el lugar apropiado, donde sus progenitores juegan y puedan divertirse de manera libre y seguros.

Por lo tanto, se generaron hipótesis:

Hi. El recaudo de los tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran si se ha de relacionar con la calidad del servicio brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, año 2017.

Ho. El recaudo de los tributos del Centro Poblado Menor, Andrés Araujo Morán no se ha de relacionar con la calidad del servicio brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, año 2017.

Y las hipótesis específicas:

Hi: El recaudo de los tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran si ha de relacionarse con la calidad de los servicios en las áreas urbanas brindadas por el Municipio Provincial de Tumbes.

Ho: El recaudo de los tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran no ha de relacionarse con la calidad de los servicios en las áreas urbanas brindada por el Municipio Provincial de Tumbes.

Hi El recaudo de los tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran ha de relacionarse con la calidad de los servicios en los aspectos de mantener limpio la ciudad ofrecido por el Municipio Provincial de Tumbes.

Ho: El recaudo de los tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran no ha de relacionarse con la calidad de los servicios de limpieza brindado por el Municipio Provincial de Tumbes.

Hi: El recaudo de los tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran si ha de relacionarse con la calidad de los servicios en cada parque y jardín brindado por el Municipio Provincial de Tumbes.

Ho: El recaudo de los tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran no se ha de relacionar con la calidad de los servicios en cada parque y jardín

brindado por el Municipio Provincial de Tumbes.

Hi: El recaudo de los tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran si ha de relacionarse con la calidad de los servicios de seguridad en la ciudadanía brindado por el Municipio Provincial de Tumbes.

Ho: El recaudo de los tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran no ha de relacionare con la calidad de los servicios en la seguridad de la ciudadanía brindado por el Municipio Provincial de Tumbes.

Además, se elaboraron aspecto relacionante del recaudo de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran con la calidad del servicio brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017. Y los objetivos específicos: La identificación de la relación del recaudo de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán y la calidad de los servicios de áreas urbanas brindadas por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017. El análisis de la relación del recaudo de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán y la calidad de los servicios en las limpiezas de la ciudad brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017. La evaluación de la relación del recaudo de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán y la calidad de los servicios en cada parque y jardín brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017. El conocimiento de la relación del recaudo de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán y la calidad del servicio de seguridad a la población brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

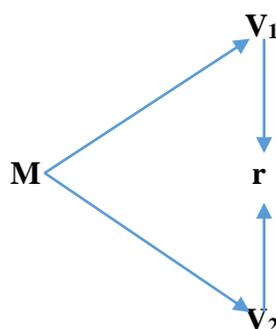
2.1.1. Tipo

Se fundamenta en el paradigma positivista, de metodología cuantitativa puesto que se cuantificó las variables a nivel de sus dimensiones e indicadores respecto al recaudo de tributos y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Tumbes, realizando análisis estadístico y contrastación de hipótesis. Se aplicó un nivel descriptivo correlacional causal. (Hernández et al., 2010).

2.1.2. Diseño

No experimental de corte transversal, en donde no se manipularon las variables y se realizó en un solo momento. (Hernández et al., 2010).

Esquema:



- M** : Muestra
- V₁** : Recaudo de tributos
- V₂** : Calidad de servicio
- r** : Relación

2.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente (1): El recaudo de tributos

Variable Dependiente (2): Calidad del servicio

2.2.1. Operalizaciones de cada variable:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Técnica Instrum.
Independiente (1) : Recaudo de tributos	El recaudo de tributos es la función de administración que se dirige a aplicar en cada tributo, quedando inmerso dentro del Derecho Tributario legal. Es aspecto recaudador ha consistido en ejercer funciones administrativas que lleven a realizar cada crédito tributario otros del derecho público. http://derechomx.blogspot.pe/2012/04/recaudacion-tributaria.html	Acción administrativa que se dirige a aplicar al tributo, que lo realiza el Municipio al contribuyente, que se encuentra inmerso en el derecho legal. El acto administrativo de recaudar se da en las percepciones de cada tributo respecto a la calidad del servicio brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, esto es porque se produce y realiza de cada crédito tributario y otros de derecho público.	Impuestos	Impuesto Predial	Entrevista Guía de entrevista Estructurada
			El Arbitrio Municipal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpieza Pública ▪ Parque y Jardín ▪ Seguridad Ciudadana 	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Técnica Instrum.
Dependiente (2): Calidad del servicio	La calidad del servicio son las mejoras constantes de cada actividad realizada por todas las organizaciones, para la satisfacción de cada necesidad y demanda de cada beneficiario, participando activamente cada miembro de la entidad a la que sirve, gerencia y el trabajador. www.monografias.com/trabajos94/calidad-servicio-y-desarrollo-personal.shtml	La calidad del servicio es registrada en cada actividad de las organizaciones, para el logro de la satisfacción de cada necesidad y demanda del contribuyente, participando cada miembro de las entidades que les sirve.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Áreas urbanas. ▪ Limpieza pública. ▪ Parque y jardín ▪ Seguridad ciudadana 	<p>Mejorar cada calle. Mejorar cada avenida. Recolectar a domicilio cada residuo sólido.</p> <p>Barrer cada calle. El punto crítico</p> <p>Áreas verdes.</p> <p>Cada centro recreativo. Serenazgo Policía del municipio</p>	Encuestas Cuestionarios

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

El espacio poblacional ha de comprender la generalidad de cada contribuyente que se constituye por 7,500 predios urbanos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran que pertenecen al territorio Distrital y Provincial de Tumbes.

2.3.2. Muestra

Para poder determinar del espacio muestral se ha utilizado una de las fórmulas estadísticas:

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

En la que: N: Espacio poblacional

n: Muestreo de inicio

Z: Nivele confiable (92%)

Z tabulado = 1.74

p: Probabilidad de que sea exitoso

p = 60%

q: Probabilidad de fracasar

q = 40% E:

Márgenes de errores o nivel precisionales

E = 8%

$$n = \frac{(1.74)^2 * (7,500) * (0.60) * (0.40)}{(0.08)^2 (7499) + (1.74)^2 * (0.60) * (0.40)}$$

n = 112 que es contribuyente

n = 112; sin embargo, como $n/N > E$ esto es, $112/7500 = 0.0549 > 0.05$; es que se llega a proceder el ajuste del muestreo a través de una de la formulas como de ajuste:

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

De lo obtenido: **n_o = 110** contribuyentes del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán para que se encuesten. De los resultados se ha utilizado un tipo muestral que no es probable convenientemente.

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

Dentro del presente estudio se podrá utilizar como una de las técnicas: las entrevistas y encuestas.

Las entrevistas se han de utilizar en el estudio socialista. Consistente en que se dialogue de manera interpersonalizada entre el que ha de entrevistar y a quien se le va a entrevistar, en una acción de careo entre ambos, esto es directamente; y, las técnicas encuestadoras son prácticas de estudios sociales que se utiliza por ser variable, simple y objetiva la información que se ha de obtener a través de la presente técnica

En cuanto al instrumento de recopilar datos se podrá utilizar la guía de las entrevistas y cuestionarios.

La guía de entrevistas son instrumentos aplicadas a través de un tablero de interrogantes de forma ordenada, con secuencia lógicas, busca cada alternativa para responderla y se elabora anticipadamente y en base a cada pregunta en los cuadros de operacionalizaciones de cada variable. Y, el cuestionario es uno de los más comunes y usados en investigación social al investigar a un número amplio de ciudadanos, que permite dar una respuesta correcta a través de un papel, producto de cada pregunta que es entregada a cada persona.

2.4.1. Validez y confiabilidad

Validez interna

En cuanto al nivel valido de una herramienta que va a evaluar el recaudo del tributo y la calidad de servicio, se ha aplicado entre las fórmulas a “r” correlacionable de pearson en cada ítem de herramientas evaluables. Obteniendo un $r = 0.945$ ($r > 0.70$) en cuanto a la herramienta del recaudo del tributo y $r = 0.804$ ($r > 0.70$) en cuanto a la herramienta evaluadora de la calidad del servicio, la que ha indicado que cada instrumento que ha de evaluar el recaudo tributario y la calidad d los servicios son válidos. (Ver anexo N° 7).

Confiabilidad

De la totalidad de 6 y 15 estudios que se realizan a manera de prueba piloto; para la medición del nivel confiable de los instrumentos, obteniéndose para los instrumentos totales índices confiables Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.982$ ($\alpha > 0.70$) en cuanto a los instrumentos de recaudo del tributo, e índices confiables Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.879$ ($\alpha > 0.70$) en cuanto a los instrumentos evaluables de la calidad de los servicios, indicando que el instrumento evaluado por el recaudo de tributos y la calidad de los servicios muestran confiabilidad. (Ver Anexo N° 7).

El aspecto válido y confiable se realizaron asesorados por el Dr. Eduardo Javier Yache Cuenca, el que ha cuenta con el grado académico de Ing. Estadístico y se encuentra hábil en el Colegio de Estadísticos del Perú (COESPE 428).

2.5. Procedimiento (del recojo de datos)

El trabajo centró su estrategia en una fase general: 1) Encuesta a los trabajadores nombrados y CAS del Gobierno Regional de Tumbes (unidad de análisis).

Se trabajó, para ello, a partir de los colaboradores nombrados y CAS de las distintas oficinas del Gobierno Regional de Tumbes, colaboradores que realizan proceso logístico y control interno, los cuales están inmersos y ven en su quehacer laboral diario el tema de estudio.

El investigador titular, definió la unidad de análisis sobre la que operara, (trabajadores nombrados y CAS del Gobierno Regional de Tumbes).

El investigador una vez obtenido los datos realizara aspectos operativos, discusión de resultados, pasando por los conceptos del marco teórico de la investigación y su definición y operacionalización de variables. Los ajustes a las variables, dimensiones e indicadores se hicieron ya con los juicios de expertos.

La precisión del instrumento para aplicarse a la unidad de análisis (trabajadores nombrados y CAS del Gobierno Regional de Tumbes) se hará por parte de investigador titular con los juicios de expertos. El cuestionario de encuesta fue aplicado a los trabajadores referidos por el investigador titular. El monitoreo central del trabajo de aplicación del instrumento está a cargo del investigador titular.

Con las fichas de tabulación para la recolección de la información, diseñada particularmente, la información será procesada y analizada estadísticamente. También interpretada, luego discutida a la luz de los aportes teóricos previos, para arribar a conclusiones y recomendaciones. Para este trabajo se cuenta con la disposición inmediata del investigador titular.

2.6. Métodos de Análisis de datos

Para la organización de un dato, después de recopilarse, se ha utilizado las técnicas estadísticas procesándose la información dentro del programa Excel. Para su ejecución se

había creado una matriz de datos en la que se ha registrado los datos cuantificados. Igualmente se ha procesado la información en cuanto al análisis inferencial en la que se ha utilizado los paquetes SPSS v 22.

Análisis descriptivos: para el análisis y descripción del grupo de datos muestrales se ha utilizado la estadística de descripción con pruebas como el r de Pearson el que permite la determinación de aspectos relacionantes entre cada variable y su dimensión.

Prueba de Normalidad: utilizando esta técnica para justificar los tipos correlacionables del estudio, de la que se puede presentar la siguiente conclusión:

H₁: La variable del recaudo de los tributos dentro del aspecto poblacional se distribuye normalmente.

H₀: La variable del recaudo de tributos se distingue de como se ha de distribuye normalmente.

Ya que el aspecto muestral es mínimo a 50 se utilizará Shapiro Wilk; sin embargo, porque los grados significativos que se utilizaran son Shapiro Wilk siendo superior al 5% aceptando una de las hipótesis alternativas; esto es, el aspecto poblacional se distribuye normalmente.

Análisis inferenciales: El analizar inferencialmente se ha realizado calculando el coeficiente de Pearson utilizándose para que se compruebe la hipótesis.

2.7. Aspectos éticos

Se han utilizado y puesto en practico valores como respetar y mostrar confianza en la información que han de brindar cada ejecutivo a aquellos que serán encuestados; el fin no ha sido que se ocasionen conflictos entre ellos mismos los del entorno gerencial. Escuchándoseles de forma acertada y con atención a cada objetivo y obtener la información necesaria que pueda permitir que se realice un buen estudio. De igual forma, se ha aplicado uno de los principios fundamentales como es ser imparcial, dentro del desarrollo de un cuestionario, a cada contribuyente tomados como aspectos muestrales; es fin es tener conocimiento si en realidad reciben buenos servicios por parte del Municipio Provincial de Tumbes.

III. RESULTADOS

Cuadro 1.

Nivel del Recaudo de Tributos de cada funcionario del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

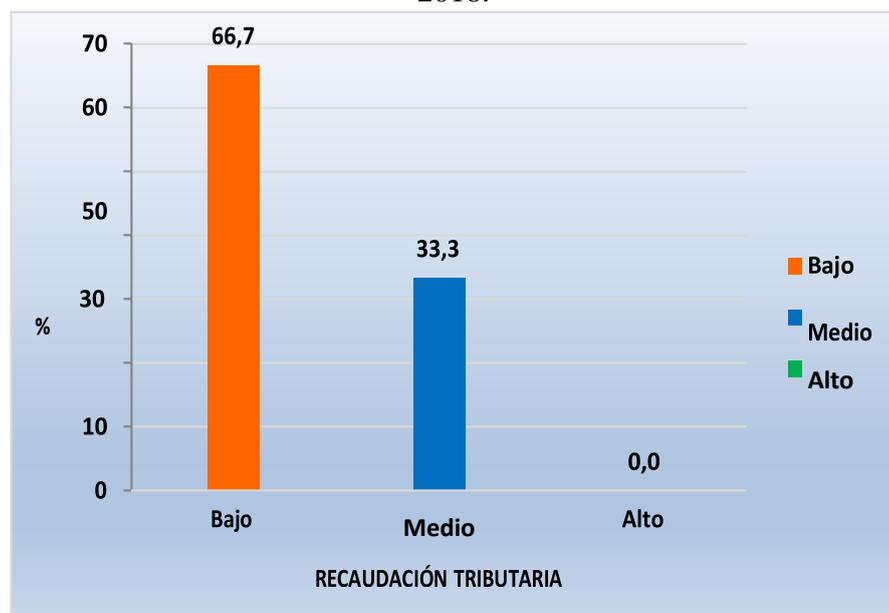
VARIABLE 1	EscalaN°	%
Recaudo de Tributos		
Mínimo	17 - 294	66.7
Mediano	30 - 412	33.3
Superior	42 - 510	0.0
TOTAL	6	100

Fuente: La encuesta del Recaudo de Tributos, Tumbes - 2018.

Comentario: Dentro del cuadro 1 se ha precisado que el 66.7% de cada funcionario obtiene niveles mínimos en el Recaudo de Tributos, el 33.3% cuentan con niveles medianos, ya que el 0.0% ha obtenido niveles superiores. Por lo que se determina que el Recaudo de Tributos del Municipio provincial de Tumbes obteniendo niveles mínimos. (66.7%).

Figura 1.

Nivel del Recaudo de Tributos de cada funcionario del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.



Fuente: Cuadro 1.

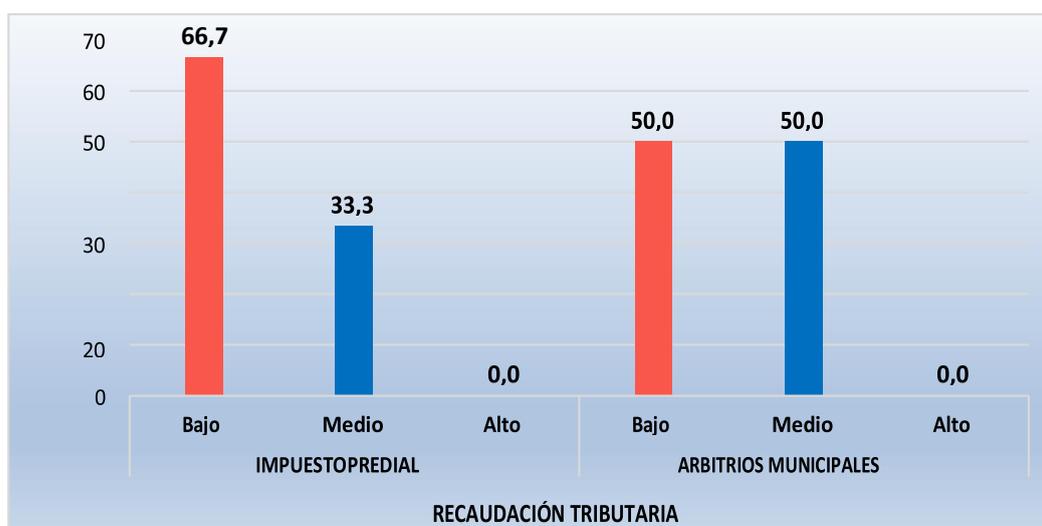
Cuadro 2.
Nivel de cada dimensión del recaudo de tributos de cada funcionario del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

Nivel de cada dimensión del recaudo de tributos	IMPUESTO PREDIAL		ARBITRIOS MUNICIPALES	
	N°	%	N°	%
Mínimo	4	66.7	3	50.0
Mediano	2	33.3	3	50.0
Superior	0	0.0	0	0.0
Total	6	100	6	100

Fuente: encuesta del recaudo de tributos, Tumbes - 2018.

Comentario: Dentro del cuadro 2 se ha observado que el 66.7% de cada funcionario ha obtenido niveles mínimos respecto a los impuestos prediales y un 33.3% cuentan con niveles medios, ya que el 50.0% de cada funcionario ha obtenido niveles mínimos respecto a cada arbitrio municipal y un 50.0% cuentan con niveles medios. En la que se determina que cada dimensión del recaudo de tributos del Municipio Provincial de Tumbes siendo de niveles mínimos (58.3%).

Figura 2.
Nivel de cada dimensión del recaudo de tributos de cada función funcionario del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.



Fuente: encuesta de la calidad de los servicios, Tumbes - 2018.

Cuadro 3.

Nivel de Calidad de los servicios de cada funcionario del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

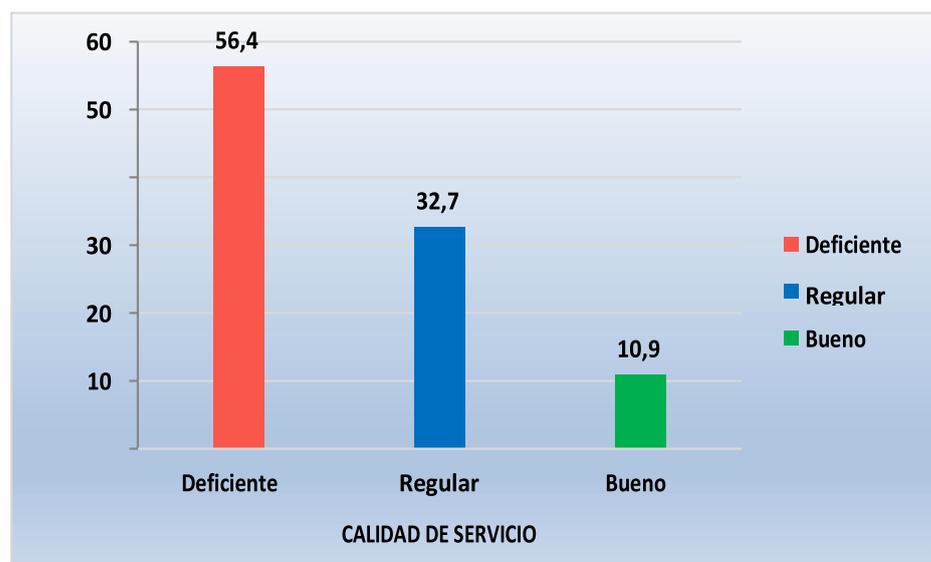
VARIABLE 2	Escala	N°	%
CALIDAD DEL SERVICIO			
Deficiencia	23 - 39	62	56.4
Regularidad	40 - 56	36	32.7
Buena	57 - 69	12	10.9
TOTAL		110	100

Fuente: encuesta de la calidad de los servicios, Tumbes - 2018.

Comentario: Dentro del cuadro 3 se ha observado que el 56.4% de cada contribuyente ha percibido niveles de deficiencia en la calidad de los servicios, el 32.7% cuentan con niveles regulares, mientras que el 10.9% han obtenido niveles buenos. En la que se determina que la calidad de los servicios que han brindado el Municipio Provincial de Tumbes sonde niveles deficientes (56.4%).

Figura 3.

Nivel de Calidad de los servicios de cada funcionario del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.



Fuente: Encuestas de la calidad de los servicios, Tumbes - 2018.

Cuadro 4.

Nivel de cada dimensión de calidad de los servicios de cada funcionario del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

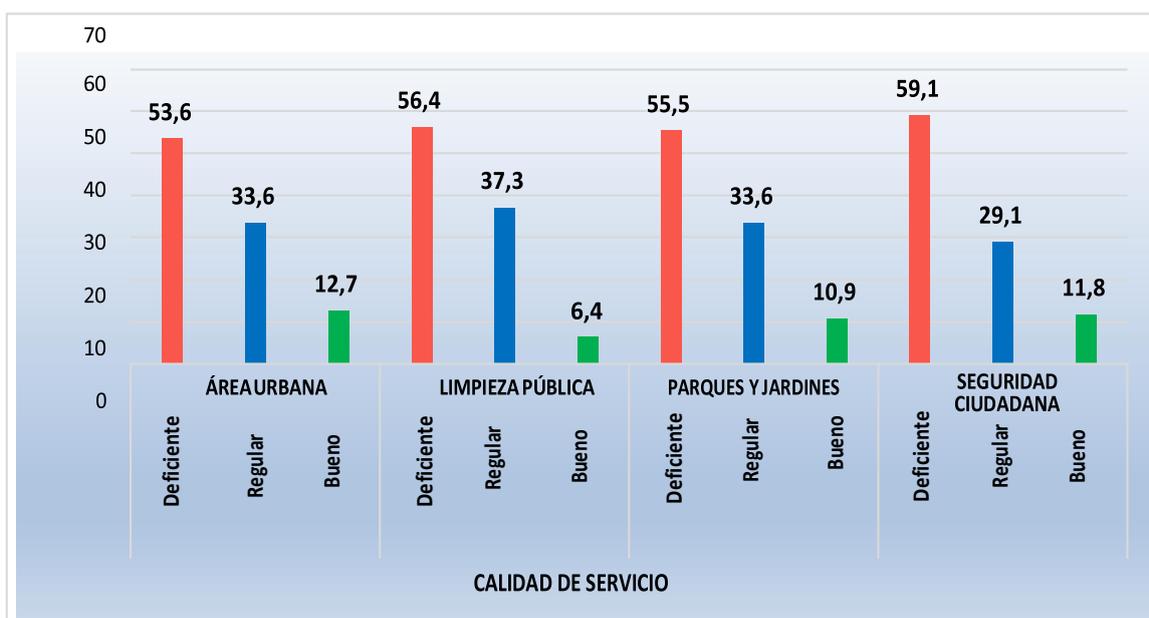
Dimensión de la calidad de los servicios	ÁREAS URBANAS		LIMPIEZA PÚBLICA		PARQUES Y JARDINES		SEGURIDAD CIUDADANA	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiencia	59	53.6	62	56.4	61	55.5	65	59.1
Regularidad	37	33.6	41	37.3	37	33.6	32	29.1
Buena	14	12.7	7	6.4	12	10.9	13	11.8
TOTAL	110	100	110	100	110	100	110	100

Fuente: Encuesta de calidad de los servicios, Tumbes - 2018.

Comentario: Dentro del cuadro 4 observándose que el 53.6% de cada contribuyente es que percibe niveles de deficiencia respecto a las áreas urbanas, el 56.4% han percibido niveles de deficiencia acerca de la limpieza pública, el 55.5% de cada contribuyente ha percibido niveles de deficiencia acerca de un parque o jardín, el 59.1% han percibido niveles de deficiencia acerca de la seguridad en la sociedad. En la que se determina que cada dimensión de calidad de los servicios del Municipio Provincial de Tumbes obteniendo niveles de deficiencia (56.1%).

Figura 4.

Nivel de cada dimensión de Calidad de los servicios de cada funcionario del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.



Fuente: encuesta de calidad de los servicios, Tumbes - 2018.

Cuadro 5.

Probabilidad de aspectos normales de Shapiro Wilk del Recaudo de Tributos y la Calidad de los servicios de cada funcionario del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

PRUEBAS DE NORMALIDAD			
VARIABLE / DIMENSIÓN	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
RECAUDOS DE TRIBUTOS	0.965	6	0.860
CALIDAD DEL SERVICIO	0.964	6	0.849
ÁREAS URBANAS	0.955	6	0.777
LIMPIEZA PÚBLICA	0.956	6	0.789
PARQUES Y JARDINES	0.973	6	0.913
SEGURIDAD CIUDADANA	0.961	6	0.825

Fuente: Encuesta de Recaudos de Tributos y Calidad de los servicios, Tumbes – 2018.

Comentario:

Dentro del cuadro 5 observándose que las pruebas de Shapiro Wilk en estudios muestrales mínimos a 50 ($n < 50$) probando que es normal cada dato de la variable en investigación, en la que se ha mostrado que cada nivel significativo en cuanto a las do variables siendo mayor al 5% ($p > 0.05$), en la que se demuestra que cada dato es distribuido normalmente; siendo indispensable que se utilicen pruebas paramétricas correlacionable de pearson, determinando los niveles relacionables entre el recaudo de tributos y la calidad del servicio.

Cuadro 6

El recaudo de los tributos y su factor relacionante con la calidad de los servicios de cada funcionario del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

RELACIÓN DE PEARSON		RECAUDO DEL TRIBUTO
CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de Pearson	0.872*
	Sig. (bilateral)	0.023
	N	6

Fuente: Encuesta del Recaudo del Tributo y Calidad de los servicios, Tumbes - 2018.

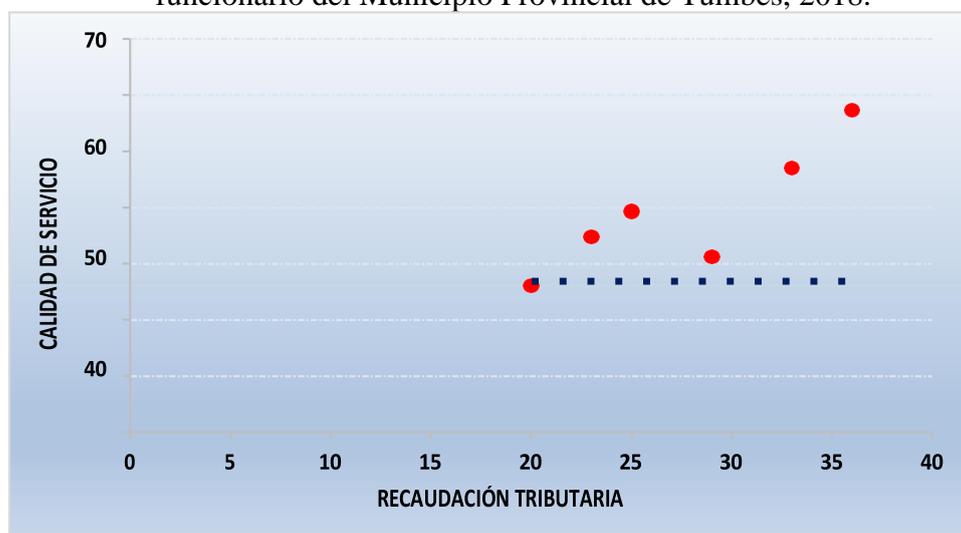
Nota: * el valor relacionante es de significación al 5% ($p < 0.05$).

Comentario:

En el cuadro 6 se ha observado que la coeficiencia de relación de pearson es $R = 0.872$ (existencia de altas relaciones positivas) con niveles que significan que $p = 0.023$ en lo que es mínimo al 5% ($p < 0.05$) la que nos precisa que el recaudo de tributos ha de relacionare de forma significativa con la calidad de los servicios del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

Figura 5.

El recaudo de los tributos y su aspecto relacionante con la calidad de los servicios de cada funcionario del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.



Fuente: Cuadro 6.

Cuadro 7.

El recaudo de tributos y su aspecto relacionante con las dimensiones de áreas urbanas del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

CORRELACIÓN DE PEARSON		RECAUDO DEL TRIBUTO
	Coficiente de Pearson	0.885*
ÁREAS URBANAS	Sig. (bilateral)	0.019
	N	6

Fuente: Encuesta de Recaudo de Tributos y Calidad de los servicios, Tumbes - 2018.

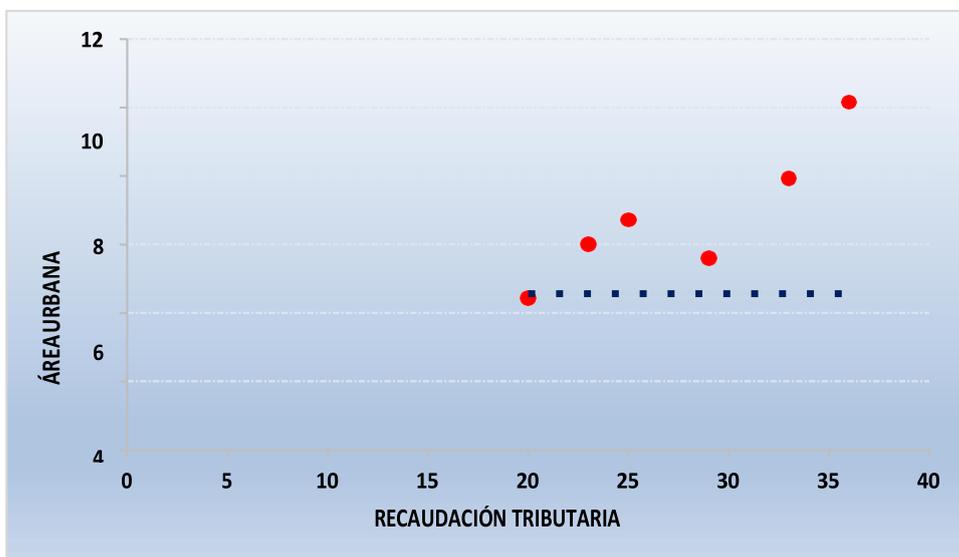
Nota: * El aspecto relacionante es a 5% ($p < 0.05$).

Comentario:

En el cuadro 7 se ha observado que los coeficientes correlacionables de pearson es $R = 0.885$ (existen altas relaciones positivas) mostrando niveles de significantes de $p = 0.019$ pudiendo ser en minoría al 5% ($p < 0.05$) la que ha de precisar que el recaudo de tributos ha de relacionarse de forma importante con las dimensiones de áreas urbanas de la calidad de los servicios del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

Figura 6

El recaudo de tributos y su aspecto relacionante con las dimensiones de áreas urbanas del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.



Fuente: Cuadro 7.

Cuadro 8.

El recaudo de tributos y su aspecto relacionable con dimensiones de limpieza pública del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

CORRELACIÓN DE PEARSON		RECAUDO DE TRIBUTOS
	Coefficiente de Pearson	0.855*
LIMPIEZA PÚBLICA	Sig. (bilateral)	0.030
	N	6

Fuente: Encuesta de Recaudo Tributario y Calidad de los servicios, Tumbes - 2018.

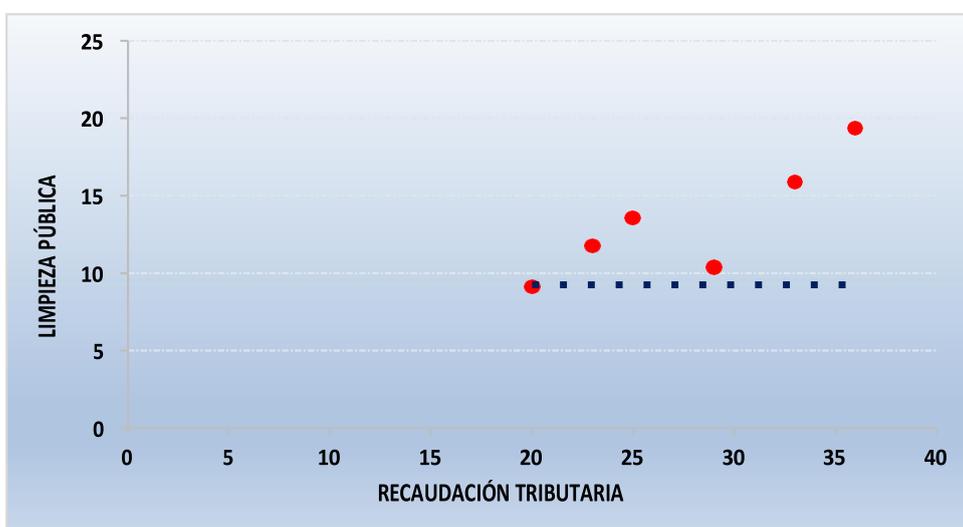
Nota: * aspectos relacionantes significantes al 5% ($p < 0.05$).

Comentario:

En el cuadro 8 se ha observado que los coeficientes relacionables de pearson es $R = 0.855$ (existencia de altas relaciones positivas) con niveles significativos de $p = 0.030$ pudiendo ser menos al 5% ($p < 0.05$) la que nos precisa que el recaudo de tributos ha de relacionarse de forma importante con la dimensión de limpieza pública de la calidad de los servicios del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

Figura 7.

El recaudo tributario y su aspecto relacionante con la dimensionaría de limpieza pública del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.



Fuente: Cuadro 8.

Cuadro 9.

En recaudo de tributos y su aspecto relacionante con el factor dimensionaría del parque y jardín del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

CORRELACIÓN DE PEARSON		RECAUDO DE TRIBUTOS
PARQUES Y JARDINES	Coefficiente de Pearson	0.872*
	Sig. (bilateral)	0.024
	N	6

Fuente: Encuesta del recaudo tributario y Calidad de los servicios, Tumbes - 2018.

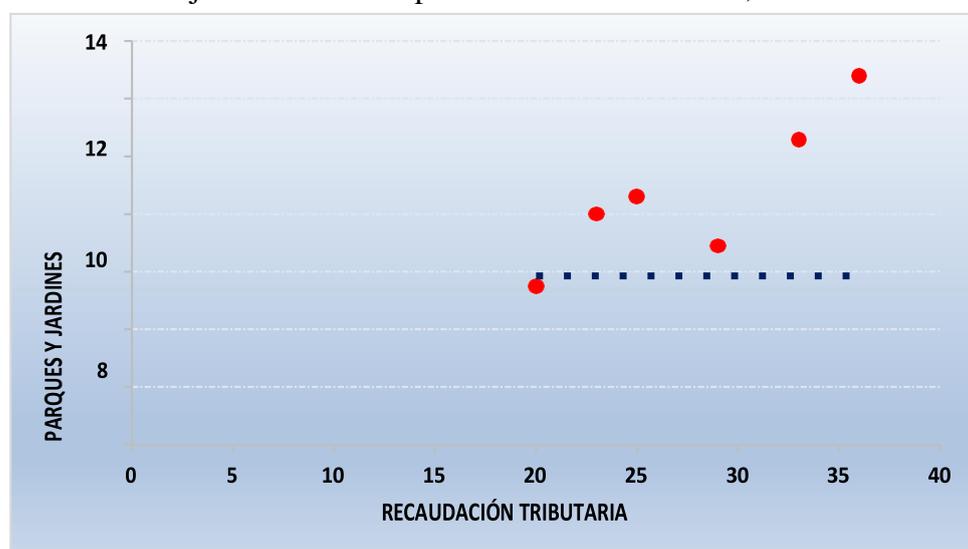
Nota: * Aspecto relacionante es similar al 5% ($p < 0.05$).

Comentario:

Dentro del cuadro 9 observándose que entre los coeficientes correlacionables de pearson es $R = 0.872$ (en la que existen altas relaciones positivas) con niveles significantes de $p = 0.024$ pudiendo ser reducible al 5% ($p < 0.05$) lo que nos explica que el recaudo de tributos ha de relacionarse de forma importante con el aspecto dimensionario de cada parque y jardín de la calidad de los servicios del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

Figura 8.

El recaudo de tributos y sus aspectos relacionantes con el dimensionario de un parque y jardín del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.



Fuente: Cuadro 9.

Cuadro 10.

El recaudo de Tributos y sus índices relacionadores con el factor de seguridad ciudadana del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

CORRELACIÓN DE PEARSON		RECAUDO DE TRIBUTOS
	Coefficiente de Pearson	0.882*
SEGURIDAD CIUDADANA	Sig. (bilateral)	0.020
	N	6

Fuente: Encuesta del Recaudo de Tributos y Calidad de los servicios, Tumbes - 2018.

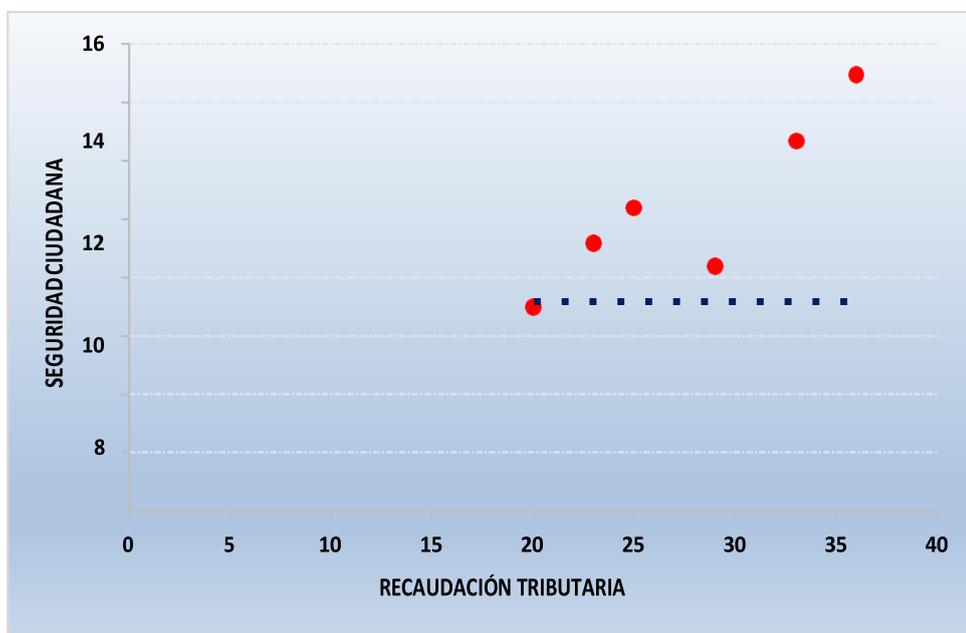
Nota: El aspecto relacionante es similar al 5% ($p < 0.05$).

Comentario:

Dentro dl cuadro 10 se visualiza que entre los coeficientes correlacionables de pearson es $R = 0.882$ (en la que existe altas relaciones positivas) mostrando niveles significativos de $p = 0.020$ pudiendo quedar por debajo del 5% ($p < 0.05$) lo que significa que el recaudo de tributos han de relacionarse fundamentalmente con el parámetro de seguridad ciudadana de la calidad de los servicios del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

Figura 9.

El recaudo de tributos y sus índices relacionantes con el parámetro de seguridad ciudadana del Municipio Provincial de Tumbes, 2018.



Fuente: Cuadro 10.

**ASPECTO ANALIZANTES DEL ESTUDIO PILOTO Y EL RESULTADO
GENERALIZADO:**

Cuadro 11.

Cuadro de comparación

Tipo variables	Nombre de variable	Dimensión de cada variable	Variable 1	
			ESTUDIO PILOTO (6 personas)	RESULTADOS GENERALES (6 personas)
			Correlación V1 vs V2	Correlación V1 vs V2
Variable 2	Calidad de los Servicios	Área Urbana D1	0.861**	0.885**
		Limpieza Pública D2	0.791**	0.855**
		Parques y Jardines D3	0.810**	0.872**
		Seguridad Ciudadana D4	0.823**	0.882**

Fuente: Elaborado propio por el autor en base a los datos de cada cuadro

Dentro del cuadro se visualiza que cada resultado del estudio piloto que se compara con aquel resultado del muestreo que se investigó, hay relación tanto en cada variable como en cada dimensión de manera directamente.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a lo que se evidencia en cada resultado; se ha confirmado en cuanto a las variables de niveles del recaudo de tributos, el 50% de aquellos que trabajan en el área de rente, ha confirmado que ha de existir recaudaciones entre cada categoría y principal dos cómo pueden ser dos los buenos y los que son regulares. Y, desde otro aspecto, entre las variables el de la calidad de los servicios, se ha proporcionado en factores regulares y buenos; predominando sobre todo en el factor de que son regulares. Siendo de importancia precisar que ningún contribuyente que ha conformado el estudio muestral y a aquellos que han aplicado el estudio han manifestado que el nivel de calidad de los servicios brindados por el Municipio de Tumbes es deficiente.

Así mismo, el estudio ha señalado la existencia de un aspecto correspondiente entre cada variable, niveles recaudadores y calidad de los servicios; a manera que los aspectos relacionantes entre las dos se dan directamente tal es así que los coeficientes relacionantes de Pearson han arrojado valores como el de 0.7217 con niveles significantes de un 5%. Es decir, cada variable está orientada a las mismas finalidades, esto es cuando más se recaude, mayor calidad de servicio habrá.

Siendo de importancia precisar, que en base a cada resultado y conclusión que ha mostrado cada antecedente, ha concordado en la mayoría de las veces con lo reflejado en el presente estudio. Siendo así que, desde un punto, se ha resaltar cuan importantes es que se cuente con una guía interna acerca de cómo resolver un trámite, aquella que ha de permitir que cambie la función del trabajador y así poder lograr que crezca y desarrollarse de forma individual; y de otra forma, es de importancia que se aliente a los contribuyentes a que paguen cada impuesto con la finalidad de aportar a que se desarrolle la municipalidad, y que se presente el catastro como uno de los instrumentos técnicos que han de permitir que se amplíe cada servicio público y de esa forma el bien de la sociedad. De igual manera, se han evidenciado municipalidades en las que tomar alguna decisión no se constituyen como uno de los instrumentos fundamentales de las funciones estratégicas de las gestiones de la gerencia; y siendo así, cada aspecto desfavorable como es os niveles contaminantes del ambiente, la falta de seguridad en la sociedad y los vendedores informales serán obstáculos fuertes de poder eliminar. Entonces para poder cambiar todos estos aspectos es fundamental que cada gobierno local aplique una reingeniería de un nuevo proceso, sistema, política y

estructura organizacional que ha de permitir la optimización de la calidad del servicio; facilitando que se aplique con visualización generalizada y y promover que se genere mayor trabajo en cuanto al sector de su jurisdicción.

Siendo también importante, que se apliquen las auditorias de gestión que sean entre todas las áreas el de recursos humanos, con fin de ejercer la medición y proporcionar sistemas óptimos de gestión de recursos humanos garantizando que la Municipalidad se desarrolle.

Respecto a las teorías, cada resultado del estudio se ha de asemejar o concordar con lo que se ha precisado en aquellos tiempos por importantes estudiosos de la economía como Adam Smith (1776) y David Ricardo (1817); cuando establecen que es importante el impuesto y que el gobierno lo dispone; es por ello que el primer autor mencionado precisa que todas las personas tanto naturales o jurídicas se encuentran en la obligación de hacer efectivo el pago al tesoro de la municipalidad una determinada cantidad dineraria ya que genera riqueza; y el segundo autor, ha precisado que el impuesto es parte de la figura usufructuaria que dentro de determinados momentos las tierras les ha de brindar. Así mismo, se justifica con lo que poco tiempo después Richard Musgrave (1965) precisó respecto al porque debe hacer efectivo el pago del impuesto; sino que es en base a la finalidad por qué se debe hacer el pago, siendo los aspectos desarrollantes y para que se sostenga la municipalidad.

V. CONCLUSIONES

En cuanto a los aspectos analizantes de cada resultado que se expuso en cada variable como es el nivel del recaudo de tributos y nivel de calidad de los servicios brindados por el Municipio Provincial de Tumbes en cuanto a lo que se recaudó en el Centro Poblado Andrés Araujo Morán, se concluye que:

1. El recaudo de los tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán si se ha de relacionar de forma fundamental con la calidad de los servicios dentro de las áreas urbanas brindadas por el Municipio Provincial de Tumbes, 2018.
2. El recaudo de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán si se ha de relacionar de forma importante con la calidad de los servicios en la limpieza pública brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2018.
3. El recaudo de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán si se ha de relacionar fundamentalmente con la calidad de los servicios dentro de cada parque y jardín brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2018.
4. El recaudo de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán si se ha de relacionar fundamentalmente con la calidad de los servicios en seguridad ciudadana brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2018.
5. El recaudo de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán si se ha de relacionar de forma fundamental con la calidad del servicio brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se ha de recomendar al Municipio Provincial de Tumbes que realice de manera progresiva campañas para sensibilizar a pagar oportunamente los tributos, siendo así que cada poblador que se han de encontrar en calidad de es moroso o deudor pueda recibir la facilidad de la situación permitiendo que regularice cada adeudo que tenga pendiente relacionados a pagos tributarios. Sucediendo lo contrariado, se debe efectuar el procedimiento coactivo para recuperare esos pagos como lo precisa expresamente la norma.
2. Se ha de recomendar que el Municipio Provincial de Tumbes pueda capacitar a sus trabajadores, en concreto a aquellos que se desempeñan dentro del área de renta, con el fin de que se brinde mejores atenciones a os usuarios quienes son la razón de ser del que ha de depender- siendo que seguirá sosteniéndose con los pagos por concepto de impuesto.
3. Para culminar, se observa el nivel aprobatorio de la gestión municipal en cuanto a que el ciudadano se entere, recomendándose la continuación de cada obra y atender adecuadamente y de calidad al contribuyente, que se ha logrado desarrollarse social como públicamente, lo que es sinonimia de progresividad justificada y entablar mejoras en la sociedad.

VII. PROPUESTA

Desarrollar un proyecto de sensibilización a autoridades de las organizaciones públicas, personal de la municipalidad, líderes de la comunidad, habitantes del centro poblado Andrés Araujo Morán en cuanto al saneamiento de agua y desagüe, la limpieza pública, el orden de la vía pública para que en el mediano plazo se asegure el incremento de la recaudación de los tributos municipales y convertirlo en la municipalidad distrital.

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

I. ESQUEMA DEL PROYECTO

1. Datos generales:

Nombre del proyecto: Plan Estratégico: *Sensibilización de líderes y habitantes del Centro Poblado Andrés Araujo Morán para la calidad de sus servicios municipales, mediante el pago de tributos.*

2. **Antecedentes:** Investigación de tipo no experimental, diseño correlacional causal – descriptiva, transeccional. Recaudación Tributaria del Centro Poblado Andrés Araujo Morán y la Calidad de los Servicios que le brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, Año 2017.

3. Contexto y ámbito de **intervención del proyecto:**

a. **Contexto:** Provincia de Tumbes.

b. **Ámbito de intervención:** Centro Poblado Andrés Araujo Morán y sus municipalidades Provincial y Delegada del Centro Poblado.

4. Descripción y Fundamentación:

a. Diagnóstico Preliminar: Conclusiones de la tesis *Recaudación Tributaria del Centro Poblado Andrés Araujo Morán y la Calidad de los Servicios que le brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, Año 2017.*

b. **Problemática observada:** Pagos de Tributos y la prestación de servicios ineficientes de la Municipalidad Provincial de Tumbes, en perjuicio de la Municipalidad Delegada Andrés Araujo Morán, y desobediencia de la Ordenanza Municipal N° 009–2006–MPT–SG (10 de Julio) en perjuicio de la gestión municipal y de la población que habita el Centro Poblado, así como de las

organizaciones públicas y privadas que tributan.

5. **Beneficiarios (as):** Autoridades de la Municipalidad Delegada Andrés Araujo Morán, Consejo Municipal Delegada, entidades públicas y privadas asentadas en la zona, habitantes del centro poblado.
6. **Matriz de marco lógico:** (Ver instrumento 1 y 2 – Modelo de matriz de marco lógico, desarrollado en el Marco Teórico de la Investigación)
7. **Recursos:**
 - c. **Humanos:** Alcalde, regidores, trabajadores de la municipalidad, autoridades y líderes del centro poblado, habitantes.
 - d. **Materiales:** Infraestructura (local institucional, infraestructura del Centro Poblado); productos tecnológicos y tecnologías (maquinarias, informática, otros insumos)
 - e. **Servicios:** Seguridad ciudadana, parques y jardines, limpieza pública, transporte, infraestructura.
8. **Cronograma de actividades** (Ver instrumento 2)

II. ESQUEMA INFORME FINAL Y DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO

1° DATOS GENERALES:

- a. **Nombre del proyecto:** Plan Estratégico: *Sensibilización de líderes y habitantes del Centro Poblado Andrés Araujo Morán para la calidad de sus servicios municipales, mediante el pago de tributos.*
- b. **Actividades realizadas:** Diagnóstico de la realidad e investigación no experimental correlacional, documental y transversal, con aplicación de la técnica cualitativa (entrevista) y cuantitativa (encuesta) a representantes de la Municipalidad Distrital de Tumbes, así como a líderes y habitantes de la población del Centro Poblado Andrés Araujo Moran, con aplicación estadística y el asesoramiento de investigadores asesores de la Universidad César Vallejo, asesoría de profesionales economistas, metodólogos, estadísticos externos. Para

ello se recurrió a Fuentes documentales físicas y virtuales, organizaciones públicas y privadas de la Provincia, Municipalidad, personalidades gestores de la creación del Centro Poblado objeto de la presente investigación y el esfuerzo del investigador.

- c. **Fecha(s) de ejecución:** Años 2016 – 2017 y primer semestre del 2018.
- d. **Lugar:** Provincia de Tumbes – Centro Poblado Andrés Araujo Morán
- e. **Público beneficiario:**
 - Departamento, Provincia y Distrito de Tumbes. Habitantes del Centro Poblado Andrés Araujo Morán.
 - Organizaciones públicas y privadas.
- f. **Responsable de la ejecución de la actividad:**
 - Mg Juan López Vines – Investigador, trabajador de la municipalidad y ciudadano de la Provincia de Tumbes.
 - Equipo Técnico
 - Líderes de la Comunidad
 - Autoridades y funcionarios de la Municipalidad de Tumbes y Municipalidad Delegada.
- g. **Recursos utilizados:** Financiamiento propios y auspicios.

2° Descripción del proceso seguido en la ejecución del proyecto Diagnóstico efectuado a partir del compromiso laboral del investigador con la comuna local del Centro Poblado Andrés Araujo Morán con extensión a la Municipalidad Provincial de Tumbes. Elaboración de plan de estudios para el diseño y desarrollo de la investigación con aplicación del método científico, análisis e intervención estadística. Recopilación de datos bibliográficos, documentales, aplicación de instrumentos cualitativos como la entrevista a funcionarios de la municipalidad, en especial comprometidos con la recaudación de arbitrios y cuantitativos como la encuesta aplicado a líderes, habitantes de la comunidad así como a autoridades y trabajadores de las diferentes organizaciones de servicio público asentados en el Centro Poblado, se visitó además a empresarios propietarios de negocios, centros

comerciales entre otros. Se elaboró el marco teórico que respalda el marco metodológico del presente proyecto social de intervención. Se efectuó el análisis técnico documental y estadístico. Sobre la base de los resultados obtenidos se elaboró la presente propuesta de intervención con carácter social.

3° Logro de resultados: Por ejecutar

4° Conclusiones y Recomendaciones: Por ejecutar

5° Anexos: Se incorporará durante su ejecución (Fuentes de verificación, registros de asistencia, informe fotográfico, materiales audiovisuales, material de difusión, indicadores de impacto, artículo para su difusión, etc.).

MATRIZ DE MARCO LÓGICO

OBJETIVO META	ACTIVIDADES/TAREAS	RESPONSABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Sensibilizar a los habitantes de Tumbes y del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran con la recaudación tributaria para la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes y posterior autonomía en la administración plena a la Municipalidad Delegada.	Convocatoria Inducción documental Compromiso de participación	Equipo técnico	Registro de asistencia de líderes del Centro Poblado y participación de representantes de las organizaciones públicas y empresas privadas Informe – conocimiento documental y apreciación de los participantes Actas Fotografía, videos
Identificar la importancia de la recaudación del impuesto predial del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán para la calidad de los servicios que le brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes.	Inducción documental Compromiso de participación	Equipo técnico	Registro de asistencia de líderes del Centro Poblado y participación de representantes de las organizaciones públicas y empresas privadas Informe – conocimiento documental y apreciación de los participantes Actas Fotografía, videos
Evaluar la importancia de la recaudación por concepto de limpieza pública del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán para la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes.	Inducción documental Compromiso de participación	Equipo técnico	Registro de asistencia de líderes del Centro Poblado y participación de representantes de las organizaciones públicas y empresas privadas Informe – conocimiento documental y apreciación de los participantes Actas Fotografía, videos

<p>Evaluar la recaudación por concepto de parques y jardines del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán con la calidad de los servicios que le brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes.</p>	<p>Inducción documental Compromiso de participación</p>	<p>Equipo técnico</p>	<p>Registro de asistencia de líderes del Centro Poblado y participación de representantes de las organizaciones públicas y empresas privadas Informe – conocimiento documental y apreciación de los participantes Actas Fotografía, videos</p>
<p>Evaluar la importancia de la recaudación por concepto de seguridad ciudadana del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán en la calidad de los servicios que le brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes.</p>	<p>Inducción documental Compromiso de participación</p>	<p>Equipo técnico</p>	<p>Registro de asistencia de líderes del Centro Poblado y participación de representantes de las organizaciones públicas y empresas privadas Informe – conocimiento documental y apreciación de los participantes Actas Fotografía, videos</p>
<p>Comprometer la participación de los invitados convocados con el proyecto. Planificación de ejecución de actividades con la sensibilización, fidelización y empoderamiento de los objetivos del proyecto para beneficio de los habitantes del Centro Poblado y el desarrollo del departamento de Tumbes</p>	<p>Elaboración de documentos de gestión Compromiso de participación Formación de equipos de trabajo</p>	<p>Equipo técnico Equipos de trabajo</p>	

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES – 2018

PROYECTO	Jun	Jul	Ag	Set	Oct	Nov	Dic	RESPONSIBLE(S)
Preparación y presentación del proyecto								Mg. Juan López Vincés
Recopilación de instrumentos a utilizar								Colaboradores de la Municipalidad delegada y líderes de la comunidad del Centro Poblado Andrés Araujo Morán
Elaboración de talleres de trabajo y actividades								Equipo técnico
Diseño de productos gráficos y audiovisuales								Equipo técnico
Aplicación de las tareas programadas, Registros, fotos y otras encuestas de satisfacción y entrevistas								Equipo técnico y encargados
Preparación del Informe final y de evaluación del proyecto								Investigador y Equipo Técnico
Presentación del trabajo final de Proyección Social								Municipalidades Provincial de Tumbes y Municipalidad Delegada

7.1.1. EL CÓMO Y EL CON QUIÉN DE NUESTROS TALLERES - 2019

I. DISPERSIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Lineamiento de planificación del taller a desarrollarse en forma coherente. Política y estrategia diseñada en el proyecto para la ejecución de los talleres:

- a) Relación con la política señalada en el proyecto.
- b) Relación y proyección en el logro del objetivo y en la modificación de problema o necesidad generada por la gestión municipal.

La política y la estrategia del proyecto señalan prioridades y modos de acción; si la acción no es analizada en relación a los lineamientos se pierden u ocultan en los problemas operativos inmediatos. Para evitar este riesgo, será conveniente analizar cada actividad en cuanto a lo que se propone y a la forma cómo se ejecuta.

El cuadro que a continuación presentamos, ayudara a analizar la acción buscando el necesario punto de encuentro con la política y estrategia del plan.

7.1.2. CUADRO N° 01:

**RELACIÓN DE CADA TALLER CON LA POLÍTICA Y
ESTRATEGIA GENERAL DEL PLAN DE TRABAJO**

VARIABLES	DIMENSIONES Problema o necesidad	Qué busca el plan de trabajo y cómo establece que se actúe	Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3	Actividad 4
V 1 Calidad de Servicios	Área urbana	¿Qué busca? ¿Cómo se realiza?	¿Qué busca? ¿Cómo se realiza?	¿Qué busca? ¿Cómo se realiza	¿Qué busca? ¿Cómo se realiza	¿Qué busca? ¿Cómo se realiza
	Limpieza pública					
	Parques y jardines					
	Seguridad ciudadana					
V 2 Recaudación Tributaria	Impuesto Predial					
	Arbitrios Municipales					

Se analizará cada actividad utilizando el cuadro No. 02 y los sucesivos hasta el N° 07, luego pregúntense que parte de este trabajo puede:

- Delegar a una auxiliar y/o técnico.
- Realizarlo con los usuarios de los servicios a los que Ud. Presta.
- Corresponder a otras unidades administrativas de la institución.
- Que procedimientos (administrativos, de trámite, etc.) se emplea para realizar cada una de esas actividades y cómo será posible simplificarlos, eliminando pasos innecesarios y haciendo más rápida y eficaz su ejecución.

7.1.3. CUADRO N° 02:

ANÁLISIS DEL TALLER: ÁREA URBANA

Tipo actividad	Actividad	Requerimientos técnicos para su ejecución	Requerimientos teóricos para su ejecución
Actividad de rutina	-	-	-
Cumplimientos de tareas y funciones profesionales	-	-	-
Situaciones especiales	-	-	-
Capacitación y actualización	-	-	-
otros	-	-	-

CUADRO N° 03:

ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD: LIMPIEZA PÚBLICA

Tipo actividad	Actividad	Requerimientos técnicos para su ejecución	Requerimientos teóricos para su ejecución
Actividad de rutina	-	-	-
Cumplimientos de tareas y funciones profesionales	-	-	-
Situaciones especiales	-	-	-
Capacitación y actualización	-	-	-
otros	-	-	-

CUADRO N° 04:

ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD: PARQUES Y JARDINES

Tipo actividad	Actividad	Requerimientos técnicos para su ejecución	Requerimientos teóricos para su ejecución
Actividad de rutina	-	-	-
Cumplimientos de tareas y funciones profesionales	-	-	-
Situaciones especiales	-	-	-
Capacitación y actualización	-	-	-
otros	-	-	-

CUADRO N° 05:

ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD: SEGURIDAD CIUDADANA

Tipo actividad	Actividad	Requerimientos técnicos para su ejecución	Requerimientos teóricos para su ejecución
Actividad de rutina	-	-	-
Cumplimientos de tareas y funciones profesionales	-	-	-
Situaciones especiales	-	-	-
Capacitación y actualización	-	-	-
otros	-	-	-

CUADRO N° 06:**ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD: IMPUESTO PREDIAL**

Tipo actividad	Actividad	Requerimientos técnicos para su ejecución	Requerimientos teóricos para su ejecución
Actividad de rutina	-	-	-
Cumplimientos de tareas y funciones profesionales	-	-	-
Situaciones especiales	-	-	-
Capacitación y actualización	-	-	-
otros	-	-	-

CUADRO N° 07:**ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD: ARBITRIOS MUNICIPALES**

Tipo actividad	Actividad	Requerimientos técnicos para su ejecución	Requerimientos teóricos para su ejecución
Actividad de rutina	-	-	-
Cumplimientos de tareas y funciones profesionales	-	-	-
Situaciones especiales	-	-	-
Capacitación y actualización	-	-	-
otros	-	-	-

RECOMENDACIONES:

- Destinar el tiempo programado para realizar cada taller como corresponde al cronograma.
- Considerar reglamentos, normas y funciones para hacer propuestas de atención y solución al problema que se atiende en cada taller.
- Considerar la asignación de horas al día para el trabajo de los talleres para la capacitación y análisis del problema.
- Delegar tareas de rutina y sistematizadas y hacerla simple al máximo para los participantes.

7.1.4. INSTRUMENTOS DE CONTROL Y MEDICIÓN

- Comprobar tarjeta de registro.
- Contestar correspondencia.
- Tramitar papeles.
- Solicitar exoneraciones.
- Comprobar información.
- Ofrecer información.

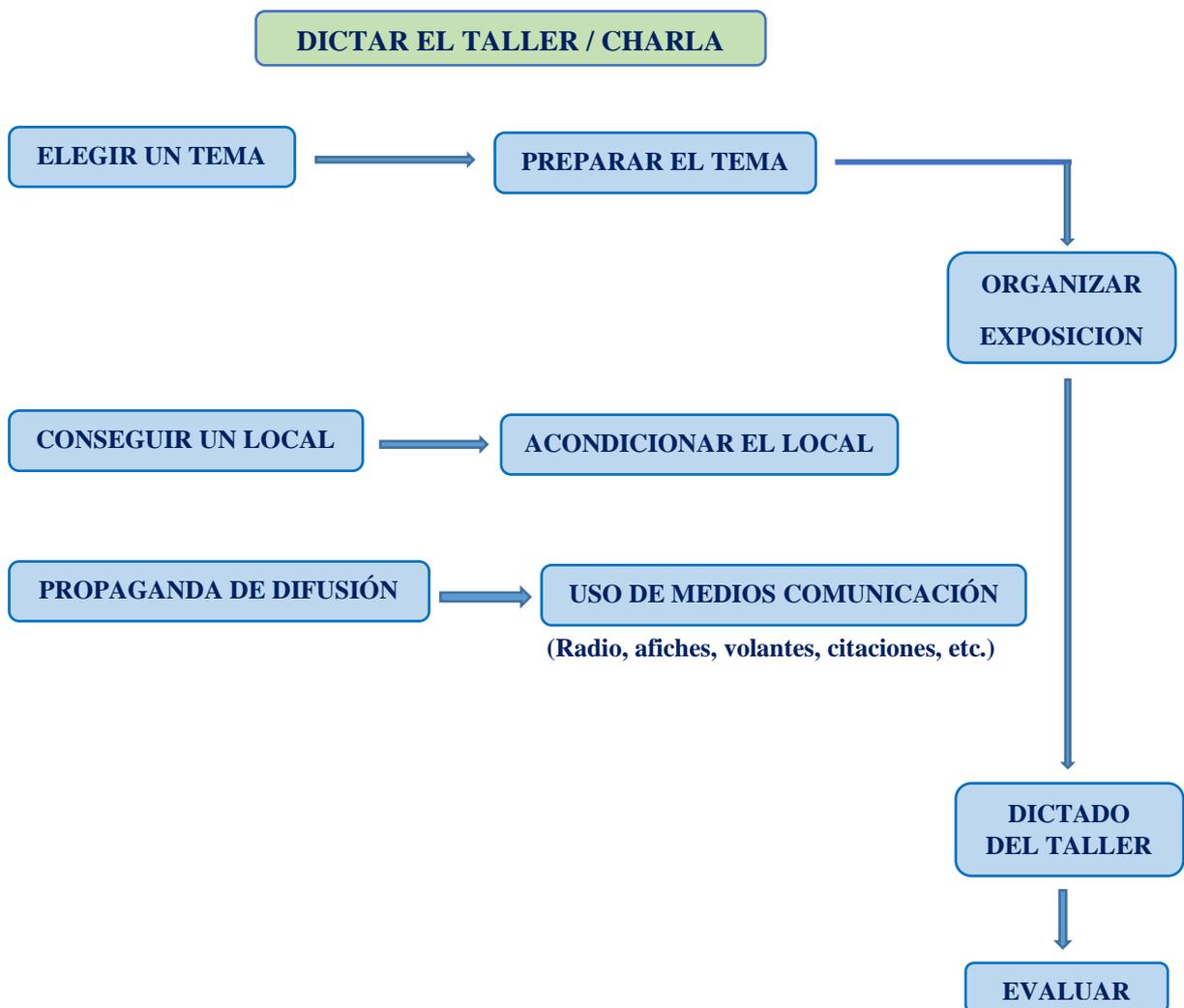
Para cumplir con las tareas y funciones de los capacitadores, profesionales de la municipalidad y representantes de la comunidad en el desarrollo de los talleres se considera:

- Planificar, programar, evaluar e investigar
- Supervisar auxiliares
- Diseñar y elaborar materiales de comunicación y educación adaptados a la necesidad de los participantes
- Realizar dinámicas, socio dramas, charlas que apoyen a los talleres
- Llevar participantes y sensibilizar para que conformen equipos de trabajo
- Atender casos especiales detectados en cada uno de los temas de los talleres

Situaciones especiales a considerar:

- Participación en comisiones
- Organización de eventos y festividades

7.1.5. ESTABLECIMIENTO DE ACTIVIDADES Y TAREAS PARA EL DESARROLLO DEL TALLER



CUADRO A

AÑO 2019 TIEMPO EN MESES Y SEMANA																									
ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN		FEB.				MAR.				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Establecimiento de necesidades	P E																								
Establecimiento del Problema Prioritario	P E																								
Delineación de Objetivos Secundarios	P E																								
Técnicas y actividades implementación	P E																								

P = Programado; E = Ejecutado

Para la elaboración de los Cuadros A y B se utilizó el texto Sensibilizando a los profesionales y a la comunidad.

CUADRO B

ACTIVIDADES DE REALIZACIÓN	1 BIMESTRE	2 BIMESTRE	3 BIMESTRE
Taller sobre Área urbana			
Taller sobre Limpieza pública			
Taller sobre Parques y jardines			
Taller sobre Seguridad ciudadana			
Taller sobre Impuesto Predial			
Taller sobre Arbitrios Municipales			

7.1.6. RELACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS: UTILIZACIÓN Y MANEJO DE TÉCNICAS

En los talleres la comunicación es una condición básica para realizar toda actividad social. Implica el establecimiento de una relación entre sujeto, en este caso, el tallerista, el especialista de la municipalidad y los usuarios. La relación debe situar con carácter predominante al trabajador de la municipalidad y al usuario, en beneficio del usuario, a quien se conceptúe como importante receptor, reconociéndole su calidad de ciudadano de la comuna.

La comunicación y relación existente entre el tallerista, los profesionales de la municipalidad y el usuario se puede establecer en dos niveles: individual y colectivo. La concepción tradicional del trabajador y/o usuario planteaba la relación colectiva como la suma de varias relaciones individuales. En la actualidad, el desarrollo de la profesión ha permitido superar en gran medida esta visión y establecer que lo individual se explica en relación a lo colectivo-social y de beneficios mutuos.

El nivel de relación entre el profesional y el usuario, y el tipo de trabajo a realizar permite priorizar el uso y diseño de medios de comunicación que tengan una amplia cobertura, en unos casos, y/o que cumplan varias funciones a la vez, en otros casos.

El uso de técnicas y medios de comunicación deber ser utilizados como canales de doble vía: transmitir o emitir una idea o mensaje y recibir otros mensajes, que retroalimenten la comunicación con nuevos contenidos, para los fines del proceso de intervención en trabajo social.

Enumeramos a continuación los medios y materiales a utilizar en los talleres: pizarrón, material impreso, carteles o afiches y audiovisual, el cuento dramatizado, la lámina, el uso de la grabadora, el franelógrafo, la formulación de preguntas.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROYECTO SOCIAL DE SENSIBILIZACIÓN

Nombres y Apellidos.....

Domicilio:.....

Teléfono:..... Email:.....

Institución:..... Cargo

que desempeña:.....

Fecha:.....

Indique grado de satisfacción respecto a: (Marque con una x)

1. Importância tema tratado ()
2. Calidad de materiales utilizados ()
3. Comodidad de ambientes de la capacitación ()
4. Organización de contenidos de temas tratados ()
5. Dominio tema demostrado por el facilitador ()
6. Cumplimientos de objetivos de la session ()

7. En qué medida la capacitación recibida es significativa para Ud. o su institución

Muy significativa ()	Significativa ()	Poco significativa ()	Nada significativa ()
-----------------------	-------------------	------------------------	------------------------

MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	MUY POCO SATISFECHO

REFERENCIAS

Carbajal, A. Díaz R, y Otros (2012). “Planeamiento Estratégico del Distrito de San Juan de Lurigancho del año 2012 al año 2021”. Universidad Católica del Perú.

Cárdenas (2013). “*Resolución de trámites y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios Municipales de la administración centro del municipio del distrito metropolitano de Quito, parroquia centro histórico provincia de Pichincha*”. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Carraco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación, pp. 474. Editorial San Marcos, Av. Las Lomas 1600. Urb. Mangamarca S.J.L.

Chávez, P. (1993). “*La Tributación*”. Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Ed. San Marcos, pp 205. Lima – Perú.

Decreto Legislativo N° 776, “*Ley de Tributación Municipal*”. Pág. N° 6, 8 – 95.

Decreto Supremo N° 133-2013-EF. “*Texto Único Ordenado del Código Tributario*”.

Fernández de Pinedo (2005). *Escalas Psicométricas*.

Gálvez Rosasco. (2005). Contadores & Empresas. “*Manual Operativo del Contador: Tributos Municipales*”.

Hernández, S. (2014): *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc. Graw Hill 6ta. Edición. Interamericana Editores.

Jaramillo & Aucanshala. (2013) *“Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales aplicando en el ilustre Municipio de Riobamba”* Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil – Ecuador.

Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, Edición Oficial.

Nel, L. (2015). *Metodología de la Investigación: Estadística aplicada en la investigación*, pp 334. Editorial Macro EIRL, Surquillo Lima - Perú.

Nevado-Batalla M., Pedro (2003) *Calidad de los servicios*. Universidad de Salamanca, España.

Ricardo, D (1817) *Principio de la tributación pública*. Inglaterra, Ed. Espasa Calpe.

Salkind (1997). *Metodología de investigación*. Tercera Edición. Editorial Printice Hall Universidad de Kansas. México.

Saavedra (2014). *“Auditoría de gestión en el área de recursos humanos de la municipalidad distrital norte chico del departamento de Lambayeque en el período 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión”*. Lambayeque – Perú.

Secretaría General de la Gobernación de Salta. Argentina. (2008)

Smith, A. (1776). *“Investigación de la Naturaleza y Causas de la Riqueza de las Naciones”*. Escocia - Inglaterra.

Tejeda (2014) *“Gestión administrativa y mejora en la Municipalidad distrital de Bellavista Callao”*. Universidad Nacional del Callao. Callao – Perú

Universidad Nacional Mayor de San Marcos / Facultad de Ciencias Administrativas.
Revista de investigación Gestión en el Tercer Milenio Año 5 N° 9. Lima;
Unidad de Investigación, 2002.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos / Facultad de Ciencias Administrativas.
Revista de investigación Gestión en el Tercer Milenio Año 5 N° 10. Lima;
Unidad de Investigación, 2002.

Web grafía (Uso de Internet)

Manual para mejorar la recaudación Municipal. Ministerio de Economía y finanzas

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/3BB2BE2F7ACB49DD052578F700568A63/\\$FILE/0441957001313598606.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/3BB2BE2F7ACB49DD052578F700568A63/$FILE/0441957001313598606.pdf).

VII Congreso Iberoamericano de contabilidad y Gestión del 12 al 14 de Julio 2012 Estrategias adecuadas para Incrementar la recaudación Municipal.

<http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/080.pdf>.
www.mef.gob.pe.

ANEXOS

ANEXO N° 01: ARTICULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL CENTRO POBLADO ANDRÉS ARAUJO MORAN Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES, AÑO 2017

2. AUTOR:

Mg. Juan, LÓPEZ VINCES Email:

LopezVincesJuan@hotmail.com Municipalidad Provincial

de Tumbes.

3. RESUMEN

Las últimas décadas se han caracterizado por el centralismo en las municipalidades en nuestra región. Los esfuerzos realizados por descentralizarla con la creación de municipalidades delegadas, como es el caso del Centro Poblado Andrés Araujo Morán, no han brindado los resultados esperados, al no delegarle funciones en lo que respecta a la recaudación de tributos. Hecho que estimuló el interés de llevar a cabo a presente investigación cuyo objeto se enfocó en determinar la relación entre el recaudo de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Moran y la calidad del servicio brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017. Formulando como interrogante de investigación ¿Qué relaciona a la recaudación de tributos del Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán y la calidad del servicio brindado por el Municipio Provincial de Tumbes, 2017?.

La metodología de investigación fue de diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional causalista y de corte transversal. Para la obtención de una muestra representativa se utilizó la formula estadística de determinación de tamaño de muestra en la que tomando en consideración una población de 7500 predios se obtuvo la muestra de 110 contribuyentes. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos la encuesta y la entrevista estructurada; el primero compuesto de 23 ítems y el segundo de 17 ítems; los cuales fueron aplicados tanto a los dueños y los funcionarios de la comuna.

Los resultados demuestran de manera genérica que la recaudación tributaria del centro poblado Andrés Araujo Morán influye en la calidad de los servicios que brinda la municipalidad al oscilar su recaudación entre buena y regular lo cual repercute entre la calidad de los servicios que esta brinda. De esta manera se evidencia que existe una

relación entre las variables al asumir un coeficiente de correlación de Pearson un valor de 0.7217, el cual dentro del rango se manifiesta como un valor positivo considerable, a un nivel de significancia del 5%.

4. PALABRAS CLAVE: Recaudación, Tributos, Calidad, Servicios, Municipalidad.

5. ABSTRACT

The last decades have been characterized by centralism in the municipalities in our region. The efforts made to decentralize it with the creation of delegated municipalities, as is the case of the Andrés Araujo Morán Populated Center, have not provided the expected results, by not delegating functions in terms of the collection of taxes. Fact that stimulated the interest of conducting this investigation whose object focused on determining the relationship between the collection of taxes of the Andrés Araujo Moran Minor Populated Center and the quality of the service provided by the Provincial Municipality of Tumbes, 2017. Formulating as a question of research What relates to the collection of tributes of the Centro Poblado Menor Andrés Araujo Morán and the quality of the service provided by the Provincial Municipality of Tumbes, 2017?.

The research methodology was non-experimental design, a causalist correlational descriptive level and a cross-sectional level. For the obtaining of a representative sample, the statistical formula for determining sample size was used in which a population of 7500 properties was sampled by 110 taxpayers taking into account a population of 7500 properties. The survey technique was used and structured interviewing and surveying were used as tools; the first composed of 23 ítems and the second of 17 items; which were applied to both the owners and officials of the commune.

The results demonstrate in a generic way that the tax collection of the populated center Andrés Araujo Morán influences the quality of the services provided by the municipality by oscillating its collection between good and regular which has an impact between the quality of the services it provides. This shows that there is a relationship between variables when assuming a Pearson correlation coefficient a value of 0.7217, which within the range manifests itself as a considerable positive value, at a significance level of 5%.

6. KEYWORDS: Collection, Taxes, Quality, Services, Municipality.

7. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la sociedad exige calidad en la prestación los servicios públicos de sus

gobiernos de turno, en especial el de sus gobiernos locales distritales y provinciales. Exigencia generada por los impuestos que cada familia, negocio y empresa de la comunidad paga mensualmente como residente. A cambio el gobierno local debe administrar la contraprestación de servicios como: inversión de obras de públicas, limpieza, ornato de la ciudad, seguridad ciudadana de forma eficiente y oportuna de su comuna que satisfaga sus expectativas que como sociedad se requiere, además la evidencia de una ciudad que cuenta con un proyecto de desarrollo local y de estar a la altura de las grandes ciudades.

En ese sentido, el Centro Poblado Andrés Araujo Moran del distrito, provincia y departamento de Tumbes no es ajeno y afecto a esta realidad; por cuanto es un centro poblado identificado como zona de rápida expansión urbana. En esta comunidad se encuentran ubicadas las instituciones públicas más importantes de la ciudad.

En tal sentido, el propósito de la presente investigación es analizar y determinar si existe relación entre la recaudación de los impuestos del centro poblado Andrés Araujo Moran y la calidad de los servicios que percibe de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

El Centro Poblado Andrés Araujo Morán le genera problemas a la Municipalidad Delegada del Centro Poblado Andrés Araujo Moran debido a que no está autorizada para administrar los servicios básicos como son: barrido y recolección de residuos, mejoramiento de áreas verdes y seguridad ciudadana, al carecer de presupuesto y personal para favorecer su cumplimiento. Es decir, la Municipalidad Delegada de Andrés Araujo Moran tiene limitaciones de orden legal, administrativo, financiero, logístico, de personal y de servicios, al no contar con la plenitud de sus facultades y atribuciones al estar administrada por la Municipalidad distrital y provincial de Tumbes.

La recaudación tributaria de la Municipalidad Delegada de Andrés Araujo Moran es mínima y la transferencia económica que recibe de la Municipalidad Provincial de Tumbes asciende aproximadamente a quince mil soles mensuales de los recursos de FONCOMUN. Fondos con lo que no le es posible cumplir con los compromisos y actividades programadas. Tiene personal limitado para las amplias funciones y responsabilidades que se le asignó.

No cuenta con biblioteca municipal a pesar de la demanda, módulos y otros, tiene carencias por falta de presupuesto, al no tener capacidad de recaudación de fondos. En

cuanto a tecnologías, solo cuenta con equipos de escritorio 05 PCs, 05 impresoras y 02 laptops.

La sociedad crece poblacionalmente, se expande y se organiza. Empero, en el proceso de ordenarse, existen dificultades generadas por diversas causas en la administración pública. Factores que generan investigaciones que se enfocan en la calidad de la gestión de la localidad donde se ejecutó. Amparados por leyes, normas, resoluciones que influyen en la administración de las comunas y se relacionan con las variables de estudio e incluso con el mismo modelo administrativo, mismas que citamos como antecedente a continuación.

Cárdenas R. (2013), en su Tesis *Resolución de trámites y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios Municipales de la administración centro del municipio del distrito metropolitano de Quito, parroquia centro histórico provincia de Pichincha*, de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Su objetivo fue identificar la problemática existente en la resolución de los trámites que solicitan los usuarios que acuden al Balcón de Servicios de la Administración Central del Municipio Metropolitano de Quito, Parroquia Centro Histórico, provincia de Pichincha. Se encuestó a los usuarios y a los funcionarios que laboran en esta dependencia. Los resultados evidenciaron que las faltas de seguimiento con capacitaciones, adaptación a los nuevos programas informáticos catastrales y la actitud pasiva del personal hacía una preparación adecuada son causas que dificultan el proceso de resolución de trámites; queda claro que el servidor público no dispone de la logística necesaria, lo cual no está en sus manos, y que estas carencias perjudica al usuario. Con el estudio se llegó a la siguiente conclusión: es indispensable una Guía Interna de Resolución de Trámites, para cambiar positivamente la labor del personal del Balcón de Servicios y lograr obtener un crecimiento del funcionario a nivel personal y profesional para la institución que necesita prestar servicios de calidad y tener una buena imagen, en especial para el usuario que espera un buen trato y atención como se merecen.

Tejeda L. (2014) en su estudio de investigación *Gestión administrativa y mejora en la Municipalidad distrital de Bellavista Callao*, desarrollada por la Universidad Nacional

del Callao – Perú. Determinó que el nivel administrativo, la toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidas al interno de la organización (trabajadores), solo es conocido por los funcionarios designados y personal de confianza, 55.91%. Así mismo, la toma de decisiones no constituyó un instrumento importante en la Gestión Gerencial Regional; al ser importante y estratégica su función requiere para su aplicación el aporte de las ciencias de la conducta humana orientado a innovar, optimizar el fortalecimiento de la administración.

Saavedra, Marita (2014) en su tesis *Auditoría de gestión en el área de recursos humanos de la municipalidad distrital norte chico del dpto. Lambayeque en el período 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión*, explican que la auditoría de gestión cumple un rol importante porque pueden mejorar los mecanismos de las entidades que gestionan de manera deficiente sus recursos, por ello la pregunta ¿La auditoría de gestión evaluada en el área de Recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Norte Chico del Dpto. de Lambayeque en el periodo 2011 permite decidir sobre sistemas de gestión? Para ello se procedió a aplicar una encuesta a los trabajadores y una entrevista al jefe del área y finalmente se realizó una auditoría de gestión en el área de recursos humanos de la entidad en mención en el periodo 2011. Para decidir sobre sistemas de mejor gestión y, posteriormente, proponer el sistema óptimo para la municipalidad. En el proceso de investigación se llegó a la siguiente conclusión: La auditoría de gestión permitirá decidir a la gerencia del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Norte Chico del Departamento de Lambayeque sobre los sistemas para mejorar la gestión de sus recursos humanos, del Sistema CEA ORDENADORES como alternativa viable para la optimización de los recursos humanos que mejorará la gestión y calidad de servicio en la Municipalidad.

David Ricardo (1817), en su libro *Principios de Economía Política y Tributación*, explica que la economía política tiene como fundamental problema el constituir leyes que regulen la distribución de la tierra entre los propietarios del capital para cultivarlo y los trabajadores que la cultivan. Es por ello, que enfoca que el problema principal en su época, fue la distribución de la riqueza, puesto que la realidad observada, era el enriquecimiento de unos y el empobrecimiento de otros, a veces en el mismo tiempo. En relación a lo mencionado con anterioridad, el autor señala, que el reparto o distribución

de la riqueza, es la cuestión más susceptible de ser influida por las ideas políticas y sociales, ya que se pone en ella el desafío de los intereses económicos de las distintas clases sociales. Y por ello, estableció la importancia de los impuestos, puesto que son una parte de producto de la tierra y el trabajo de un país, que se pone a la disposición del gobierno, y su importe se paga deduciéndolo del capital o de las rentas del país.

Pascual Chávez Ackerman (1993), sobre la **Tributación** menciona 6 teorías que sientan los fundamentos de la imposición tributaria:

- **Teoría de los Servicios Públicos:** esta teoría sostiene que la justificación de la imposición tributaria es la de financiar los servicios públicos que el Estado proporciona a sus ciudadanos, esto, según el razonamiento en el que los ciudadanos tienen necesidades que deben ser satisfechas por los servicios públicos ofrecidos por el Estado, servicios que requieren de capital para ser brindados, ante lo cual, para generar recursos que puedan satisfacer el gasto público, se recurre a la imposición tributaria a los ciudadanos a quienes se les brinda los mencionados servicios.
- **Teoría de la Relación de Sujeción:** esta teoría sostiene que la obligación tributaria se fundamenta por el simple hecho de la existencia de ciudadanos dentro de un Estado. La potestad de exigir el pago de tributos para cubrir el gasto público nace del sometimiento a la autoridad de quienes representan el poder público. La obligación contributiva no depende de los beneficios que en un momento dado los ciudadanos obtengan, pues su cimiento jurídico radica en "la relación de sujeción". Esto quiere decir que basta con que una persona posea la calidad de gobernado para que quede obligada a contribuir a los gastos públicos, así estos le beneficien o no.
- **Teoría de la Necesidad Social:** esta teoría fundamenta la existencia de los tributos indicando que cada individuo que vive en sociedad tiene necesidades básicas que deben de ser satisfechas. Estas necesidades están organizadas de tal manera que en la parte baja se encuentran las necesidades de mayor prioridad y en la superior las de menor prioridad.

Cuando el Estado llega a satisfacer las necesidades básicas de la sociedad, los ciudadanos tienen la posibilidad de lograr su plenitud como individuos al tener que concentrarse solo en sus metas

personales, estos, tendrán que contribuir con sus riquezas para que las acciones del Estado puedan llevarse a cabo.

- **Teoría del Seguro:** esta teoría constituye que los tributos son primas de seguro que se pagan como garantía de la seguridad individual que está obligada a proporcionar el Estado.
- **Teoría de Eheberg K. T. (1944):** esta teoría indica que la obligación tributaria no necesita de ningún fundamento jurídico en especial.
- **Teoría del Gasto Público:** esta teoría señala como fundamento jurídico de la imposición tributaria la necesidad de financiar los gastos públicos, entendiéndose por estos los recursos que se destinan a la satisfacción de necesidades individuales y colectivas, esto quiere decir que el Estado necesita de recursos para poder cubrir el Gasto Público.

Marco Normativo

- Mediante D.S. 133-2013-EF del 21.Jun.13, se aprobó el Texto Único Ordenado (TUO) del Código Tributario.
- Decreto Legislativo N° 776: Ley de Tributación Municipal.
- Decreto Supremo N° 156-2004-EF del 15 de Noviembre de 2004, se aprueba el TUO de la Ley de Tributación Municipal.

Marco Conceptual

Tributo. Las normas legales originadas por los tributos, están reglamentadas por el código tributario; que para sus alcances, el término genérico tributo comprende:

- a) Impuesto: Es el gravamen cuyo cumplimiento no da origen a una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado.
- b) Contribución: Gravamen cuyo deber genera beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales.
- c) Tasa: La exigencia de este tributo genera la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente. No se considera tasa al pago que

se recibe por un servicio de origen contractual.

Las Tasas, pueden ser entre otras:

1. Arbitrios: Los que se costean por los beneficios o mantenimiento de un servicio público.
2. Derechos: Se costean por el uso o usufructo de bienes públicos o por la prestación de un servicio administrativo público.
3. Licencias: Autorizaciones de permisos específicos para la realización de actividades de provecho particular sujetas a control o fiscalización.

Impuesto Municipal

Art.5º.- Los impuestos municipales son los tributos mencionados por el presente Título en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente.

La recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los Gobiernos Locales.

Art.6º.- Los impuestos municipales son, exclusivamente, los siguientes: Impuesto Predial, b) Impuesto de Alcabala, c) Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto a las Apuestas, e) Impuesto a los Juegos, f) Impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos.

Arbitrios. Los Arbitrios son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. La tasa constituye un tipo de tributo conforme a la clasificación del Código Tributario.

8. METODOLOGÍA

El diseño fue el correlacional – descriptivo, dado que permitirá obtener las relaciones entre variables en un momento determinado. La población estuvo conformada por 7,500 contribuyentes. Sin embargo, se decidió considerar la muestra como aleatoria de 112 contribuyentes, esto es tomar como muestra al azar del total de la población. Se empleó como técnica la encuesta y la entrevista con sus respectivos instrumentos, el diseñado tuvo en cuenta las variables y las dimensiones en estudio. El análisis de datos se llevó a cabo teniendo en consideración, primero la elaboración de una matriz que permita el recojo de datos de los instrumentos empleados cuyas respuestas fueron debidamente codificadas. Posteriormente, se construyeron las respectivas tablas de frecuencia y la elaboración de los gráficos, sea por variable o dimensión.

9. RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel de Recaudación Tributaria de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2018.

VARIABLE 1	EscalaN°	%
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA		
Bajo	17 - 294	66.7
Medio	30 - 412	33.3
Alto	42 - 510	0.0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario de la Recaudación Tributaria, Tumbes - 2018.

Comentario: En la Tabla 1 se observa que el 66.7% de los funcionarios obtienen nivel bajo en la recaudación tributaria, el 33.3% tienen nivel medio, en tanto que el 0.0% obtienen nivel alto. Determinándose que la recaudación tributaria de la Municipalidad provincial de Tumbes es de nivel bajo (66.7%).

Tabla 2.

Nivel de las dimensiones de la Recaudación Tributaria de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2018.

Nivel de las dimensiones de la Recaudación Tributaria	IMPUESTO PREDIAL		ARBITRIOS MUNICIPALES	
	N°	%	N°	%
Bajo	4	66.7	3	50.0
Medio	2	33.3	3	50.0
Alto	0	0.0	0	0.0
Total	6	100	6	100

Fuente: Cuestionario de la Recaudación Tributaria, Tumbes - 2018.

Comentario: En la Tabla 2 se observa que el 66.7% de los funcionarios obtienen nivel bajo sobre el impuesto predial y el 33.3% tienen nivel medio, en tanto que el 50.0% de los funcionarios obtienen nivel bajo sobre los arbitrios municipales y el 50.0% tienen nivel medio. Determinándose que la dimensión de la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes es de nivel bajo (58.3%).

Tabla 3.

Nivel de Calidad de Servicio de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2018.

VARIABLE 2	Escala	N°	%
CALIDAD DE SERVICIO			
Deficiente	23 - 39	62	56.4
Regular	40 - 56	36	32.7
Bueno	57 - 69	12	10.9
TOTAL		110	100

Fuente: Cuestionario de la Calidad de servicio, Tumbes - 2018.

Comentario: En la Tabla 3 se observa que el 56.4% de los contribuyentes perciben nivel deficiente la calidad de servicio, el 32.7% tienen nivel regular, en tanto que el 10.9% obtienen nivel bueno. Determinándose que la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes es de nivel deficiente (56.4%).

Tabla 4.

Nivel de las Dimensiones de la Calidad de Servicio de los Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2018.

Dimensiones de la Calidad de Servicio	ÁREA URBANA		LIMPIEZA PÚBLICA		PARQUES Y JARDINES		SEGURIDAD CIUDADANA	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	59	53.6	62	56.4	61	55.5	65	59.1
Regular	37	33.6	41	37.3	37	33.6	32	29.1
Bueno	14	12.7	7	6.4	12	10.9	13	11.8
TOTAL	110	100	110	100	110	100	110	100

Fuente: Cuestionario de la Calidad de servicio, Tumbes - 2018.

Comentario: En la Tabla 4 se observa que el 53.6% de los contribuyentes perciben nivel deficiente sobre el área urbana, el 56.4% perciben nivel deficiente sobre la limpieza pública, el 55.5% de los contribuyentes perciben nivel deficiente sobre los parques y jardines, el 59.1% perciben nivel deficiente sobre la seguridad ciudadana. Determinándose que la dimension de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Tumbes es de nivel deficiente (56.1%).

Tabla 5.

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk de la Recaudación Tributaria y la Calidad de Servicio de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2018.

PRUEBAS DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	0.965	6	0.860
CALIDAD DE SERVICIO	0.964	6	0.849
ÁREA URBANA	0.955	6	0.777
LIMPIEZA PÚBLICA	0.956	6	0.789
PARQUES Y JARDINES	0.973	6	0.913
SEGURIDAD CIUDADANA	0.961	6	0.825

Fuente: Cuestionario de la Recaudación tributaria y Calidad de servicio, Tumbes - 2018.

Comentario:

En la Tabla 5 se observa que la prueba de Shapiro Wilk para muestras menores a 50 ($n < 50$) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para ambas variables son mayores al 5% ($p > 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba paramétrica correlación de pearson, para determinar la relación entre la recaudación tributaria y la calidad de servicio.

Tabla 6.

La recaudación tributaria y su relación con la calidad de servicio de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2018.

CORRELACIÓN DE PEARSON	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA
Coefficiente de Pearson	0.872*
CALIDAD DE SERVICIO	0.023
N	6

Fuente: Cuestionario de la Recaudación Tributaria y Calidad de Servicio, Tumbes - 2018.

Nota: * La Relación es Significativo al 5% ($p < 0.05$).

Comentario:

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.872$ (existiendo alta relación positiva) con nivel de significancia $p = 0.023$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la recaudación tributaria se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2018.

Tabla 7.

La recaudación tributaria y su relación con la dimensión área urbana de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2018.

CORRELACIÓN DE PEARSON		RECAUDACIÓN TRIBUTARIA
	Coeficiente de Pearson	0.885*
ÁREA URBANA	Sig. (bilateral)	0.019
	N	6

Fuente: Cuestionario de la Recaudación tributaria y Calidad de servicio, Tumbes - 2018.

Nota: * La Relación es significativo al 5% ($p < 0.05$).

Comentario:

En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.885$ (existiendo alta relación positiva) con nivel de significancia $p = 0.019$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la recaudación tributaria se relaciona significativamente con la dimensión área urbana de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2018.

10. DISCUSIÓN

Tal como lo evidencian los resultados; se puede afirmar, de acuerdo a la variable que el nivel de recaudación tributaria, que el 50% de los que ejercen labores de rentas confirman que existe recaudación entre las categorías de bueno a regular. Y por el lado de la variable calidad del servicio, esta se da en términos de entre regular y bueno; inclinando su predominio hacia la categoría regular. Aquí es importante señalar que ninguno de los contribuyentes que formaron parte de la muestra y a quienes se les aplicó el instrumento han manifestado que el nivel de calidad de servicio que brinda la municipalidad de Tumbes es malo.

Del mismo modo, la investigación señala que existe una correspondencia entre las

variables nivel de recaudación y calidad del servicio; a tal punto que la relación entre ambas es directa para cuyo caso el coeficiente de correlación de Pearson arroja un valor de 0.7217 con un nivel de significancia del 5%. En otras palabras, las variables se orientan en el mismo sentido, es decir a mayor recaudación, mejor calidad de servicios.

Es importante mencionar, que de acuerdo a los resultados y conclusiones que muestran los antecedentes, concuerdan en su gran mayoría con lo que refleja la presente investigación. Por un lado, se rescata la importancia de contar con una guía interna de resolución de trámites, la misma que permitirá cambiar la labor del personal logrando su crecimiento y desarrollo personal; y por otro, es importante alentar al contribuyente con el pago oportuno de sus impuestos a fin de contribuir al desarrollo del municipio, presentando al catastro como un instrumento técnico que permitirá ampliar de los servicios públicos y con ello el bienestar de la comunidad. Asimismo, se evidencian municipios en el que la toma de decisiones no se ha constituido como un instrumento importante de la función estratégica de la gestión gerencial; y de ser así, aspectos negativos como la contaminación ambiental, la inseguridad ciudadana y la informalidad serán difíciles de erradicar. Para que todo esto se pueda superar es importante que los gobiernos locales apliquen una reingeniería de procesos, sistemas, políticas y estructuras organizacionales que permitan optimizar la calidad de los servicios; agilizando su accionar con visión gerencial y promoviendo la generación de empleo en el ámbito de su jurisdicción.

No deja de ser importante, la aplicación una auditoria de gestión en el área de recursos humanos, con la finalidad de medir y proponer un sistema óptimo de gestión de recursos humanos que garantice el desarrollo del municipio.

En cuanto al aspecto teórico, los resultados de la investigación se asemejan o concuerdan con lo señalado en su momento por los célebres economistas Adam Smith (1776) y David Ricardo (1817); al establecer la importancia de los impuestos puestos a disposición del gobierno; puesto que el primero señala que toda persona tanto natural o jurídica está obligada a pagar al tesoro municipal una suma de dinero por el hecho generador de riqueza; y el segundo, establece que los impuestos son parte del usufructo que en su momento la tierra les brindaba. Del mismo modo, se corrobora con lo que más tarde Richard Musgrave (1965) señala en cuanto a porque debemos pagar los impuestos; sino que alude las finalidades por las que se deben pagar, como es el desarrollo y sostenimiento del municipio.

11. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de los resultados expuestos en las variables nivel de recaudación tributaria y nivel de calidad del servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes respecto a lo recaudado en el Centro Poblado Andrés Araujo Morán, se puede concluir que:

1. Existe relación de la recaudación tributaria con la calidad de los servicios que brinda la municipalidad, toda vez que el 50% y 33% de los funcionarios manifiestan que los contribuyentes cumplen y a veces cumplen con el pago del impuesto predial. Asimismo, del total de 110 contribuyentes del Centro Poblado, el 48% y 52% manifiestan que el nivel de calidad del servicio que brinda la municipalidad es bueno y regular. Existe correlación entre la recaudación tributaria con la calidad de los servicios que brinda la municipalidad, toda vez que el 33% y 50% de los funcionarios manifiestan que los contribuyentes a veces cumplen y cumplen considerando que es importante para ellos el pago de los arbitrios. Asimismo, del total de 110 contribuyentes del Centro Poblado, el 59% y 40% manifiestan que si se realiza y a veces se realiza los servicios de limpieza pública.
2. Existe influencia de la recaudación tributaria en la calidad de los servicios que brinda la municipalidad, toda vez que el 84% del total de los 110 contribuyentes del centro poblado manifiesta que si existe y se da el mantenimiento de parques y jardines a diferencia de un 13% que manifiesta no saber ni opinar acerca del tema.
3. Existe influencia de la recaudación tributaria en la calidad de los servicios que brinda la municipalidad, toda vez que el 50% del total de los 110 contribuyentes del centro poblado manifiesta que en parte funciona la seguridad ciudadana, seguido de un 46% que manifiesta que si se da o está funcionando la seguridad ciudadana, contra un escaso 4% que manifiesta que no se da o no funciona la seguridad ciudadana.
4. De manera conjunta se puede decir que; del total de funcionarios que ejercen sus labores en la unidad de rentas, el 50% considera que el nivel de recaudación tributaria es bueno y el otro 50% considera que es regular. Y de acuerdo a lo señalado por los contribuyentes del Centro Poblado Andrés Araujo Morán, el 48% manifiesta que el nivel de calidad del servicio que brinda la municipalidad es bueno y el 52% manifiesta que el nivel de calidad del servicio es regular.

5. Por otro lado; tal como lo establece la Tabla N° 09; se evidencia correlación entre las variables, a tal punto que la variable nivel de recaudación tributaria está relacionada de manera directa con la variable nivel de calidad de servicio, para cuyo caso el coeficiente de correlación de Pearson (r) arroja un valor de 0.6991 calificado dicho valor como un coeficiente de correlación significativo, en un nivel de significancia del 5%.

12. REFERENCIAS

- CÁRDENAS (2013). *“Resolución de trámites y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al Balcón de Servicios Municipales de la administración centro del municipio del distrito metropolitano de Quito, parroquia centro histórico provincia de Pichincha”*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- CARRACO (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación, pp. 474. Editorial San Marcos, Av. Las Lomas 1600. Urb. Mangomarca S.J.L.
- FERNÁNDEZ DE PINEDO (2005). *Escalas Psicométricas*.
- JARAMILLO & AUCANSHALA. (2013) “Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales aplicando en el ilustre Municipio de Riobamba” Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil – Ecuador.
- NEL (2015). *Metodología de la Investigación: Estadística aplicada en la investigación*, pp 334. Editorial Macro EIRL, Surquillo Lima - Perú.
- PASCUAL C. (1993) *Teorías de la tributación*.
- SAAVEDRA (2014). “Auditoría de gestión en el área de recursos humanos de la municipalidad distrital norte chico del departamento de Lambayeque en el período 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión”. Lambayeque – Perú.
- SALKIND (1997). *Metodología de investigación*. Tercera Edición. Editorial Printice Hall Universidad de Kansas. México.
- TEJADA L. (2014). *Gestión administración y mejora en la municipalidad distrital de Bellavista Callao*.

Anexo N° 02: Matriz de Consistencia

Influencia de la Recaudación Tributaria del Centro Poblado Andrés Araujo Moran en la Calidad de los Servicios que le brinda la MPT, Año 2016

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTOS
<p>General:</p> <p>¿Existe relación entre la recaudación tributaria del Centro Poblado Andrés Araujo Moran y la calidad de los servicios que le brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2016?</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Existe relación entre la recaudación del impuesto predial del centro poblado Andrés Araujo Moran y la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2016? ▪ ¿Existe relación entre la recaudación por concepto de limpieza pública del centro poblado Andrés Araujo Moran y la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2016? ▪ ¿En qué medida la recaudación por concepto de parques y jardines del centro poblado Andrés Araujo Moran y la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2016? 	<p>General:</p> <p>Analizar la relación de la recaudación tributaria del centro poblado Andrés Araujo Moran en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2016.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar la correlación entre la recaudación del impuesto predial del centro poblado Andrés Araujo Moran en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2016. ▪ Conocer la correlación entre la recaudación por concepto de limpieza pública del centro poblado Andrés Araujo Moran en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2016. 	<p>General:</p> <p>H1: La recaudación tributaria del centro poblado Andrés Araujo Moran se relaciona con la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes.</p> <p>Ho: La recaudación tributaria del centro poblado Andrés Araujo Moran no se relaciona con la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La recaudación del impuesto predial del centro poblado Andrés Araujo Moran se correlaciona con la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes. 	<p>Variable Independiente:</p> <p>Recaudación Tributaria</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Calidad de los Servicios</p>	<p>Impuestos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impuesto Predial <p>Arbitrios Municipales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpieza Pública ▪ Parques y Jardines ▪ Seguridad Ciudadana <p>Área Urbana</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoramiento de calles. ▪ Mejoramiento de avenidas. <p>Limpieza Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recolección de residuos sólidos. ▪ Barrido de calles. ▪ Puntos críticos. <p>Parques y Jardines</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Áreas verdes. ▪ Centro de recreación. 	<p>El diseño de la investigación es de naturaleza NO EXPERIMENTAL, de tipo DESCRIPTIVO CORRELACIONAL.</p> <p>TRANSVERSAL: Comprende el periodo 2016.</p>	<p>Universo: Contribuyentes del centro poblado Andrés Araujo Moran.</p> <p>Población: 7,500 Contribuyentes</p> <p>Muestra: 110 Contribuyentes.</p>	<p>Técnica: Para la presente investigación se utilizarán la técnica de la entrevista y la encuesta</p> <p>Instrumentos: Y como instrumentos se aplicarán la entrevista estructurada y cuestionario</p>

Anexo N° 02: Matriz de Consistencia

Influencia de la Recaudación Tributaria del Centro Poblado Andrés Araujo Moran en la Calidad de los Servicios que le brinda la MPT, Año 2016

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿En qué medida la recaudación por concepto de seguridad ciudadana del centro poblado Andrés Araujo Moran y la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2016? 	<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar la correlación entre la recaudación por concepto de parques y jardines del centro poblado Andrés Araujo Moran en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2016. Evaluar la existe entre la recaudación por concepto de seguridad ciudadana del centro poblado Andrés Araujo Moran en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, año 2016. 	<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> La recaudación por concepto de limpieza pública del centro poblado Andrés Araujo Moran se correlaciona con la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes. La recaudación por concepto de parques y jardines el centro poblado Andrés Araujo Moran se correlaciona con la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes. La recaudación por concepto de seguridad ciudadana del centro poblado Andrés Araujo Moran se correlaciona con la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes. 	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Calidad de los Servicios</p>	<p>Seguridad Ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> Serenazgo Policía Municipal 	<p>El diseño de la investigación es de naturaleza NO EXPERIMENTAL, de tipo DESCRIPTIVO CORRELACIONAL.</p> <p>TRANSVERSAL: Comprende el periodo 2016.</p>	<p>Universo: Contribuyentes del centro poblado Andrés Araujo Moran.</p> <p>Población. 7,500 Contribuyentes</p> <p>Muestra 110 Contribuyentes.</p>	<p>Técnica: Para la presente investigación se utilizaran la técnica de la entrevista y la encuesta</p> <p>Instrumentos: Y como instrumentos se aplicarán la entrevista estructurada y cuestionario</p>

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 03: Encuesta de Calidad de Servicios

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIOS			
<p>A continuación, se presenta un conjunto de ítems relacionados a la calidad de los servicios, que presta la Municipalidad Provincial de Tumbes, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que la presente investigación cumpla con los objetivos trazados. Marque la letra que corresponde en el recuadro de la respuesta que considere correcta.</p> <p>a) No=1; b) No sabe, no opina=2; c) Si=3.</p>			
DIMENSIONES	a	B	c
1. Área Urbana			
1.- ¿Actualmente percibe usted un mejoramiento en el área urbana del Centro Poblado Andrés Araujo?			
2.- ¿Existe un mejoramiento de las calles del centro poblado Andrés Araujo Moran?			
3.- ¿Cree usted debe mejorarse o deben seguirse mejorando las calles del centro poblado?			
4.- ¿Se han mejorado las avenidas del centro poblado Andrés Araujo Moran?			
5.- ¿Cree usted debe mejorarse o deben seguirse mejorando las avenidas del centro poblado?			
2. Limpieza Pública			
6.- ¿Considera usted, que el centro poblado cuenta con el servicio de limpieza pública?			
7.- ¿Dentro de este servicio; se realiza diariamente la recolección domiciliaria de residuos sólidos?			
8.- ¿Cree usted, que debe realizarse o seguirse realizando?			
9.- ¿Se realiza por su sector, el barrido de las calles diariamente?			
10.- ¿Considera usted que debe realizarse o seguirse realizando dicho servicio?			
11.- ¿En su sector existen puntos críticos en cuanto a limpieza pública?			
12.- ¿A su parecer deben realizarse la limpieza en dichos puntos críticos?			
3. Parques y Jardines			
13.- ¿En su sector existen actualmente áreas verdes?			
14.- ¿Considera usted que es indispensable la existencia de las mismas?			
15.- ¿A su parecer, la existencia de áreas verdes trae bienestar para la sociedad?			
16.- ¿Existen en su sector, centros de recreación?			
17.- ¿Cree usted que su gobierno local se deba preocupar por que existan más centros de recreación?			
4. Seguridad Ciudadana			
18.- ¿Actualmente funciona eficientemente la seguridad ciudadana en el centro poblado Andrés Araujo?			
19.- ¿El serenazgo está funcionando de forma eficiente?			
20.- ¿Cree usted que debe mejorar su servicio?			
21.- ¿La policía municipal viene funcionando de forma eficiente?			
22.- ¿Cree usted que debe mejorar su servicio?			
23.- ¿Cumple usted con el pago de sus impuestos, tributos y tasas municipales?			

Anexo N° 04: Entrevista de Recaudación Tributaria

Doctorado en Gestión Pública

ENTREVISTA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA			
<p>A continuación, se presenta un conjunto de preguntas relacionadas a la recaudación tributaria que recibe la Municipalidad Provincial de Tumbes, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que la presente investigación cumpla con los objetivos trazados. Marque la letra que corresponde en el recuadro de la respuesta que considere correcta. a) No=1; b) En forma regular=2; c) Si=3.</p>			
DIMENSIONES	a	b	c
1. Impuesto Predial			
1.- ¿Actualmente la población del Centro Poblado Andrés Araujo, viene cumpliendo con el pago del impuesto predial (autoevalúo)?			
2.- ¿En lo que respecta al año anterior, este se ha incrementado?			
3.- ¿En lo que respecta a la recaudación por dicho concepto, se le retribuye a dicho centro poblado con algún tipo de obras públicas?			
4.- ¿En lo que respecta al presente año; se han ejecutado un total de 10 obras públicas relacionadas a dicho concepto en el centro poblado?			
5.- ¿Considera que debe ser prioritaria la inversión en dichas obras públicas?			
2. Arbitrios Municipales			
6.- ¿Se viene percibiendo la recaudación por concepto de servicio limpieza pública en el centro poblado Andrés Araujo Moran?			
7.- ¿Dicha recaudación se percibe regularmente todos los meses?			
8.- ¿Dentro de los arbitrios municipales; se está considerando el servicio diario de limpieza pública en el centro poblado Andrés Araujo Moran?			
9.- ¿Considera usted, que es importante dicho servicio?			
10.- ¿Cree usted, que debe realizarse dicho servicio dejando un día?			
11.- ¿Considera usted, que la belleza de una ciudad se refleja por sus parques y jardines?			
12.- ¿A su parecer; es importante la recaudación por concepto de parques y jardines?			
13.- ¿La municipalidad está realizando obras relacionadas a este concepto?			
14.- ¿En cuánto a recaudación por concepto de seguridad ciudadana, se viene percibiendo actualmente por el centro poblado Andrés Araujo Moran?			
15.- ¿Se percibe de forma regular cada mes?			
16.- ¿Considera usted, que la municipalidad brinda un buen servicio por concepto de seguridad ciudadana?			
17.- ¿Cree usted, que es indispensable mejorar el servicio en todo el centro poblado Andrés Araujo Moran?			

Anexo N° 05: Matriz de datos: Recaudación Tributaria

N°	IMPUESTO PREDIAL							ARBITRIOS MUNICIPALES														RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	
	1	2	3	4	5	Ptje	Nivel	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	15	Bajo	20	Bajo
2	1	1	2	2	2	8	Bajo	2	1	1	3	1	3	2	1	3	1	1	2	21	Medio	29	Bajo
3	1	1	1	2	1	6	Bajo	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	17	Bajo	23	Bajo
4	1	2	1	2	1	7	Bajo	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	18	Bajo	25	Bajo
5	1	3	1	2	3	10	Medio	3	1	1	3	1	2	2	1	1	2	3	3	23	Medio	33	Medio
6	3	2	2	2	2	11	Medio	3	2	1	3	1	2	2	3	3	2	2	1	25	Medio	36	Medio

Anexo N° 06: Matriz de datos: Calidad de servicio

N°	ÁREA URBANA						LIMPIEZA PÚBLICA								PARQUES Y JARDINES						SEGURIDAD CIUDADANA						CALIDAD DE SERVICIO						
	1	2	3	4	Ptje	Nivel	5	6	7	8	9	10	11	12	Ptje	Nivel	13	14	15	16	17	Ptje	Nivel	18	19	20	21	22	23	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	1	1	2	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	2	1	7	Deficiente	25	Deficiente	
2	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	2	1	1	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	2	7	Deficiente	25	Deficiente	
3	1	3	2	1	7	Regular	2	3	2	1	1	1	2	13	Deficiente	1	2	1	2	2	8	Deficiente	3	1	3	1	1	1	10	Deficiente	38	Deficiente	
4	1	1	3	2	7	Regular	2	1	1	3	1	3	1	13	Deficiente	2	1	2	1	2	8	Deficiente	3	1	1	2	2	1	10	Deficiente	38	Deficiente	
5	1	2	2	1	6	Deficiente	1	1	1	2	1	2	1	2	11	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	2	1	1	2	2	1	9	Deficiente	34	Deficiente
6	2	3	2	2	9	Regular	2	3	2	3	3	1	1	1	16	Regular	3	3	3	1	1	11	Regular	3	3	1	2	3	1	13	Regular	49	Regular
7	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	1	1	1	1	8	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	23	Deficiente	
8	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	1	1	1	2	2	2	12	Deficiente	1	1	3	2	1	8	Deficiente	1	1	3	1	2	2	10	Deficiente	36	Deficiente
9	1	2	1	2	6	Deficiente	1	2	2	1	1	2	1	2	12	Deficiente	1	2	1	1	3	8	Deficiente	2	2	1	1	2	2	10	Deficiente	36	Deficiente
10	2	2	1	1	6	Deficiente	2	1	1	2	1	2	2	1	12	Deficiente	2	1	2	2	1	8	Deficiente	3	2	1	2	1	1	10	Deficiente	36	Deficiente
11	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	2	1	1	1	9	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	2	7	Deficiente	27	Deficiente	
12	1	1	2	2	6	Deficiente	1	1	2	1	1	2	2	1	11	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	2	2	2	1	1	1	9	Deficiente	34	Deficiente
13	2	1	2	1	6	Deficiente	2	1	1	1	2	1	1	1	10	Deficiente	1	2	1	2	1	7	Deficiente	1	2	1	1	1	2	8	Deficiente	31	Deficiente
14	3	1	2	3	9	Regular	3	1	2	3	3	1	1	3	17	Regular	2	2	3	3	1	11	Regular	1	3	3	2	2	3	14	Regular	51	Regular
15	1	2	3	3	9	Regular	2	1	3	3	1	1	3	3	17	Regular	2	3	3	2	2	12	Regular	1	3	2	3	2	3	14	Regular	52	Regular
16	1	2	1	2	6	Deficiente	1	1	3	2	1	2	1	1	12	Deficiente	1	1	1	3	2	8	Deficiente	1	1	2	1	2	2	9	Deficiente	35	Deficiente
17	1	1	2	2	6	Deficiente	1	1	1	2	1	2	3	2	13	Deficiente	3	2	1	1	1	8	Deficiente	3	1	1	2	2	1	10	Deficiente	37	Deficiente
18	2	2	2	3	9	Regular	3	2	2	1	3	2	3	1	17	Regular	1	3	3	3	2	12	Regular	2	2	3	3	2	2	14	Regular	52	Regular
19	1	2	2	2	7	Regular	1	1	2	1	2	2	2	2	13	Deficiente	2	1	2	2	2	9	Regular	1	1	2	1	3	2	10	Deficiente	39	Deficiente
20	2	1	2	1	6	Deficiente	2	1	1	1	2	2	2	1	12	Deficiente	3	1	1	1	2	8	Deficiente	1	1	2	2	1	2	9	Deficiente	35	Deficiente
21	2	2	1	1	6	Deficiente	1	1	2	2	2	1	1	2	12	Deficiente	1	2	3	1	1	8	Deficiente	2	1	2	1	1	2	9	Deficiente	35	Deficiente

22	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	2	1	1	1	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	2	1	7	Deficiente	25	Deficiente
23	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	1	1	1	2	1	1	10	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	1	1	1	2	2	1	8	Deficiente	31	Deficiente
24	1	1	1	3	6	Deficiente	1	2	1	1	1	1	2	1	10	Deficiente	2	1	1	2	1	7	Deficiente	1	2	1	1	1	2	8	Deficiente	31	Deficiente
25	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	1	1	1	1	9	Deficiente	1	1	2	1	1	6	Deficiente	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	27	Deficiente
26	3	2	3	3	11	Bueno	3	1	2	3	2	3	3	3	20	Bueno	1	3	3	3	3	13	Bueno	2	2	3	3	3	2	15	Bueno	59	Bueno
27	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	1	1	1	1	1	8	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	23	Deficiente
28	1	1	2	3	7	Regular	2	2	1	2	3	1	2	1	14	Regular	3	1	1	1	3	9	Regular	2	1	1	2	3	1	10	Deficiente	40	Regular
29	3	2	2	2	9	Regular	1	2	3	3	2	1	3	2	17	Regular	3	1	2	3	3	12	Regular	2	3	2	3	1	3	14	Regular	52	Regular
30	2	1	1	2	6	Deficiente	2	1	1	1	1	1	1	2	10	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	1	2	1	8	Deficiente	31	Deficiente
31	1	1	2	2	6	Deficiente	1	1	2	1	3	1	1	1	11	Deficiente	1	2	1	2	1	7	Deficiente	1	1	2	1	1	3	9	Deficiente	33	Deficiente
32	3	1	2	3	9	Regular	3	2	3	2	2	1	2	2	17	Regular	3	2	2	2	3	12	Regular	2	2	3	3	1	3	14	Regular	52	Regular
33	2	2	1	1	6	Deficiente	2	2	1	2	1	1	2	1	12	Deficiente	1	3	2	1	1	8	Deficiente	1	1	2	1	2	2	9	Deficiente	35	Deficiente
34	2	1	1	2	6	Deficiente	2	2	1	3	1	1	1	1	12	Deficiente	2	1	1	3	1	8	Deficiente	2	2	2	1	1	1	9	Deficiente	35	Deficiente
35	2	1	2	1	6	Deficiente	1	1	3	2	3	1	1	1	13	Deficiente	1	2	1	2	2	8	Deficiente	1	1	2	3	1	2	10	Deficiente	37	Deficiente
36	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	1	1	1	1	1	8	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	2	1	7	Deficiente	24	Deficiente
37	1	1	2	2	6	Deficiente	1	3	2	1	2	1	1	1	12	Deficiente	2	2	2	1	1	8	Deficiente	2	1	2	2	1	1	9	Deficiente	35	Deficiente
38	1	2	1	2	6	Deficiente	1	2	1	2	1	1	2	2	12	Deficiente	3	1	1	1	2	8	Deficiente	2	2	2	1	1	1	9	Deficiente	35	Deficiente
39	3	2	1	3	9	Regular	2	3	3	1	1	3	3	2	18	Regular	3	3	2	1	3	12	Regular	2	3	2	3	2	2	14	Regular	53	Regular
40	1	3	1	1	6	Deficiente	1	2	1	1	2	1	2	1	11	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	2	2	1	2	1	1	9	Deficiente	33	Deficiente
41	1	2	2	2	7	Regular	1	2	2	2	3	2	1	1	14	Regular	1	2	1	2	3	9	Regular	1	2	1	2	1	3	10	Deficiente	40	Regular
42	2	2	2	3	9	Regular	3	3	3	3	1	3	1	1	18	Regular	2	2	3	2	3	12	Regular	2	3	3	1	3	2	14	Regular	53	Regular
43	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	1	2	1	1	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	2	1	7	Deficiente	25	Deficiente
44	3	2	3	3	11	Bueno	2	1	3	3	3	2	3	3	20	Bueno	2	2	3	3	3	13	Bueno	2	3	2	2	3	3	15	Bueno	59	Bueno
45	3	2	2	2	9	Regular	3	3	2	3	1	3	3	1	19	Regular	3	2	2	3	2	12	Regular	1	3	2	3	2	3	14	Regular	54	Regular
46	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	1	1	2	1	10	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	2	7	Deficiente	28	Deficiente
47	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	2	2	1	1	1	1	10	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	1	2	8	Deficiente	29	Deficiente
48	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	1	2	2	1	1	2	12	Deficiente	2	1	1	3	1	8	Deficiente	1	2	2	2	1	1	9	Deficiente	35	Deficiente

49	3	1	2	1	7	Regular	1	3	2	1	1	2	3	1	14	Regular	2	2	3	1	1	9	Regular	2	1	2	1	2	2	10	Deficiente	40	Regular
50	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	2	1	1	1	1	1	9	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	2	7	Deficiente	25	Deficiente
51	1	1	2	2	6	Deficiente	2	1	1	1	2	2	2	1	12	Deficiente	1	2	3	1	1	8	Deficiente	1	1	2	1	2	2	9	Deficiente	35	Deficiente
52	2	2	2	2	8	Regular	1	1	3	3	3	1	1	3	16	Regular	2	2	2	1	3	10	Regular	3	1	1	3	1	3	12	Regular	46	Regular
53	2	3	3	3	11	Bueno	2	3	1	3	3	3	3	2	20	Bueno	2	3	2	3	3	13	Bueno	3	3	1	3	3	3	16	Bueno	60	Bueno
54	1	1	1	1	4	Deficiente	1	2	1	1	1	1	1	1	9	Deficiente	1	2	1	1	1	6	Deficiente	1	2	1	1	1	1	7	Deficiente	26	Deficiente
55	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	2	1	1	2	1	1	10	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	2	1	8	Deficiente	29	Deficiente
56	1	2	2	1	6	Deficiente	1	1	2	2	1	2	1	2	12	Deficiente	1	1	1	3	2	8	Deficiente	2	2	1	1	1	2	9	Deficiente	35	Deficiente
57	2	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	2	1	3	1	1	11	Deficiente	2	1	1	1	2	7	Deficiente	2	1	1	1	2	2	9	Deficiente	33	Deficiente
58	3	3	3	2	11	Bueno	2	2	3	2	2	3	3	3	20	Bueno	3	3	3	3	1	13	Bueno	3	2	3	2	3	3	16	Bueno	60	Bueno
59	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	3	2	1	1	13	Deficiente	1	2	1	2	2	8	Deficiente	1	2	3	1	1	2	10	Deficiente	37	Deficiente
60	1	3	1	2	7	Regular	3	1	1	3	1	1	3	1	14	Regular	1	2	1	2	3	9	Regular	1	1	3	3	1	2	11	Regular	41	Regular
61	2	1	1	3	7	Regular	3	2	1	1	2	1	1	3	14	Regular	3	3	1	1	1	9	Regular	3	2	1	1	3	1	11	Regular	41	Regular
62	1	2	2	1	6	Deficiente	1	2	1	1	2	1	2	1	11	Deficiente	1	2	1	2	1	7	Deficiente	2	1	2	2	1	1	9	Deficiente	33	Deficiente
63	1	1	1	2	5	Deficiente	1	2	1	1	1	1	1	2	10	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	2	1	2	8	Deficiente	29	Deficiente
64	1	3	1	2	7	Regular	2	1	1	2	2	3	2	1	14	Regular	2	2	3	1	1	9	Regular	2	2	2	1	1	3	11	Regular	41	Regular
65	1	1	1	2	5	Deficiente	1	2	1	1	1	1	2	1	10	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	1	1	1	1	3	1	8	Deficiente	29	Deficiente
66	1	1	1	2	5	Deficiente	1	2	1	2	1	1	1	1	10	Deficiente	1	1	1	1	3	7	Deficiente	1	2	1	1	2	1	8	Deficiente	30	Deficiente
67	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	2	1	2	2	1	12	Deficiente	1	2	1	1	3	8	Deficiente	2	1	1	2	2	2	10	Deficiente	36	Deficiente
68	2	3	3	2	10	Bueno	2	1	3	2	3	3	3	2	19	Regular	3	1	2	3	3	12	Regular	1	3	2	2	3	3	14	Regular	55	Regular
69	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	2	1	1	2	1	2	12	Deficiente	1	2	1	1	3	8	Deficiente	1	1	1	1	3	3	10	Deficiente	36	Deficiente
70	1	1	3	1	6	Deficiente	2	2	1	2	1	1	1	1	11	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	1	2	2	1	1	2	9	Deficiente	33	Deficiente
71	2	2	1	3	8	Regular	2	1	2	3	2	3	2	1	16	Regular	3	1	2	1	3	10	Regular	2	3	3	1	2	1	12	Regular	46	Regular
72	3	2	3	2	10	Bueno	1	3	3	3	2	3	3	1	19	Regular	2	3	3	2	2	12	Regular	2	3	3	3	3	1	15	Bueno	56	Regular
73	1	2	3	1	7	Regular	2	2	1	1	2	2	2	2	14	Regular	1	2	2	2	2	9	Regular	1	2	2	3	1	2	11	Regular	41	Regular
74	2	1	3	2	8	Regular	3	1	2	3	1	1	3	2	16	Regular	2	1	1	3	3	10	Regular	1	2	2	3	1	3	12	Regular	46	Regular
75	2	1	2	2	7	Regular	2	2	2	2	2	1	2	1	14	Regular	2	2	2	2	1	9	Regular	2	3	2	2	1	1	11	Regular	41	Regular

76	1	2	2	2	7	Regular	1	2	3	3	2	2	1	1	15	Regular	1	2	3	3	1	10	Regular	2	2	3	2	1	1	11	Regular	43	Regular
77	2	2	2	1	7	Regular	2	1	2	2	3	2	2	1	15	Regular	3	2	1	1	3	10	Regular	1	2	3	2	2	2	12	Regular	44	Regular
78	2	2	3	3	10	Bueno	3	1	1	3	3	2	3	3	19	Regular	3	3	3	2	2	13	Bueno	3	3	3	1	2	3	15	Bueno	57	Bueno
79	2	2	2	1	7	Regular	1	1	3	1	2	2	3	2	15	Regular	2	2	2	1	2	9	Regular	3	1	3	1	1	2	11	Regular	42	Regular
80	3	2	3	2	10	Bueno	3	2	3	2	2	3	2	2	19	Regular	3	3	3	3	1	13	Bueno	3	2	3	2	3	2	15	Bueno	57	Bueno
81	1	2	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	1	2	2	10	Deficiente	1	1	2	1	2	7	Deficiente	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	30	Deficiente
82	2	2	1	3	8	Regular	1	3	3	3	1	1	1	3	16	Regular	3	2	1	2	2	10	Regular	1	3	3	2	2	2	13	Regular	47	Regular
83	1	2	2	2	7	Regular	1	2	3	3	1	1	1	3	15	Regular	2	1	3	3	1	10	Regular	2	2	3	2	1	2	12	Regular	44	Regular
84	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	2	1	2	1	1	10	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	1	2	1	2	1	1	8	Deficiente	30	Deficiente
85	1	2	2	1	6	Deficiente	1	1	2	1	1	1	2	2	11	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	1	2	2	1	2	1	9	Deficiente	33	Deficiente
86	3	3	3	3	12	Bueno	3	3	3	3	2	3	3	3	23	Bueno	3	3	3	3	2	14	Bueno	3	2	3	2	3	3	16	Bueno	65	Bueno
87	3	3	2	2	10	Bueno	3	2	1	3	3	3	2	2	19	Regular	3	2	3	3	2	13	Bueno	3	1	3	3	3	2	15	Bueno	57	Bueno
88	2	2	1	2	7	Regular	1	2	2	2	2	2	1	3	15	Regular	2	3	1	1	3	10	Regular	1	2	3	1	2	3	12	Regular	44	Regular
89	1	1	1	2	5	Deficiente	1	2	1	1	1	1	2	1	10	Deficiente	1	1	3	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	2	1	8	Deficiente	30	Deficiente
90	1	2	2	2	7	Regular	3	2	2	1	3	1	1	2	15	Regular	2	2	2	1	2	9	Regular	3	1	1	3	1	2	11	Regular	42	Regular
91	3	2	1	2	8	Regular	1	2	1	1	3	3	3	2	16	Regular	2	2	2	2	2	10	Regular	2	1	2	3	2	3	13	Regular	47	Regular
92	1	1	2	2	6	Deficiente	1	2	1	1	2	1	1	2	11	Deficiente	1	1	2	2	1	7	Deficiente	1	1	2	2	2	1	9	Deficiente	33	Deficiente
93	3	3	2	2	10	Bueno	3	2	3	1	2	3	2	3	19	Regular	2	2	3	3	3	13	Bueno	2	3	3	3	2	2	15	Bueno	57	Bueno
94	2	2	3	3	10	Bueno	3	3	2	1	2	3	2	3	19	Regular	3	1	3	3	3	13	Bueno	2	3	2	2	3	3	15	Bueno	57	Bueno
95	2	2	2	2	8	Regular	3	1	3	2	2	3	1	1	16	Regular	3	1	1	3	3	11	Regular	2	2	3	3	1	2	13	Regular	48	Regular
96	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	2	1	2	1	10	Deficiente	2	1	2	1	1	7	Deficiente	1	2	1	2	1	1	8	Deficiente	30	Deficiente
97	1	3	2	2	8	Regular	2	2	3	2	1	2	3	1	16	Regular	1	2	3	3	2	11	Regular	2	2	2	2	2	3	13	Regular	48	Regular
98	2	3	3	3	11	Bueno	3	3	1	3	3	2	3	3	21	Bueno	3	2	3	3	3	14	Bueno	3	2	2	3	3	3	16	Bueno	62	Bueno
99	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	2	2	1	10	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	2	1	1	1	1	1	7	Deficiente	28	Deficiente
100	2	2	1	1	6	Deficiente	1	2	1	1	1	2	2	1	11	Deficiente	1	1	1	3	2	8	Deficiente	2	1	1	1	2	2	9	Deficiente	34	Deficiente
101	1	1	1	2	5	Deficiente	2	1	1	1	1	2	1	1	10	Deficiente	1	1	1	2	1	6	Deficiente	1	1	1	1	1	2	7	Deficiente	28	Deficiente
102	2	2	1	3	8	Regular	3	1	1	1	1	3	3	3	16	Regular	3	1	1	3	3	11	Regular	1	2	3	1	3	3	13	Regular	48	Regular

103	2	2	1	2	7	Regular	2	1	2	1	3	3	2	1	15	Regular	3	2	1	2	2	10	Regular	1	1	2	3	2	3	12	Regular	44	Regular
104	1	3	3	1	8	Regular	1	2	3	2	2	3	2	1	16	Regular	2	3	2	3	1	11	Regular	1	3	2	1	3	3	13	Regular	48	Regular
105	2	2	2	2	8	Regular	2	1	3	3	2	1	2	2	16	Regular	3	3	1	1	3	11	Regular	3	1	3	2	3	1	13	Regular	48	Regular
106	1	1	1	2	5	Deficiente	1	1	1	1	1	2	2	1	10	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	1	1	1	1	8	Deficiente	29	Deficiente
107	2	1	2	1	6	Deficiente	2	1	2	1	1	1	2	1	11	Deficiente	2	3	1	1	1	8	Deficiente	1	2	2	2	1	1	9	Deficiente	34	Deficiente
108	2	1	1	2	6	Deficiente	1	1	2	1	1	2	2	1	11	Deficiente	2	1	2	1	2	8	Deficiente	1	2	1	2	1	2	9	Deficiente	34	Deficiente
109	2	3	3	3	11	Bueno	3	3	3	3	3	3	3	1	22	Bueno	3	2	3	3	3	14	Bueno	1	3	3	3	3	3	16	Bueno	63	Bueno
110	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	1	1	1	1	1	8	Deficiente	1	1	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	1	1	1	6	Deficiente	23	Deficiente

Anexo N° 07: Validez y Confiabilidad

PRUEBA PILOTO PARA EL ANÁLISIS DE LA VALIDÉZ Y CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA RECAUDACION TRIBUTARIA.

	ÍTEMS																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
5	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2

Fuente: Muestra Piloto.

1. Prueba de Validez interna del Instrumento que evalúa la Recaudación Tributaria “r” Correlación de Pearson.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} * \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r: Correlación de Pearson x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado obtenido y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido n: Número de individuos

∑: Sumatoria.

Cálculos estadísticos:

Estadístico	x	y	x ²	y ²	xy
Suma	104	94	2032	1746	1866

Coefficiente de correlación:

$$r = \frac{6 * 1866 - 104 * 94}{\sqrt{6 * 2032 - (104)^2} * \sqrt{6 * 176 - (94)^2}} = 0.945 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

2. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Recaudación Tributaria “α” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} * \left(1 - \frac{\sum S^2}{S^2} \right)$$

α = Coeficiente de Confiabilidad

K = Número de ítems

S^2 = Varianza de cada ítems

S_t^2 = Varianza del total de ítems

\sum = Sumatoria

Calculo de los datos:

$$K = 17$$

$$S_i^2 = 14.733$$

$$S_t^2 = 195.200$$

Remplazando:

$$\alpha = \frac{17}{17 - 1} * \left(1 - \frac{14.733}{195.200} \right) = 0.982 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

PRUEBA PILOTO PARA EL ANÁLISIS DE LA VALIDÉZ Y CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA CALIDAD DE SERVICIO.

N°	ÍTEMS																						
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
2	3	1	3	3	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	1
3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	3	1	3	2	2	2	1	2	2	3	1
5	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
6	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2
7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2
8	3	1	1	1	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2
9	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
10	3	1	1	2	3	1	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1
11	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
12	3	3	3	1	2	3	1	3	1	2	3	3	2	2	3	1	2	2	1	1	1	3	2
13	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
14	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3
15	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2

Fuente: Muestra Piloto.

1. Prueba de Validez interna del Instrumento que evalúa la Calidad de Servicio

“r” Correlación de Pearson.

$$= \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} * \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dónde:

r : Correlación de Pearson

x: Puntaje impar obtenido

x²: Puntaje impar al cuadrado

y: Puntaje par obtenido

y²: Puntaje par al cuadrado obtenido

n: Número de individuos

∑: Sumatoria

Cálculos estadísticos:

Estadístico	x	y	x ²	y ²	xy
Suma	310	282	6820	5528	6074

Coefficiente de correlación:

$$r = \frac{15 * 6074 - 310 * 282}{\sqrt{15 * 6820 - (310)^2} * \sqrt{15 * 5528 - (282)^2}} = 0.804 > 0.70 \Rightarrow \text{Válido}$$

2. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Recaudación Tributaria “α” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} * \left(1 - \frac{\sum S^2}{S_t^2} \right)$$

α = Coeficiente de Confiabilidad

K = Número de ítems

S² = Varianza de cada ítems

S_t² = Varianza del total de ítems

∑ = Sumatoria

Calculo de los datos:

$$K = 23$$

$$S_i^2 = 12.838$$

$$S_t^2 = 80.838$$

Remplazando:

$$\alpha = \frac{23}{23 - 1} * \left(1 - \frac{12.838}{80.838} \right) = 0.804 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

RESOLUCIÓN DE CONCEJO N° 028 - 99 - MPT-SG



Municipalidad Provincial de Tumbes
"Tumbes Frontera de la Paz"

RESOLUCION DE CONCEJO N° 028 - 99 - MPT-SG

Tumbes, 23 JUN 1999

VISTO:

En Sesión Ordinaria del día 15 de junio de 1999, el pedido en orden del día del Regidor Señor Agustín Pingo Bayona y el expediente presentado por los moradores del Centro Poblado de Andrés Araujo Morán, quienes solicitan la creación de una Municipalidad Delegada.

CONSIDERANDO:

Que, el señor Alcalde Lic. Franklin Sánchez Ortiz, somete a debate y se establece que en el Centro Poblado Menor de Andrés Araujo Morán requiere de los servicios locales, que cuentan con más de 500 habitantes mayores de edad y que poseen medios económicos para organizar y sostener los servicios municipales.

El Concejo Municipal amparado en su Ley Orgánica de Municipalidades N° 23853.

RESUELVE:

Artículo Primero.- Crear la Municipalidad Delegada del Centro Poblado Menor de Andrés Araujo Morán, comprensión de esta Provincia de Tumbes.

Artículo Segundo.- Otorgar un plazo de 180 días para organizar y/o realizar todos los trámites pertinentes para su funcionamiento, conforme a las normas legales vigentes.

Artículo Tercero.- Hágase de conocimiento del Jurado Nacional de Elecciones, para su opinión en cuanto al ámbito territorial que comprenderá dicha Municipalidad Delegada.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

Municipalidad Provincial de Tumbes

Lic. Franklin S. Sánchez Ortiz
ALCALDE

ORDENANZA MUNICIPAL, N° 007 -2006-MPT-SG

Artículo Segundo. Para el ejercicio de esta delegación deberá aplicarse de acuerdo al TUPA Texto Único de Procedimientos Administrativos, aprobado por el Consejo Provincial de Tumbes, además delegar la aplicación de sanciones y el cobro de las multas respectivas de conformidad al Reglamento de Sanciones y Multas de la Municipalidad Provincial.

Artículo Tercero. El monto mensual de la recaudación de los recursos por los servicios administrativos y públicos que se le pueda delegar a la Municipalidad del Centro Poblado Andrés Araujo Morán se consideran como las transferencias efectuadas por parte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, debiendo rendir cuenta en forma mensual de los reportes recaudados, conforme a lo dispuesto en el Art. 137 de la Ley Orgánica de Municipalidades.

Artículo Cuarto. La delegación de funciones debe ser progresiva y de acuerdo a la evaluación de los niveles de eficiencia y eficacia que vaya alcanzando la Municipalidad del centro Poblado de Andrés Araujo Morán.

Artículo Quinto. De acuerdo a sus atribuciones el señor Alcalde Provincial, a través de los órganos competentes de la Municipalidad Provincial de Tumbes, dictará las normas administrativas, para el cumplimiento de la presente Ordenanza.

Artículo Sexto. La presente ordenanza entrará en vigencia al día siguiente de su Publicación.

Por tanto,

MANDO SE REGISTRE, PUBLIQUE Y CUMPLA.

Municipalidad Prov. Tumbes
TUMBES
Prof. Miguel Calle Castilla
ALCALDE



4

- o) Asentamiento Humano 24 de Julio
- p) Sectores El Triunfo , Ciudadela Noe , El Maestro I y El Santo Domingo I y II, La Molina, Las Palmeras y otros que están en proceso de formalizarse.

TITULO III.



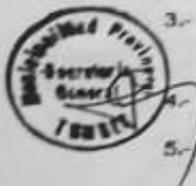
EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN INTERIOR:

De conformidad a la estructura básica de las Municipalidades, contará con: Organos de Gobierno que lo integran el Concejo Municipal y la Alcaldía.

Corresponde al Concejo Municipal ejercer la función Normativa y Fiscalizadora, siendo sus atribuciones las siguientes:



- 1.- Proponer a la Municipalidad Provincial, la creación, modificación, supresión y/o exoneración de tasas, contribuciones, arbitrios, licencias y derechos que les compete de acuerdo a la presente ordenanza de adecuación.
- 2.- Aprobar el Presupuesto Anual de funcionamiento, así como las rendiciones de cuentas por los ingresos recibidos.
- 3.- Proponer el Programa anual de Inversiones ante la Municipalidad Provincial dentro del Proceso de Programación del Presupuesto Participativo.
- 4.- Fiscalizar la Gestión administrativa de la Municipalidad.
- 5.- Aceptar Donaciones, legados

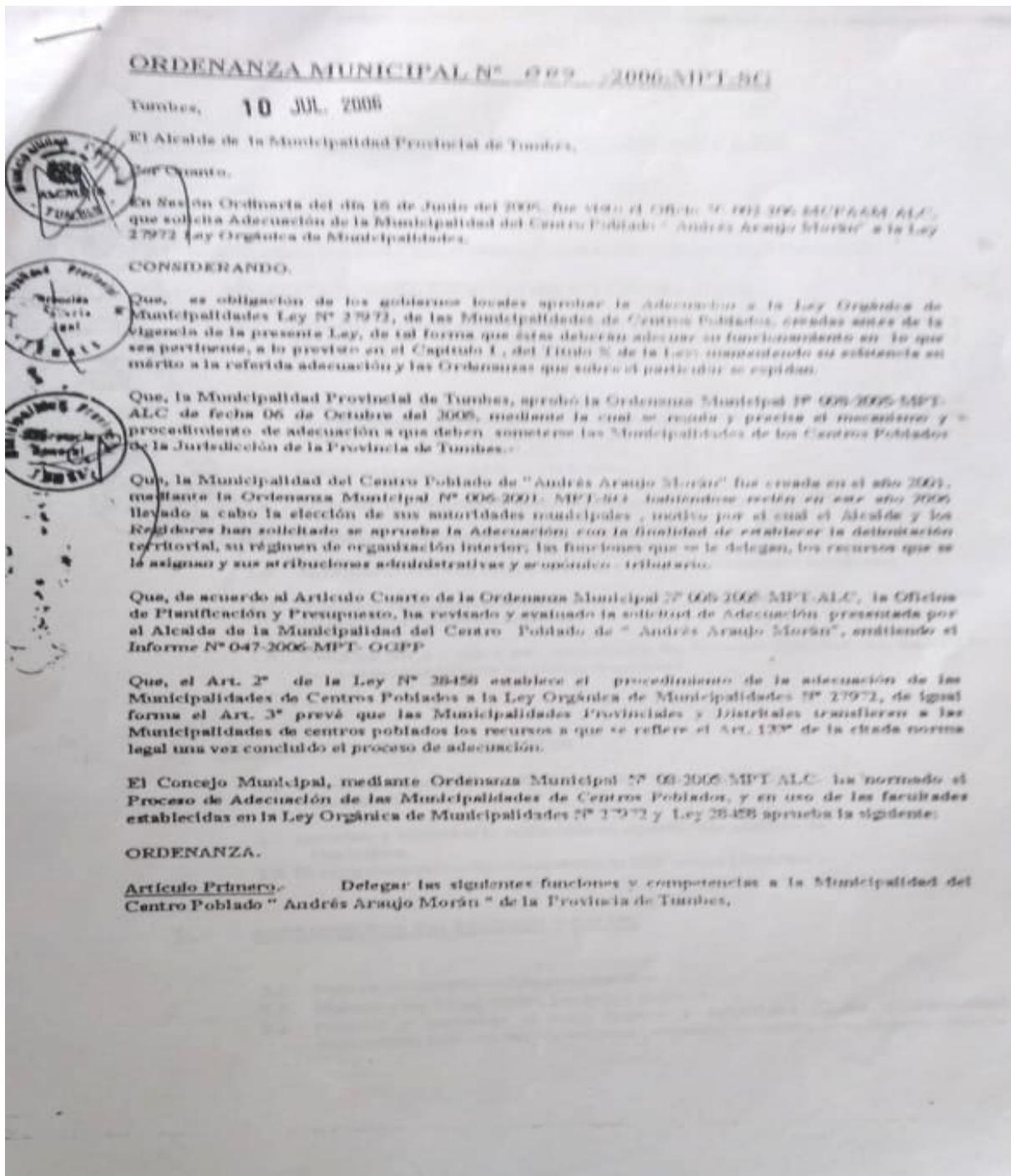


Corresponde al Alcalde del Centro Poblado, ejercer las funciones ejecutivas y representar a la Municipalidad; siendo sus atribuciones las siguientes:

- 1.- Defender y cautelar los derechos e intereses de la Municipalidad.
- 2.- Convocar, presidir y dar por concluida las sesiones de Concejo Municipal
- 3.- Firmar y ejecutar los Acuerdos de Concejo Municipal.
- 4.- Dictar Decretos y Resoluciones de Alcaldía, con sujeción a las leyes y Ordenanzas.
- 5.- Designar, contratar y cesar al personal administrativo y de servicios necesarios.
- 6.- Someter a aprobación del Concejo Municipal, el Presupuesto Anual de la Municipalidad.
- 7.- Celebrar los actos, contratos y convenios necesarios para el funcionamiento de la Institución.
- 8.- Atender y resolver los pedidos que formulen los vecinos y las organizaciones vecinales o ser el caso transferirlos ante los órganos competentes.

Anexo N° 09

ORDENANZA MUNICIPAL N° 009 – 2006–MPT-SG



ORDENANZA MUNICIPAL N° 009 -2006-MPT-SG



TITULO I

EN CUANTO A LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS QUE SE DELEGAN:

ORGANIZACION DEL ESPACIO FISICO Y USO DEL SUELO

- 1.1 Fiscalizar el cumplimiento de los Planes de Ordenamiento del Centro Poblado y normas vigentes sobre la materia, evitar la instalación de inmuebles en plazas y veredas y el comercio ambulante.
- 1.2 Controlar los inmuebles de propiedad Municipal o estatal reservados para fines de interés público coordinando con la Municipalidad Provincial sobre el uso de los mismos.
- 1.3 Autorizar la ocupación de la Vía Pública.
- 1.4 Autorizar la ubicación de avisos publicitarios y propaganda política.
- 1.5 Elaborar y darle mantenimiento al catastro urbano de la zona.
- 1.6 Autorizar la rotura y resane de pistas y veredas debidamente justificados.
- 1.7 Proponer la nomenclatura de calles, avenidas, parques y vías para su aprobación de acuerdo a las normas vigentes.
- 1.8 Fiscalización y control por acumulación de desechos desechos en lugares no permitidos imponiendo las multas respectivas.



2. CULTURA, DEPORTE Y RECREACION

- 2.1 Promover y desarrollar actividades culturales de recreación y deportivos.
- 2.2 Autorizar y controlar la realización de espectáculos públicos no Deportivos.
- 2.3 Crear y mantener el funcionamiento de Bibliotecas Municipales.

3.- SANEAMIENTO, SALUBRIDAD Y SALUD.

- 3.1 Proveer el Servicio de Limpieza Pública.
- 3.2 Mantener las áreas verdes, parques y jardines.
- 3.3 Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, de servicios, vivienda, escuelas y otros lugares públicos.

ORDENANZA MUNICIPAL N° 009 -2006-MPT-SG

	LIMITE ESTE :	Colinda con la Quebrada Luey por medio de los vértices 9,8,7 y 6 conformada por una línea quebrada de tres (3) tramos.
	1° TRAMO :	Línea de 9-8 de 1,020 ML., con un ángulo interno en 9 de 105°00'00"
	2° TRAMO :	Línea de 8-7 de 315 ML., con un ángulo interno en 8 de 252°00'00"
	3° TRAMO :	Línea de 7-6 de 1,970 ML., con ángulo interno en 7 de 88°00'00"
	LIMITE OESTE :	Colinda con la Quebrada Pedregal por medio de los vértices 5,4,3,2 y 1 conformada por línea quebrada de cuatro (4) tramos.
	1° TRAMO :	Línea de 5-4 de 875.00 ML., con un ángulo interno en 5 de 136°00'00"
	2° TRAMO :	Línea de 4-3 de 440.00 ML. con un ángulo interno en 4 de 135°00'00"
	3° TRAMO :	Línea de 3-2 de 670.00 ML. con un ángulo en 3 de 224°00'00"
	4° TRAMO :	Línea de 2-1 de 950.00 ML. con un ángulo interno en 2 de 149°00'00"
	PERÍMETRO :	3,720.00 ML.
	AREA :	303 Hás. 2,367.50 M2.

La circunscripción de la Municipalidad del Centro poblado " Andrés Araujo Morán " comprende los siguientes núcleos poblacionales :

- a) Urbanización Andrés Araujo Morán.
- b) Urbanización José Lishner Tudela I y II
- c) Urbanización de Villa Universitaria.
- d) Urbanización AVITRASA.
- e) Asentamiento Humano El Bosque.
- f) Asentamiento Humano Mafalda Lania I y II.
- g) Asentamiento Humano Miguel Grau.
- h) Asentamiento Humano Pedro Ruiz Gallo.
- i) Asentamiento Humano Allplo Rosales Camacho.
- j) Asentamiento Humano Andrés Avelino Cáceres I y II
- k) Asentamiento Humano Los Angeles.
- l) Asentamiento Humano Virgen del Cisne.
- m) Asentamiento Humano Primero de Febrero.
- n) Asentamiento Humano Los Cedros.

ORDENANZA MUNICIPAL N° 007 -2006-MPT-SG

- 11.- Renovación de Licencias de apertura por cambio de giro, uso, área o zonificación previa presentación del certificado de compatibilidad y uso otorgado por la Municipalidad Provincial de Tumbes.
- 12.- Autorización anual de permanencia en el giro para aquellos cuyo vencimiento sea a partir de la fecha que se transfiere dichas atribuciones.
- 13.- Duplicados de Licencias de apertura otorgados a nuevos establecimientos que inicien operaciones a partir de la fecha de aprobada la norma legal (Ordenanza).
- 14.- Anulación de Licencias de Apertura.
- 15.- Carné de Identificación de Comerciante de mercado de abastos.
- 16.- Carné de vendedor ambulante.
- 17.- Autorización de comercio en interior de mercado de abastos.
- 18.- Autorización de comercio en interior de mercado principal y otros.
- 19.- Transferencia de puestos en interior de mercado principal y otros.
- 20.- Arreglos o modificaciones de puestos en mercados.
- 21.- Transferencia de derecho de ubicación de puesto ambulatorio.
- 22.- Cambio de nombre y/o razón social siempre y cuando conserve el mismo giro y se encuentre cumpliendo con la autorización de permanencia en el giro de solicitado ésta.
- 23.- Cierre temporal de establecimientos comerciales.
- 24.- Aplicación de sanciones y multas no tributarias previa aprobación de norma legal (Ordenanza)
- 25.- Autorización de Espectáculos Públicos No Deportivos.
 - > Por temporada.
 - > Por día
 - > Circos Pequeños.
 - > Circos Medianos.
- 26.- Autorización para la realización de bailes, polladas, parrilladas y similares dentro de locales cerrados.
- 27.- Autorización de bailes y coreografías en locales de esparcimiento.
- 28.- Autorización para la presentación de:
 - > Artistas Nacionales.
 - > Artistas Internacionales.
- 29.- Autorización de Bailes por Aniversario y/o Fiesta Patronal den AA.HH.
 - > Con equipo de sonido.
 - > Con orquesta local
 - > Con Orquesta Forense
- 30.- Autorización para uso de Plazuelas y Parques.
- 31.- Por postergación de Eventos Autorizados
- 32.- Autorización para cierre de calle para eventos en casos especiales como son Bingos y Mini Bingos.
- 33.- Por presentación de Recursos de Reclamación, Reconsideración, Nulidad, Apelación.
- 34.- Inspecciones Sanitarias,
- 35.- Recuperación de Banderolas, Pancartas, Banderines, etc.
- 36.- Estacionamiento de Vehículos en la Vía Pública para carga y descarga de mercadería después de transcurrir una (1) hora.
- 37.- Carné de salud para aquellas personas que manipulan alimentos (panaderos, vendedores de comidas, etc
- 38.- Alquiler de plataformas, Lozas Deportivas y/o Coliseos.





Municipalidad Provincial de Tumbes

"Tumbes Frontera de la Paz"



..//

- 1er. tramo : Línea de 5 - 4 de 675.00 ML. con un ángulo interno en 5 de 136°00'00"
- 2do tramo : Línea de 4 - 3 de 440.00 ML. con un ángulo interno en 4 de 135°00'00"
- 3er. tramo : Línea de 3 - 2 de 670.00 ML. con un ángulo en 3 de 224°00'00"
- 4to tramo : Línea de 2 - 1 de 950.00 ML. con un ángulo interno en 2 de 149°00'00"



PERIMETRO : 3, 720. 00 ML.

AREA : 303 Has 2367.50 M2.



ARTICULO TERCERO.- Disponer que el Comité de Creación de la Municipalidad Delegada de Andrés Araujo Morán, dentro del plazo de 30 días calendario de publicada la presente procedan a remitir a la Municipalidad Provincial de Tumbes, candidatos por ternas para que ejerzan el Cargo de Alcalde de la Municipalidad Delegada de Andrés Araujo, así como ternas para que ejerzan el cargo de Regidor de los cuales se elegira a un Alcalde y 5 regidores, tal como lo prescribe el último párrafo del Art. 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 23853 todo ello bajo responsabilidad funcional.

ARTICULO CUARTO: Transcribir, la presente, adjuntando para el efecto copia de la publicación autenticada por fedatario de la Municipalidad Provincial de Tumbes, al Jurado Nacional de Elecciones para los fines de su competencia ; al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, para que de acuerdo a sus atribuciones proceda conforme a ley en lo que se refiere a materia registral concerniente al Estado Civil de las personas, al Sr. Presidente de la Corte Superior de Justicia de Tumbes, para que considere la necesidad de crear Organos Jurisdiccionales de Paz, en la Jurisdicción de la Municipalidad Delegada del Centro Poblado de Andrés Araujo Morán.

POR TANTO :

Mando se Registre, Pùblique y Cumpla.

Municipalidad Provincial de Tumbes
Franklin Sánchez Celis
 Sr. Franklin Sánchez Celis
 ALCALDE



Municipalidad Provincial de Tumbes

"Tumbes Frontera de la Paz"



..//

DELIMITACION DE LA MUNICIPALIDAD DELEGADA ANDRES ARAUJO MORAN.

- Urb. Andrés Araujo Morán
- Urb. José Lienhor Tudela I y II
- Urb. Villa Universitaria
- Urb. Avitrasa
- AA.HH. El Bosque
- AA.HH. Mafalda Lama
- AA.HH. Miguel Grau
- AA.HH. Pedro Ruíz Gallo
- AA.HH. Alpio Rosales
- AA.HH. 24 de Julio
- AA.HH. Los Cedros
- AA.HH. Andrés Avelino Cáceres
- Ampliación AA.HH. Andrés Avelino Cáceres
- AA.HH. LOs Angeles
- Sector Ciudadela El Maestro
- Sector El Triunfo
- Sector El Roble
- AA.HH. Virgen del Cisne.

Se ha incluido el área denominada "Ciudadela Noe" cuyos terrenos han sido solicitados por la Municipalidad Provincial de Tumbes al INADE.

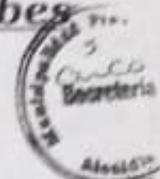


- POR EL NORTE:** Colinda con terrenos eriazos, por medio de las vértices 1 y 9, do conformado por una línea recta de un tramo
- 1er. tramo :** Línea 1 y 9 de 890.00 ML con un ángulo interno en de 83° 00'00"
- POR EL SUR :** Colinda con terrenos eriazos por medio de los vértices 6 y 5 conformada por una línea recta de un tramo.
- 1er tramo :** Línea 6 y 5 de 790.00 ML con un ángulo interno en 6 de 88°00'00"
- POR EL ESTE :** Colinda con la Quebrada Luey por medio de los vértices 9,8,7 y 6 - conformada por una línea quebrada de tres (3) tramos:
- 1er tramo :** Línea de 9 -8 de 1,020ML. con un ángulo interno en 9 de 105°00'00"
- 2do tramo :** Línea de 8-7 de 315 Ml. con un ángulo interno en 8 de 252°00'00'.
- 3er tramo :** Línea de 7 - 6 de 1,970 ML. con un ángulo interno en 7 de 88°00'00"
- POR EL OESTE :** Colinda con la Quebrada Pedregal por medio de los vértices 5, 4, 3, 2, y 1 conformada por una línea quebrada de cuatro (4) tramos:



Municipalidad Provincial de Tumbes

"Tumbes Frontera de la Paz"



ORDENANZA MUNICIPAL N° 006 2001-MPT-SG.

Tumbes, 14 SEP 2001

POR CUANTO:



El Concejo Municipal de la Municipalidad Provincial de Tumbes, en Sesión Ordinaria de fecha 15 de Agosto del 2001, aprobó la siguiente Ordenanza.

VISTO: El Expediente que contiene el Dictámen de Comisión de Desarrollo Urbano N° 05-2001-MPT-CDU, que aprueba el Proyecto sobre delimitación de la Municipalidad Delegada del Centro Poblado Menor de Andrés Araujo Morán.

CONSIDERANDO:



Que, por mandato expreso de la Carta Política del Estado, las Municipalidades, como Organo de Gobierno Local, tienen Autonomía Política, Económica y Administrativa, en los asuntos de su competencia.

Que, el Título III de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 23853, ha previsto en su articulado "Función Municipal" y en el Capítulo III, que también conforma el título en mención, prescribiendo específicamente el Inc. 10 del Art. 70 que es atribución de la Municipalidad Provincial crear las Municipalidades de Centro Poblado Menor.



Que, mediante Resolución de Concejo N° 028-99-MPT-SG, de fecha 23 de Junio de 1,999, fue creada la Municipalidad Delegada del Centro Poblado Menor de Andrés Araujo Morán en comprensión de la Provincia de Tumbes, por tanto es necesario regularizar su creación mediante la presente Ordenanza, en razón que previamente debe darse cumplimiento a los requisitos previstos en el Art. 5 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 23853.

Que, para los efectos de poder determinar el área sobre el que la Municipalidad de Centro Poblado Menor ejerza Jurisdicción, se ha elaborado los informes técnicos, planos y memoria descriptiva, tal como lo ordena el inciso 3) del Art. 6 de la ley 23853.

Que, al haberse cumplido con todos los requisitos previstos por ley, estando al Dictámen de la Comisión de Desarrollo Urbano y a las facultades otorgados al Concejo Municipal por el Inc.10) del Art. 70 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 23853, concordante con el Art. 5 de la misma ley, Inc.3) del Art. 6; inciso 3) del Art. 36; Art. 109, Art. 110 del texto legal ya invocado, respectivamente.

SE ORDENA:

ARTICULO PRIMERO.- CREASE, la Municipalidad Delegada de Centro Poblado Menor de Andrés Araujo Morán, en el Distrito de Tumbes, Provincia y Departamento de Tumbes.

ARTICULO SEGUNDO.- Determinar el Territorio sobre el cual ejercerá Jurisdicción la Municipalidad Delegada del Centro Poblado Menor de Andrés Araujo Morán de esta Provincia de Tumbes, conforme al siguiente detalle:

Anexo N° 10: TRANSPARENCIA ECONÓMICA PERÚ

Consulta de Transparencia a los Gobiernos Nacional, Regional y Local

2016/2016 Consulta de Transferencias de Recursos - Gob. Locales

Transparencia Económica PERÚ

Consulta de Transferencias Gobiernos Nacional, Regional, y Local

Portal del MEP » Portal de Transparencia » Transferencias

martes, 05 de junio del 2016

2016

Cuadros Resumen | Marcomunidad | EPS | Gobierno Nacional | Gobiernos Regionales

Abra | Inicia | Exp. » Hoja de Cálculo | RECURSOS AUTORIZADOS | Año: 20

2016	TOTAL	17,375,873,849.96	17,382,622,720.43
2016	Departamento 24 - TUMBES	202,325,085.10	202,325,085.10
2016	Municipalidad 01-301804 - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES	54,510,700.65	54,510,700.65
2016	Fuente de Financiamiento 5 - RECURSOS DETERMINADOS	29,510,248.65	29,510,248.65
2016	Rubro 07 - FONDO DE COMPENSACION MUNICIPAL	12,889,721.71	12,889,721.71

Mes	Monto Autorizado	Monto Acumulado
1: Enero	1,352,338.36	1,352,338.36
2: Febrero	2,146,124.13	2,146,124.13
3: Marzo	1,022,645.01	1,022,645.01
4: Abril	737,756.48	737,756.48
5: Mayo	1,053,873.56	1,053,873.56
6: Junio	1,057,689.10	1,057,689.10
7: Julio	898,776.35	898,776.35
8: Agosto	1,194,695.55	1,194,695.55
9: Septiembre	1,175,125.31	1,175,125.31
10: Octubre	1,123,866.91	1,123,866.91
11: Noviembre	1,126,830.95	1,126,830.95
12: Diciembre		

Provincias

¿Dónde se enviaron las transferencias?

¿Cuándo se realizaron las transferencias?

¿A qué fuentes pertenecen los recursos?

Recursos

¿Qué recursos se transfirieron?

<http://apps5.mineco.gob.pe/transferencias/gf/default.aspx>

2016	TOTAL	17,375,873,849.96	17,382,822,720.43
2016	Departamento 24 - TUMBES	202,325,085.10	202,325,085.10
2016	Municipalidad 01-301804 - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES	54,510,700.65	54,510,700.65
2016	Fuente de Financiamiento 5 - RECURSOS DETERMINADOS	29,510,248.65	29,510,248.65
2016	Rubro 15 - CANON Y SOBRECANON, REGALIAS, RENTA DE ADUANAS Y PARTICIPACIONES	16,144,931.82	16,144,931.82
2016	Recurso 353 - CANON Y SOBRECANON PETROLERO	11,855,405.76	11,855,405.76

	ETI	ETI	ETI
1: Enero	989,672.22	989,672.22	989,672.22
3: Marzo	1,503,556.57	1,503,556.57	1,503,556.57
4: Abril	876,123.47	876,123.47	876,123.47
5: Mayo	963,892.66	963,892.66	963,892.66
6: Junio	1,088,052.77	1,088,052.77	1,088,052.77
7: Julio	847,645.76	847,645.76	847,645.76
8: Agosto	1,161,141.51	1,161,141.51	1,161,141.51
9: Setiembre	1,156,405.60	1,156,405.60	1,156,405.60
10: Octubre	1,034,354.40	1,034,354.40	1,034,354.40
11: Noviembre	1,184,773.31	1,184,773.31	1,184,773.31
12: Diciembre	1,049,587.43	1,049,587.43	1,049,587.43

Provincias
¿Dónde se enviaron las transferencias?

¿Cuándo se realizaron las transferencias?

¿A qué fuentes pertenecen los recursos?

¿Qué recursos se transfirieron?

2017	TOTAL	20,458,416,071.44	20,458,416,071.44
2017	Departamento 24 : TUMBES	196,747,851.24	196,747,851.24
2017	Municipalidad 01-301804 : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES	72,993,761.27	72,993,761.27
2017	Fuente de Financiamiento 6 : RECURSOS DETERMINADOS	29,742,408.27	29,742,408.27
2017	Rubro 07 : FONDO DE COMPENSACION MUNICIPAL	13,291,839.82	13,291,839.82
2017	Recurso 458 : FONCOMUN	13,145,315.48	13,145,315.48

	Mes	Monto Autorizado	Monto Acreditado
4:	Abril	962,079.33	962,079.33
8:	Agosto	1,055,161.94	1,055,161.94
12:	Diciembre	1,181,761.82	1,181,761.82
1:	Enero	1,154,761.78	1,154,761.78
7:	Julio	1,055,689.89	1,055,689.89
6:	Junio	1,113,484.99	1,113,484.99
3:	Marzo	2,078,749.94	2,078,749.94
5:	Mayo	953,252.28	953,252.28
11:	Noviembre	1,246,262.86	1,246,262.86
10:	Octubre	1,119,518.23	1,119,518.23
9:	Setiembre	1,224,592.42	1,224,592.42

Provincias

¿Dónde se enviaron las transferencias?

¿Cuándo se realizaron las transferencias?

¿A qué fuentes pertenecen los recursos?

¿Qué recursos se transfirieron?

Cuadros Resumen | Mancomunidad | EPS | Gobierno Nacional | Gobiernos Regionales | Go

Abrar	Inicio	Exp. Hoja de Calculo	RECURSOS AUTORIZADOS	Año: 2017
2017	TOTAL		20,458,416,071.44	20,458,416,071.44
2017	Departamento 24: TUMBES		196,747,851.24	196,747,851.24
2017	Municipalidad 01-301804: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES		72,993,761.27	72,993,761.27
2017	Fuente de Financiamiento 5: RECURSOS DETERMINADOS		29,742,408.27	29,742,408.27
2017	Rubro 18: CANON Y SOBRECANON, REGALIAS, RENTA DE ADUANAS Y PARTICIPACIONES		15,825,257.17	15,825,257.17
2017	Recurso 353: CANON Y SOBRECANON PETROLERO		13,435,001.13	13,435,001.13

	Enero	Febrero	Marzo
1: Enero	1,211,996.63		1,211,996.63
3: Marzo		2,030,130.96	2,030,130.96
4: Abril	1,161,977.29		1,161,977.29
5: Mayo	1,046,987.52		1,046,987.52
6: Junio	1,086,914.87		1,086,914.87
7: Julio		993,259.92	993,259.92
8: Agosto	1,066,745.19		1,066,745.19
9: Septiembre	1,128,297.83		1,128,297.83
10: Octubre	1,200,238.81		1,200,238.81
11: Noviembre	1,196,143.58		1,196,143.58
12: Diciembre	1,312,308.53		1,312,308.53

Provincias
¿Dónde se enviaron las transferencias?

¿Cuándo se realizaron las transferencias?

¿A qué fuentes pertenecen los recursos?

¿Qué recursos se transfirieron?

Anexo N° 11: AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN



GERENCIA MUNICIPAL

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

AUTORIZACIÓN

El Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Tumbes, mediante la presente autoriza al MG. JUAN LÓPEZ VINCES servidor de la Municipalidad Provincial de Tumbes identificado con DNI N° 00207217 para que coordine con los funcionarios que corresponda y se le brinde las facilidades necesarias que se requiere para su Tesis de Investigación "Recaudación Tributaria del Centro Poblado Andrés Araujo Moran y la Calidad de los Servicios que brinda la Municipalidad de Tumbes" y permita obtener el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Se otorga el presente para los fines que estime pertinentes.

Tumbes, 08 de Junio del 2018


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES
DR. E. PE. J. López Vincés
GERENTE MUNICIPAL



Municipalidad Provincial de Tumbes
"Tumbes Frontera de la Paz"

RESOLUCION DE CONCEJO N° 028-99-MPT-SG

Tumbes, 23 JUN 1999

VISTO:

En Sesión Ordinaria del día 15 de junio de 1999, el pedido en orden del día del Regidor Señor Agustín Pingo Bayona y el expediente presentado por los moradores del Centro Poblado de Andrés Araujo Morán, quienes solicitan la creación de una Municipalidad Delegada.

CONSIDERANDO:

Que, el señor Alcalde Lic. Franklin Sánchez Ortiz, somete a debate y se establece que en el Centro Poblado Menor de Andrés Araujo Morán requiere de los servicios locales, que cuentan con más de 500 habitantes mayores de edad y que poseen medios económicos para organizar y sostener los servicios municipales.

El Concejo Municipal amparado en su Ley Orgánica de Municipalidades N° 23853.

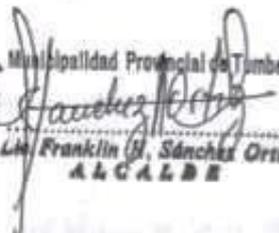
RESUELVE:

Artículo Primero.- Crear la Municipalidad Delegada del Centro Poblado Menor de Andrés Araujo Morán, comprensión de esta Provincia de Tumbes.

Artículo Segundo.- Otorgar un plazo de 180 días para organizar y/o realizar todos los trámites pertinentes para su funcionamiento, conforme a las normas legales vigentes.

Artículo Tercero.- Hágase de conocimiento del Jurado Nacional de Elecciones, para su opinión en cuanto al ámbito territorial que comprenderá dicha Municipalidad Delegada.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.


Municipalidad Provincial de Tumbes

Lic. Franklin D. Sánchez Ortiz
ALCALDE

ORDENANZA MUNICIPAL N° 009 -2006-MPT-SG

- 11.- Renovación de Licencias de apertura por cambio de giro, uso, área o zonificación, previa presentación del certificado de compatibilidad y uso otorgado por la Municipalidad Provincial de Tumbes.
- 12.- Autorización anual de permanencia en el giro para aquellos cuyo vencimiento sea a partir de la fecha que se transfere dichas atribuciones.
- 13.- Duplicados de Licencias de apertura otorgados a nuevos establecimientos que inicien operaciones a partir de la fecha de aprobada la norma legal (Ordenanza)
- 14.- Anulación de Licencias de Apertura.
- 15.- Carné de Identificación de Comerciante de mercado de abastos.
- 16.- Carné de vendedor ambulante.
- 17.- Autorización de comercio en interior de mercado de abastos.
- 18.- Autorización de comercio en interior de mercado principal y otros.
- 19.- Transferencia de puestos en interior de mercado principal y otros.
- 20.- Arreglos o modificaciones de puestos en mercados.
- 21.- Transferencia de derecho de ubicación de puesto ambulatorio.
- 22.- Cambio de nombre y/o razón social siempre y cuando conserve el mismo giro y se encuentre cumpliendo con la autorización de permanencia en el giro de solicitado ésta.
- 23.- Cierre temporal de establecimientos comerciales
- 24.- Aplicación de sanciones y multas no tributarias previa aprobación de norma legal (Ordenanza)
- 25.- Autorización de Espectáculos Públicos No Deportivos.
 - > Por temporada.
 - > Por día
 - > Circos Pequeños.
 - > Circos Medianos.
- 26.- Autorización para la realización de balles, polladas, parrilladas y striulares dentro de locales cerrados.
- 27.- Autorización de reinados y coreografías en locales de esparcimiento.
- 28.- Autorización para la presentación de:
 - > Artistas Nacionales.
 - > Artistas Internacionales.
- 29.- Autorización de Balles por Aniversario y/o Fiesta Patronal den A.A.HH.
 - > Con equipo de sonido.
 - > Con orquesta local
 - > Con Orquesta Forense
- 30.- Autorización para uso de Plazuelas y Parques.
- 31.- Por postergación de Eventos Autorizados
- 32.- Autorización para cierre de calle para eventos en casos especiales como son Bingos y Mini Bingos.
- 33.- Por presentación de Recursos de Reclamación, Reconsideración, Nulidad, Apelación.
- 34.- Inspecciones Sanitarias,
- 35.- Recuperación de Banderolas, Pancartas, Banderines, etc.
- 36.- Estacionamiento de Vehículos en la Vía Pública para carga y descarga de mercadería después de transcurrir una (1) hora.
- 37.- Carné de salud para aquellas personas que manipulan alimentos (panaderos, vendedores de comidas, etc
- 38.- Alquiler de plataformas, Loxas Deportivas y/o Coliseos.



Anexo N° 12: FOTOS



Encuesta al Gerente de Rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes



Encuesta al Gerente de la Municipalidad Provincial de Tumbes

Encuesta al Ejecutor Coactivo de la Municipalidad Provincial de Tumbes



Encuesta al Sub Gerente de Administración Tributaria – MPT

Encuesta a Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Tumbes



Encuesta a Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Tumbes



Encuesta a Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Tumbes



Encuesta a Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Tumbes

Encuesta a Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Tumbes



Encuesta a Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Tumbes



Encuesta a Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Tumbes



Encuesta a Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Tumbes



Encuesta a Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Tumbes



Anexo N° 13

 <p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</p>	<p>Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
--	--	---

Yo,

Dr. Rolando Norabuena Monises

..... docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

"Recaudación Tributaria del pueblo Poblado Andres Araujo Moran y la Calidad de los Servicios que le brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, Año 2017"

del (de la) estudiante *Juan Lopez Vinas*

..... constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha *Piura 16 de febrero 2019*

.....
Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 07467165



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo N° 14: TURNITIN

Resumen de coincidencias

20 %

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	17 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	bibliotecavirtualoducal... Fuente de Internet	<1 %
7	servicios.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a EP NBS S... Trabajo del estudiante	<1 %
9	www.mincomex.gov.co Fuente de Internet	<1 %

High Resolution Activado

17:18
7/02/2020

Anexo N° 15

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, JUAN LOPEZ VINCES, identificado con DNI N° 00207217, egresado del Programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Recaudación Tributaria del Centro Poblado Andrés Araujo Morán y la calidad de los servicios que le brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, Año 2017"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:




DNI: N° 00207217

FECHA: Piura, 16 de Febreri del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo N° 16: ACTA DE AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Juan Lopez Torres

INFORME TITULADO:

Recaudación Tributaria del Centro Poblado Andes Arauco Moran y la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes año 2017.

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Sector en Gestión Pública y Gobernabilidad.

SUSTENTADO EN FECHA: *16 de febrero 2019*

NOTA O MENCIÓN: *Aprobado por Unanimidad.*



Torres
MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA