



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Cobro de arbitrios e impacto económico generado sobre contribuyentes de  
comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José,  
Bellavista-Callao 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Abogado

**AUTORES:**

Ballon Bazalar, Humberto Pablo (orcid.org/0000-0002-8689-7132)

Castro Verdoni, Veronica Esperanza (orcid.org/0000-0001-9077-3899)

**ASESOR:**

Mg. Molina Lancho, Carlos (orcid.org/0000-0002-8264-0436)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Estudio Sobre los Actos del Estado y su Regulación entre Actores Interestatales  
y en la Relación Público Privado, Gestión Pública, Política Tributaria y  
Legislación Tributaria

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A la universidad Cesar Vallejo por impartir una enseñanza de calidad, con valores y principios que deben ser el cimiento de todo futuro profesional, a nuestros padres e hijos por ser nuestros motores y apoyarnos de forma incondicional con esta segunda carrera que culminamos con éxito y ser para ellos un ejemplo a seguir.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a Dios, por darnos vida y salud necesaria para estar hoy día en donde estamos, para poder realizar este trabajo de investigación, al Magister Carlos Molina Lancho, por compartir sus conocimientos, con un asesoramiento continuo e incondicional y finalmente a nuestros padres e hijos por acompañarnos año tras año en esta nueva aventura, que culminamos con éxito.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MOLINA LANCHO CARLOS, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Cobro de arbitrios e impacto económico generado sobre contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022", cuyos autores son CASTRO VERDONI VERONICA ESPERANZA, BALLON BAZALAR HUMBERTO PABLO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARLOS MOLINA LANCHO DNI: 31041202 ORCID: 000-0002-8264-0436	Firmado electrónicamente por: CMOLINAL el 11-12- 2023 11:44:01

Código documento Trilce: TRI - 0669063





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, BALLON BAZALAR HUMBERTO PABLO, CASTRO VERDONI VERONICA ESPERANZA estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cobro de arbitrios e impacto económico generado sobre contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CASTRO VERDONI VERONICA ESPERANZA <b>DNI:</b> 25745468 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9077-3899	Firmado electrónicamente por: VCASTROVE el 25-12- 2023 16:59:28
BALLON BAZALAR HUMBERTO PABLO <b>DNI:</b> 25438932 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8689-7132	Firmado electrónicamente por: HBALLON el 25-12- 2023 16:57:21

Código documento Trilce: INV - 1554647

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.1.1. Tipo de Investigación.....	11
3.1.2. Diseño de Investigación .....	11
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	12
3.3. Escenario de estudio .....	12
3.4. Participantes .....	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.6. Procedimientos .....	14
3.7. Rigor Científico .....	16
3.8. Método de análisis de la información.....	17
3.9. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	19
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIA .....	30
ANEXOS	
Anexo 1. Tabla de Categorización	
Anexo 2. Guía instrumento de Recolección de datos.	
Anexo 3. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado formato UCV	
Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.	
Anexo 5. Tabulación de entrevista realizada a participantes.	
Anexo 6. Resultado de similitud del programa Turnitin.	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla de categoría y subcategorías.....	12
Tabla 2 Lista de expertos entrevistados.....	13
Tabla 3 Validadores de Guía de entrevista.....	17

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el impacto económico que genera el cobro de arbitrios municipales sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022. La hipótesis que se plantea es si existe un impacto económico negativo generado por el cobro de arbitrios municipales sobre los contribuyentes. Desde el punto de vista metodológico el estudio es de tipo Básico. Con enfoque cualitativo y con un diseño bajo el contexto estudio de caso. La muestra está compuesta por 02 Profesionales en Derecho tributario, 02 Contadores y 02 funcionarios municipales. La técnica aplicada en la investigación es la entrevista abierta semi estructurada, mediante un instrumento de guía de entrevista. Los resultados demostraron que tanto abogados, como funcionarios públicos subrayan la necesidad de evaluar cuidadosamente la estructura y aplicación de los arbitrios para garantizar su conformidad con la normativa y su equilibrio con los servicios ofrecidos. Por otro lado, los contadores señalan la carga financiera considerable para ciertos contribuyentes y proponen acciones específicas para mitigar este impacto. Se concluye que, en conjunto estas situaciones subrayan la necesidad de un enfoque equilibrado que considere tanto la conformidad legal como la mitigación efectiva de la carga financiera para los contribuyentes.

*Palabras clave:* arbitrios, contribuyente, impacto económico.



## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the economic impact of municipal tax collection on taxpayers of businesses and administrative offices in the San José Urbanization, Bellavista-Callao 2022. The hypothesis is whether there is a negative economic impact generated by the collection of municipal taxes on taxpayers. From the methodological point of view, the study is basic. With a qualitative approach and a case study design. The sample is composed of 02 professionals in tax law, 02 accountants and 01 official of the municipality. The technique applied in the research is the semi-structured open interview, using an interview guide instrument. The results showed that both lawyers and public officials emphasize the need to carefully evaluate the structure and application of tax rates to ensure their compliance with regulations and their balance with the services offered. On the other hand, accountants point out the considerable financial burden for certain taxpayers and propose specific actions to mitigate this impact. It is concluded that, taken together, these situations underscore the need for a balanced approach that considers both legal compliance and effective mitigation of the financial burden on taxpayers.

*Keywords:* taxes, taxpayer, economic impact.

## **I.INTRODUCCIÓN**

Globalmente, la problemática de la mala gestión en la recaudación de tributos ha emergido como un desafío persistente, particularmente en la región de Sudamérica. México se destaca como el país con las condiciones más desfavorables en cuanto al cobro de arbitrios, seguido de cerca por Guatemala y Honduras (Garrido, 2021).

En Ecuador, los gobiernos municipales son reconocidos como entidades tributarias autónomas, con plenas facultades en el ámbito de tasas y contribuciones, de acuerdo con la Constitución y el Código Tributario. Su responsabilidad primordial es la administración y recaudación de impuestos establecidos por ley. En este país, el desafío central en términos de recaudación municipal no radica tanto en la magnitud como en la calidad. No se trata simplemente de que las ciudades recauden de manera insuficiente, sino que la gestión fiscal deficiente afecta de manera desigual y regresiva a los segmentos más empobrecidos de la población (Cuesta, 2022).

En el contexto nacional actual, tras el proceso de descentralización regional, los municipios y las regiones gozan de autonomía en la toma de decisiones internas, en ocasiones prescindiendo del consentimiento del gobierno regional según lo establecido por la normativa. Esto ha llevado a que los municipios locales, en ciertos casos, abusen de sus atribuciones al imponer contribuciones de manera indebida, que en realidad son responsabilidades del administrado (Vaca, 2022).

En el marco legal, se promulgo el Decreto Legislativo N° 952, modificatoria del Decreto Legislativo N° 776 (Presidencia de la República del Perú, 2004, D.L. N° 952, El Peruano), sustituyendo uno de sus artículos, como el artículo 69° con el objetivo de individualizar el beneficio percibido por los contribuyentes en relación al costo efectivo del servicio prestado, como el servicio de serenazgo, el aseo público, parques y jardines, tomando en cuenta la ubicación, uso y tamaño del predio, los cuales no pueden superar los porcentajes del Indicador de Precios al Consumidor (IPC), pero existen municipalidades que utilizan diferentes criterios para determinar el valor de los arbitrios, estos cobros indebidos generan un

impacto económico negativo en los contribuyentes, quienes se ven afectados en su economía personal o empresarial (Peña, 2019).

Los arbitrios representan gravámenes o tributos establecidos por un municipio en su área de influencia, conforme a lo dispuesto en la constitución nacional. Es importante destacar que estos deben ser diferenciados de los impuestos establecidos a nivel nacional (Seminario & Samamé, 2018). Además, estos pagos se interpretan como una contraprestación por los servicios que las municipalidades ofrecen a su comunidad (Martínez, 2021). Por ende, cumplir con el pago de impuestos no debería generar molestias para los ciudadanos. No obstante, la realidad contradice esta premisa, ya que la disposición de los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones tributarias está directamente influenciada por la forma en que la municipalidad cumple con sus servicios y por su nivel de conciencia en materia tributaria. En consecuencia, la decisión de cumplir con las obligaciones tributarias está ligada a las convicciones individuales, es decir, a los conocimientos y percepciones que tengan, así como a la certeza de que el tributo contribuye al desarrollo del país (Cárdenas, Herrero & Rial, 2021).

En términos generales, la función fundamental de las municipalidades consiste en proporcionar y mantener una prestación adecuada de servicios públicos, con el propósito de alcanzar el desarrollo sostenible en su área de influencia y mejorar la calidad de vida de los residentes. Para llevar a cabo estas responsabilidades, las municipalidades dependen de ingresos, siendo los ciudadanos quienes financian estas entidades mediante el pago de impuestos, especialmente el Impuesto de Valorización de Predios Urbanos (IVPP), que constituye la principal fuente económica y permite cubrir los gastos operativos y realizar inversiones locales (Almonte & Torres, 2022).

En este contexto, se formula el siguiente problema general ¿Cuál es el impacto económico del cobro de arbitrios sobre contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022? Y como problemas específicos: ¿Cuál es el monto de los arbitrios municipales que se cobran sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022?, ¿Cuáles son las normas

legales que regulan el cobro de arbitrios municipales en contribuyentes de comercios y oficinas administrativas? y ¿Cuál es la efectividad en las Prestación de servicios en los comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022?

Justificándose que, en la realidad cotidiana de los negocios en la Urbanización San José, Bellavista-Callao, se evidencia que, en numerosas ocasiones, se han registrado cobros indebidos por parte de la municipalidad, derivados de errores administrativos, interpretaciones incorrectas de la normativa e incluso prácticas fraudulentas. Un ejemplo destacado es la falta de consideración del tipo de negocio y la cantidad de basura generada al determinar los costos para locales comerciales, resultando en cobros excesivos o inadecuados. Además, se identificó una metodología incorrecta en el cálculo del costo del barrido de calles, donde la municipalidad utiliza un enfoque que va en contra de la normativa, basado en la raíz cuadrada del tamaño del inmueble.

La presente investigación tiene como objetivo general: Determinar el impacto económico que genera el cobro de arbitrios municipales sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022. Como objetivos específicos: Determinar el monto de los arbitrios municipales que se cobran sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022. Describir las normas legales que regulan el cobro de arbitrios municipales en contribuyentes de comercios y oficinas administrativas y Determinar la efectividad en las Prestación de servicios en comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022.

Se plantea como hipótesis que existe un impacto económico negativo generado por el cobro indebido de arbitrios municipales sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Ganyam (2019) en su artículo examina el impacto de la administración tributaria en la generación de ingresos en Nigeria, centrándose en las reformas de la administración tributaria del estado de Benue de 2015 a 2018. Se recopilaron datos de 187 cuestionarios del Servicio de Impuestos Internos de Benue (BIRS) y se analizaron utilizando la estadística de prueba T. Mostró como resultado que el sistema de pago electrónico de impuestos mejora significativamente la responsabilidad tributaria y la generación de ingresos en Benue. El estudio también encontró que la ampliación de la ruta de imposición y la reducción del pago único del impuesto también mejoran la generación de ingresos en Benue. Se concluye que la administración tributaria afecta significativamente la generación de ingresos en Nigeria y recomienda que el gobierno coopere y apoye a las autoridades tributarias pertinentes para gestionar eficazmente el sistema tributario para obtener los resultados deseados.

Asimismo, Van den Boogaard & Beach (2023) en su artículo en el cual analizan las realidades de la tributación rural de dos países de África Occidental, Sierra Leona y Togo, Estudios previos muestran que la recaudación de impuestos en las zonas rurales es ineficiente, genera pocos ingresos y produce resultados inequitativos, a pesar de las políticas destinadas a aumentar las bases impositivas en los países de bajos ingresos, extender los impuestos a los ciudadanos rurales a menudo no conduce a mayores ingresos ni a un mejor desempeño financiero. Por lo tanto, la ineficiencia de los impuestos plantea dudas sobre la justificación de extender los impuestos a los ciudadanos rurales, ya que la motivación para aumentar los impuestos sólo está parcialmente respaldada y el riesgo de resultados inequitativos es considerable. Concluyendo que, los gobiernos rurales a menudo no pueden financiar servicios y proyectos de desarrollo, pero pueden utilizar los ingresos generados como capital inicial para "preservar" sus comunidades frente a posibles socios de desarrollo y gobiernos centrales.

De igual manera, Zarif (2022) en su artículo, enfocado en los incentivos fiscales actuales en Uzbekistán, señala que los impuestos desempeñan un papel crucial en la organización de los ingresos gubernamentales y en la contribución al

crecimiento económico. Este artículo se centra en optimizar las relaciones tributarias entre el Estado y la sociedad, describiendo el peso y la conveniencia en la relación entre los contribuyentes y el gobierno. Analiza los efectos positivos y negativos de los impuestos en la sociedad y propone y recomienda la coordinación entre ambos. La investigación científica ha concluido que los impuestos representan el presupuesto estatal y reflejan la redistribución de los ingresos de los miembros de la sociedad. El sistema tributario debería crear un entorno favorable para la inversión, promover la innovación empresarial y crear políticas ambientales sostenibles a largo plazo. Las políticas fiscales deben servir al bienestar de la sociedad sin reducir los ingresos fiscales. Los incentivos fiscales también pueden conducir a la evasión fiscal y a la dependencia de los proveedores de servicios tributarios, por lo que es esencial seguir una política fiscal para optimizar estos incentivos.

Ahora bien, comparando con la legislación de Brasil, durante la Constitución Federal de 1988, los municipios fueron designados como entidades federadas, lo que significó una gran libertad financiera para ellos en cuanto a la administración de instrumentos tributarios. El artículo 156° de la constitución federal establece la tributación municipal de propiedad territorial y predial, así como el artículo 145° de la constitución federal establece las contribuciones o tributos para mejoras en obras públicas. Asimismo, la Enmienda Constitucional 42/2003 otorga al gobierno federal la posibilidad de transferir el pago de estos impuestos a las municipalidades que se favorecen de este beneficio. El tributo que comprende las contribuciones para la mejora de las obras públicas es similar al pago de arbitrajes en Perú y también se recaudado por las municipalidades brasileñas. (Wang et al., 2012)

Por otro lado, en Colombia, de conformidad con su constitución, este gobierno se encuentra dividido en departamentos que tienen autonomía para desempeñar funciones administrativas que se complementan con las acciones de los municipios. Los departamentos son mediadores entre el gobierno central y las municipalidades, y ofrecen servicios regulados por ley. Las municipalidades son la base política y administrativa del Estado y tienen autonomía política, administrativa y fiscal. Las municipalidades trabajan para

fusionarlo con otros tres tributos (arborización y parques, la sobretasa de levantamiento catastral y estratificación socioeconómica), para transformarlo en un impuesto predial unificado. Los municipios son los encargados de administrarlo, controlarlo y recolectarlo. (Wang et al., 2012) Es así que, la legislación colombiana ha unido el impuesto predial y los arbitrios en un solo impuesto, aunque las municipalidades siempre están a cargo de su manejo y recaudación.

A nivel nacional, se encontró a Esquivel e Izquierdo (2020), estas autoras en su tesis de maestría de la Universidad César Vallejo, efectuaron su investigación en la ciudad de Trujillo-Perú, cuyo objetivo fue establecer cómo se define legalmente los arbitrios en el código tributario del Perú y sobre el cobro indebido que se realiza al contribuyente, en este estudio, se empleó un enfoque cualitativo, con el método del fichaje, análisis documentario, y análisis del contenido y se recopilaron datos, a través de la entrevista a 5 especialistas tributarios, se concluyó que al no estar bien definido el termino arbitrio en nuestra legislación bien definido el termino arbitrio en nuestra legislación, no revisar constantemente los pagos y no poder reducir costos fácilmente debido a la falta de flexibilidad en sus estructuras operativas se realiza un cobro indebido al contribuyente, lo que trae como consecuencia que el contribuyente tenga que pagar un cobro indebido, lo que trae como consecuencia que el contribuyente tenga que pagar un mayor valor en los arbitrios.

Blas & Reynalte (2022) en su trabajo de tesis, efectuaron su investigación en el Municipio Provincial de Huaylas – Caraz, tuvo como objetivo determinar el impacto de la normativa TUO en la Ley de Tributos Municipales, DS 156-2004-MEF, específicamente los costos de los árbitros y como incide en la recaudación de los arbitrios del año 2018 al 2020. La investigación fue cualitativa, descriptiva y correlacional, con el objetivo de mejorar la interpretación del artículo 69 de la Ley de Tributos Municipales para evitar ingresos exagerados. Los resultados mostraron que el Estado debería establecer políticas para aplicar mejores criterios para determinar la recaudación de arbitrios. El estudio también destacó la importancia de los impuestos locales y las normas formales de la Carta Magna para la administración tributaria, pues exigen que los gobiernos locales calculen

las atribuciones públicas en función de su potencia tributaria. La institución exige estrictamente que la decisión de estas obligaciones se base en criterios racionales que permitan calcular el costo del servicio prestado, considerando tanto la demanda del servicio como el mantenimiento y beneficios potenciales brindados.

Calderón (2021) en su artículo desarrollado en Piura, se enfocó en determinar como la Ley Tributaria prohíbe la cobranza de arbitrios municipales en el primer año de funciones de los municipios creados recientemente. El propósito del marco teórico consiste en consolidar el conocimiento sobre el marco jurídico de la Ley de Tributaria Municipal, la cual estableció las condiciones para cobrar los arbitrios municipales. La hipótesis radica en que la actual Ley de Tributación Municipal es un inconveniente para que los municipios recién creados puedan cobrar los arbitrios municipales durante en el primer año de funciones. Según un estudio realizado por el Municipio de 26 de octubre, se halló que, sí, se recaudaron arbitrios municipales durante el primer año, estas se hicieron fuera del marco legal, ya que no se estableció una determinación tributaria, aprobación o ratificación de la ordenanza municipal autorizada para el cobro de arbitrios. Por lo tanto, se necesita una disposición más literal para permitir que los nuevos municipios cobren tasas sin violar el marco legal actual.

Mendoza (2023) realizó su estudio en el Municipio del Callao, que tuvo como objetivo determinar la influencia de la ordenanza municipal N° 016-2020 sobre los arbitrios municipales. La ordenanza aprueba el régimen de tributación de aseo público, serenazgo y, parques y jardines, de los árbitros municipales para el periodo 2021. La metodología usada fue de enfoque cuantitativo, centrándose en estudios descriptivos-explicativos y correlacionales con un diseño no experimental. Se seleccionó a un total de 50 encuestados, entre funcionarios municipales, profesores universitarios y abogados. Los resultados mostraron que el 52% de los encuestados estaba de acuerdo con la ordenanza y el 52% de los arbitrios también. El estudio concluyó que la ordenanza tiene una influencia estadísticamente significativa en los árbitros municipales del Callao en el año 2020, según el juicio de experimentados en la materia y los resultados de la prueba estadística.



Morales (2020), en su artículo, buscó determinar la relación entre la recaudación de ingresos antes de impuestos y el desarrollo local en el distrito de Curahuasi de Apurímac, México. La investigación utilizó un diseño hipótesis-deductivo, descriptivo, correlacional, no experimental e involucró a 330 contribuyentes. Los resultados mostraron una correlación positiva estadísticamente significativa entre la recaudación de ingresos antes de impuestos y el desarrollo local. Los resultados arrojaron que el 66,7% de los contribuyentes cree que no hay recaudación tributaria ni desarrollo local. Por el contrario, un alto porcentaje de contribuyentes cree que no hay crecimiento económico, desarrollo de recursos humanos, mejora sociocultural e institucional, concertación de políticas administrativas y desarrollo ambiental sostenible. El estudio concluye que existe una alta correlación positiva entre la recaudación de ingresos antes de impuestos y el desarrollo local, así como otras dimensiones discutidas en la investigación.

De igual modo, según los arbitrios establecidos en los incisos primero, segundo y tercero del Código Tributario en su título preliminar, se establece una clasificación tripartita de los arbitrios en función del suceso que origina la obligación del tributo. El arbitrio es la obligación tributaria generada por la prestación de servicios públicos otorgados por los municipios. Los usuarios mismos financian estos servicios mediante el pago de arbitrios. (Villanueva, 2009). Por ejemplo, el aseo público, serenazgo y, parques y jardines, estos arbitrios se aprueban a través de ordenanzas, donde son regulados los valores a pagar por los contribuyentes locales de la comunidad. (Arbitrios y Tasas Municipales, 2015).

Asimismo, en el sistema legal del país, las municipalidades tienen la autoridad para imponer tasas por la prestación o mantenimiento de servicios públicos, tal como se establece en el artículo 195°, numeral 4 de la Constitución Política del Perú, en beneficio de los municipios. Este artículo establece que los municipios están facultados de establecer, suprimir y modificar tasas, contribuciones, arbitrios y derechos municipales conforme lo establece la ley. En el artículo 74° de la Carta Magna se establece que el Gobierno Regional y Local está facultado de establecer, suprimir y modificar contribuciones y tasas, así como eximir a los

sujetos pasivos que se encuentren bajo su jurisdicción, siempre y cuando no se haga abuso dentro de las limitaciones establecidas por ley. (Ríos, 2022)

No obstante, el artículo 70 de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, establece que el sistema tributario de las municipalidades se lleva a cabo a través del Código Tributario y su ley especial, Ley de Tributaria Municipal, aprobada por Decreto Legislativo N° 776. Además, en el mencionado artículo se indica que los municipios tienen la facultad de firmar convenios con la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, con el fin de obtener beneficios fiscales.

Las municipalidades tienen autoridad soberana según lo establecido en la ley, como se puede ver en la Carta Magna, la Ley Orgánica de Municipalidades, el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Tributación Municipal y el Código Tributario. Esto les permite implementar acciones legales que les otorgan autonomía en el ejercicio tributario. Sin embargo, las municipalidades se basan en la Ordenanza N° 562-MLM de la Municipalidad Metropolitana de Lima, sin afectar su independencia, ya que cada una tiene la autoridad para administrar sus impuestos con sus respectivos instrumentos legales (Ríos, 2022).

Por otro lado, Pacheco (2020) enfatiza el principio de equidad, que establece que la contribución debe tener proporcionalidad razonable. Asimismo, se enfoca en el principio de equidad para lograr una correspondencia prudente entre los ingresos totales de los contribuyentes y el porcentaje destinado a cancelar los tributos. Además, menciona la equidad horizontal, que se aplica a aquellos que no pagan los impuestos.

Rincón & Usca (2021) enuncia que los criterios utilizados para elegir los arbitrios municipales son los establecidos en el Decreto Supremo No 156-2004-EF, en sus artículos 68 y 69, que establecen las tarifas por los servicios públicos. El tamaño del terreno para calcular las tasas de limpieza pública, la distancia del terreno a un área verde para calcular la tasa correspondiente al servicio de parques y jardines, el uso del terreno para calcular la tasa correspondiente al servicio de serenazgo y el grado de ocurrencia en la zona. Del mismo modo, Luna (2023) indica que en el Decreto Supremo N° 156-2004-EF, en el artículo

68, inciso a, autoriza a las municipalidades a cobrar tasas o arbitrios a los ciudadanos por la prestación o mantenimiento de servicios públicos específicos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación.**

La presente investigación científica según su finalidad será de tipo básica, conocida también como investigación pura o investigación fundamental, que es un tipo de investigación que se utiliza en el ámbito científico, la cual se caracteriza por comprender y ampliar nuestros conocimientos sobre un fenómeno o campo específico, su propósito suele ser generar datos que confirmen o refuten la tesis inicial del estudio. Este tipo de investigación tiene como objetivo primordial aumentar la comprensión de los principios fundamentales y teóricos en un campo específico, sin estar necesariamente orientada a la solución de problemas prácticos (Álvarez, 2020).

El enfoque fue cualitativo, metodología de investigación que es utilizada para comprender e interpretar fenómenos y procesos complejos desde una perspectiva más subjetiva y descriptiva. Dicho enfoque permitió una exploración en profundidad de los fenómenos sociales, culturales y psicológicos, y proporcionó una comprensión más detallada y contextualizada de las experiencias y perspectivas de las personas involucradas en el estudio.

##### **3.1.2. Diseño de Investigación**

###### **3.1.2.1. Estudio de Caso.**

El estudio de caso, es un tipo de método que se ocupa de estudiar un problema social específico que necesita ser solucionado y que perjudica a un determinado grupo de personas, como una asociación, comunidad o empresa.

Este tipo de diseño, es adecuada para quienes realizan investigaciones en pequeña escala, de preferencia en las áreas de salud, educación, asistencia social e inclusive en administración. Una investigación de diseño de estudio de caso es un enfoque metodológico en la investigación que se centra en analizar un fenómeno particular dentro de su contexto real y en profundidad (Instituto Nacional de Investigación, 2022).

### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

En cuanto a las categorías, su principal función es describir el objeto de estudio o fenómeno que se está estudiando que son recogidos en base a ciertos criterios, permitiendo determinar el grado de madurez de una línea de investigación y ser validada a través del análisis de resultados de la información.

**Tabla N° 1. Tabla de categoría y subcategorías**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>SUB-CATEGORÍAS</b>
<b>COBRO DE ARBITRIOS</b>	Carga financiera
	Calidad de servicios
	Transparencia y Rendición de Cuentas
	Cumplimiento normativo
<b>IMPACTO ECONÓMICO GENERADO SOBRE CONTRIBUYENTES</b>	Costo Financiero Directo
	Rentabilidad empresarial
	Equidad social

*Elaboración propia: 2023*

### 3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio hizo referencia al entorno específico en el que se desarrolló la investigación. El entorno en el que se lleva a cabo la investigación se conoce como escenario de la investigación o de estudio, el cual puede ser social, físico o experimental. (Castiblanco, 2020). Además, en un trabajo de investigación, es fundamental describir de forma precisa el entorno, porque lo que se obtenga de los resultados y su interpretación depende en una gran medida del mismo.

De ese modo, el escenario de estudio es la Urbanización San José ubicado en el distrito de Bellavista-Callao. Asimismo, el lugar donde se realizaron las entrevistas fue una oficina administrativa, ubicada en el distrito de Bellavista, la misma que cuenta con un ambiente apropiado, sala de recepción, amoblada con sillas y mesas para la comodidad de los entrevistados, por otro lado, los entrevistados fueron abogados especialistas en tributación, con más de 4 años de experiencia, contadores públicos, con más de 20 años de experiencia y funcionarios públicos, con más de 4 años de experiencia. Este ámbito geográfico y temporal delimitado es donde se realizará la investigación para determinar el impacto económico que genera el cobro de arbitrios municipales sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas.

### **3.4. Participantes**

Los participantes se refieren a las personas o entidades que forman parte del estudio, aportando datos o información relevante para alcanzar los objetivos planteados. Después de identificar el contexto de investigación, los participantes involucrados en el proceso de estudio han formulado los planteamientos que se abordarán en las entrevistas a dos (02) Abogados especialistas en tributación (02) Contadores Públicos y (02) funcionarios públicos del municipio de Bellavista. Todo ello, con el fin de tomar en cuenta los conocimientos y experiencias de cada uno de estos profesionales y funcionarios públicos, dando como resultado la cantidad de 06 participantes entrevistados.

Ante ello, Castillo, et. al. (2020), expresan en su revista indexada internacional, que para poder realizar preguntas y recabar conocimientos fundamentales para nuestros proyectos de investigación, es primordial informar a todos los especialistas involucrados sobre el tema específico para entender la perspectiva de cada uno y así poder obtener información nueva y relevante.

**Tabla Nº 2. Lista de expertos entrevistados**

<b>Nº</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Profesión/ Grado académico</b>	<b>Institución</b>	<b>Años de experiencia</b>
1	Ascencio Valle, Nataly	Abogada	Independiente	4 años

2	Velásquez Zavala, Susana	Abogada	Estudio Jurídico VZ	20 años
3	Falcón Ramírez, Mónica	Contadora	Pinzuar SRL. Sucursal Perú	25 años
4	Velásquez del Rosario, José Luis	Contador	Independiente	31 años
5	Gutiérrez Olsen, Carla	Funcionario Público	Municipalidad de Bellavista	4 años
6	Alvarado Borja, Julio	Funcionario Público	Municipalidad de Bellavista	10 años

*Elaboración propia: 2023*

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

Para realizar este informe de investigación, los datos deben recopilarse utilizando las herramientas y los métodos adecuados de acuerdo con la metodología de investigación. Por ende, Cisneros et al. (2022), señala que las herramientas para recolectar los datos son fundamentales para ejecutar el trabajo de investigación, toda vez, que nos permitirá obtener y recopilar opiniones e ideas de profesionales especializados referentes al tema de nuestra investigación.

Por lo tanto, en la siguiente investigación se usó como técnica la entrevista, donde el entrevistador formuló una serie de preguntas a las personas entrevistadas con el propósito de obtener información específica sobre un tema o conjunto de temas., acumulando respuestas objetivas y opiniones, enriqueciendo la información y facilitando la consecución, dirigida a especialistas y profesionales del ámbito en materia de estudio. Asimismo, el instrumento de investigación que se utilizó en este caso una guía de entrevista, la cual consto de 8 ítems, la misma que estuvo separada de acuerdo a cada objetivo presentado en la investigación, tanto general como específicos, esta guía, fue previamente validada por tres expertos en el tema de investigación, con lo cual se dio cumplimiento a los criterios de validación. fue un instrumento o herramienta utilizada por los investigadores o entrevistadores para conducir una entrevista de manera sistemática. La cual fue semiestructurada donde se ofreció al investigador un margen de maniobra considerable para sondear a los encuestados, además de mantener la estructura básica de la entrevista y requerir información detallada sobre el tema.

### 3.6. Procedimientos

Cabe resaltar que, la presente investigación se efectuó desde un enfoque cualitativo, de ese modo, como enuncia Piedra & Manqueros (2021), el proceso metodológico comienza con el interés del investigador por el tema e involucra una serie de acciones para concretar diversas etapas. Debe tener una visión ontogenética y considerar los principios básicos de la investigación. Estos principios guían al investigador de manera sistemática y coherente a través de cada paso para explicar el objeto de estudio y sus causas y efectos. Las ideas empíricas provenientes del tema se incorporan al campo del conocimiento o estado del arte, dando lugar a una revisión exhaustiva del trabajo. El proceso de revisión de documentos consta de 03 etapas: contraste de información, consulta documental y análisis histórico del problema, aportando piezas cruciales para un aporte científico al tema.

De ese modo, el procedimiento que se siguió para el presente trabajo fue el siguiente:

- Se realizó la delimitación de la rama del derecho a estudiar, siendo este el derecho tributario.
- Se formuló el tema de investigación con la identificación de una problemática actual en la sociedad, el cual fue el cobro de arbitrios y el impacto económico que generan sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas.
- Luego, se realizó una revisión exhaustiva de documentos relacionados con la normativa legal que regulan el cobro de arbitrios municipales, incluyendo leyes, reglamentos municipales, disposiciones legales y cualquier otro documento normativo relevante.
- Posteriormente, se compararon y contrastaron diferentes investigaciones para identificar posibles discrepancias, inconsistencias o patrones relevantes que puedan arrojar luz sobre el impacto económico del cobro de arbitrios municipales.
- Se indicó los componentes del aspecto metodológico que se aplicara en la presenta investigación, reconociendo el enfoque, tipo y diseño.



- Para la formulación de la guía de entrevista e instrumento, se consideró la elaboración de cuatro interrogantes vinculadas a los objetivos generales y específicos, la misma que ha sido validada por tres expertos en la materia.
- Así también se obtuvieron resultados mediante la aplicación de la guía de entrevista, para posterior realizar la triangulación de datos, luego se discutió la información recabada por el instrumento, la guía documental y los textos jurídicos o normas, confirmando finalmente nuestras hipótesis.
- Finalmente se realizó las conclusiones lo cual estuvo vinculado a cada objetivo de la investigación, los mismos que sirvieron para realizar las recomendaciones con la finalidad de poder argumentar soluciones a la problemática presentada en la temática.

Estos procedimientos han sido considerados de la Resolución Vicerrectoral 062-2023-VI-UCV, solicitándose permiso a la municipalidad de Bellavista.

### **3.7. Rigor Científico**

Espinoza (2020) menciona que el rigor científico se refiere al manejo acertado de la información, que enfrenta a la fiabilidad, representatividad, calidad y validez de los datos. El investigador debe ser metódico en todas las etapas del proceso a investigar, sustentando su conocimiento del tema con valores y principios éticos que son conducidos por el rigor científico.

Nuestro estudio de investigación, ha tenido como base a diferentes investigaciones obtenidas de diferentes fuentes estrictamente de carácter científico, como Scopus, Scielo, Alicia, Redalyc, y Repositorios de diferentes universidades, asimismo, nuestro instrumento fue validado por tres expertos en el tema de investigación, de esta manera nuestra investigación va a servir como suministro de información sustancial para otras investigaciones, pudiendo ser sometida a cualquier tipo de auditoria o control de originalidad, ya que también fue sometida a rigurosos procedimientos de revisión de similitud o prevención de plagio a través de turnitin, con la finalidad de que no exista copia o plagio con otra investigación.

Cabe mencionar para la validez de nuestro instrumento consideramos a los siguientes expertos en la materia:

**Tabla 3. Validadores de Guía de entrevista**

VALIDADOR	CARGO	PORCENTAJE
Mg. Poldark Saravia Gónzales	Docente Universidad Cesar Vallejo	Alto nivel
Mg. Martínez Rondinel, Alberto	Docente Universidad Cesar Vallejo	Alto nivel
Dr. Salas Quispe. Mariano Rodolfo	Docente Universidad Cesar Vallejo	Alto nivel

*Elaboración propia: 2023*

### 3.8. Método de análisis de la información

La metodología utilizada está ajustado en la plática que se genera de las diversas situaciones que se presentan entre los agentes, como intermediarios de los procesos sociales; por ende, Contreras, Paramo y Rojano (2019), señalan en su revista que para iniciar se debe recopilar la información relevante para nuestro estudio, lo cual se puede lograr a través de guías de entrevista, luego recopilamos toda la información para la evaluación analítica de información para determinar qué sustento es útil para nuestras recomendaciones y qué información existen en su contra, es decir, todo estará en el centro de la discusión.

Asimismo, dado que se utilizan entrevistas abiertas semi estructuradas como técnica de análisis de la información y recolección de datos, que implicará la identificación de patrones, temas recurrentes y relaciones en las respuestas proporcionadas por los participantes. De ese modo, se examinarán las opiniones, percepciones y experiencias de los profesionales en Derecho Tributario, Contadores Públicos y los funcionarios de la municipalidad para determinar el impacto económico del cobro de arbitrios municipales en los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao en 2022.

Es así que, el método de análisis de la información sería cualitativo, centrándose en la interpretación detallada de los datos cualitativos recopilados a través de

las entrevistas para abordar la hipótesis planteada sobre el impacto económico negativo generado por el cobro de arbitrios municipales.

### **3.9. Aspectos éticos**

Romero & García (2019) mencionan que el aspecto ético en una investigación se refiere a principios y normas que rigen el comportamiento moral y responsable del investigador. Esto incluye proteger la confidencialidad de los datos, obtener el consentimiento informado, establecer relaciones de confianza de los participantes y considerar la vulnerabilidad de ciertos grupos. La ética en investigación implica respetar la autonomía de los participantes, aplicar un análisis de datos riguroso y publicar los resultados de una forma ética, evitando estigmatización y asegurando la integridad de la información obtenida. Estos aspectos garantizan el respeto a la dignidad y los derechos de los participantes, contribuyendo a la credibilidad y validez de la investigación.

De ese modo, los aspectos éticos para la presente investigación son:

- **Consentimiento Informado:** Se aseguró que los participantes otorguen su consentimiento informado antes de participar en entrevistas, comprendiendo claramente el propósito y alcance de la investigación.
- **Confidencialidad de los Datos:** Se garantizó la confidencialidad de la información recopilada, protegiendo la identidad de los participantes y manejando los datos de manera segura.
- **Relación de Confianza:** Se estableció y mantuvo una relación de confianza con los participantes, respetando su autonomía y evitando emitir juicios de valor que puedan condicionar sus respuestas.
- **Énfasis en el Impacto Positivo:** Se orientó la investigación hacia un impacto positivo, asegurándose de que la información recopilada sea utilizada de manera ética y responsable para contribuir al conocimiento y al bienestar de la comunidad involucrada.

#### **IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Por medio de la guía de entrevista desarrollado por los expertos se obtuvo los siguientes resultados:

Con respecto al objetivo general de la investigación, concerniente en determinar el impacto económico que genera el cobro de arbitrios municipales sobre contribuyentes de comercios y oficinas administrativas, en la Urbanización San José, Bellavista-Callao durante el año 2022.

Mostramos como primera interrogante, ¿Cómo ha afectado el costo financiero directo del cobro de arbitrios municipales a la rentabilidad de los comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao, durante el año 2022?

Se obtuvo como respuesta de los abogados como los funcionarios públicos , reconocen la importancia de evaluar detenidamente la estructura y aplicación de los arbitrios para asegurar su conformidad con la normativa y su proporcionalidad a los servicios proporcionados, además los contadores destacan la carga significativa para algunos contribuyentes y proponen medidas específicas para mitigar este impacto, como revisiones periódicas de tarifas, flexibilidad en los plazos de pago y la optimización de costos. Aunado a ello, los abogados y funcionarios públicos enfatizan la importancia de equilibrar las necesidades de financiamiento municipal con el impacto en la rentabilidad de los contribuyentes. Sugieren opciones como la revisión periódica de tarifas, la implementación de incentivos fiscales y la optimización de los servicios municipales. Y, los contadores proponen medidas más específicas, como programas de asesoramiento fiscal, simplificación de procedimientos fiscales y programas de capacitación para mejorar la rentabilidad de los contribuyentes.

Mostramos como segunda interrogante, ¿Cómo cree que podría mejorarse la rentabilidad empresarial de los contribuyentes sin comprometer el cumplimiento de las obligaciones fiscales?

Cabe resaltar que tanto los abogados como los funcionarios públicos destacan la importancia de mantener un diálogo abierto y frecuente con la comunidad

empresarial. Los funcionarios públicos proponen la colaboración con asociaciones empresariales, mientras que los funcionarios públicos sugieren establecer un diálogo más cercano y personalizado, y se destaca la necesidad de adaptar soluciones a las necesidades específicas de los contribuyentes y explorar opciones que beneficien a ambas partes. A partir de ello, se muestra que en las respuestas no solo se abordan los aspectos legales y normativos, sino también las implicaciones financieras y las posibles soluciones para mejorar la rentabilidad de los contribuyentes, resaltando que la colaboración, el diálogo continuo y la adaptación de soluciones específicas demuestran una aproximación integral para cumplir con el objetivo del estudio, que es determinar el impacto económico y proponer mejoras viables. En consecuencia, la combinación de perspectivas legales, financieras y operativas brinda una visión completa y equilibrada, se evidencia la importancia de la colaboración y la adaptabilidad en la gestión de los arbitrios para garantizar un equilibrio entre las necesidades municipales y la rentabilidad empresarial. Y, las propuestas específicas, como revisiones periódicas de tarifas, programas de asesoramiento fiscal y la implementación de tecnología, ofrecen soluciones prácticas para mejorar la situación económica de los contribuyentes.

Adentrándonos al **primer objetivo específico**, el cual es determinar el monto de los arbitrios municipales que se cobran sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao en 2022.

Mostramos como tercera interrogante, ¿Cómo evalúa la percepción de los contribuyentes en la Urbanización San José, Bellavista-Callao, sobre la carga financiera resultante del cobro de arbitrios municipales en comercios y oficinas administrativas en 2022?

Resultó que ambos abogados destacaron la importancia de reconocer la percepción de los contribuyentes como un aspecto clave en la gestión municipal. Sugieren mecanismos de comunicación más efectivos y canales de participación ciudadana para abordar las inquietudes y mejorar la comprensión de los arbitrios. Al igual que los funcionarios públicos y contadores coinciden en la necesidad de realizar encuestas periódicas, intensificar los esfuerzos de

comunicación y utilizar diversas plataformas para recopilar opiniones y preocupaciones de manera eficiente.

Mostramos como cuarta interrogante, ¿Cuál es la relación percibida por los contribuyentes entre el monto de los arbitrios municipales y la calidad de los servicios municipales ofrecidos a los comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao?

Asimismo, acerca de la relación percibida entre el monto de los arbitrios y la calidad de los servicios, los abogados y funcionarios públicos abordan la complejidad de la relación entre el monto de los arbitrios y la calidad de los servicios. Proponen mejorar la comunicación sobre la asignación de ingresos y destacar cómo contribuyen directamente a la mejora de los servicios municipales. Por último, los contadores sugieren estrategias adicionales, como realizar evaluaciones periódicas de eficiencia, buscar retroalimentación directa y mejorar la transparencia en la asignación de recursos para fortalecer la percepción de la relación entre costos y calidad de servicios.

De ese modo, las respuestas proporcionan información valiosa sobre la percepción de los contribuyentes en relación con la carga financiera resultante del cobro de arbitrios municipales. Aunque no se aborda directamente el monto específico de los arbitrios en las respuestas, la evaluación de la percepción contribuye indirectamente a la comprensión de cómo los contribuyentes perciben la relación entre los costos y los servicios. De esa manera, las respuestas de los entrevistados proporcionan una base para entender cómo los contribuyentes perciben la carga financiera y la relación con la calidad de los servicios municipales, se destaca la importancia de mejorar la comunicación y la transparencia para fortalecer la confianza y comprensión de los contribuyentes. Y, a pesar de que no se proporcionan detalles específicos sobre los montos de los arbitrios, la información recopilada puede servir como base para ajustar las estrategias de comunicación y abordar las preocupaciones de los contribuyentes.

En relación al **segundo objetivo específico**, que es “Describir las normas legales que regulan el cobro de arbitrios municipales en contribuyentes de

comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao, en 2022”.

Mostramos como quinta interrogante, ¿Cómo evalúa la transparencia en la comunicación de las normas legales que regulan el cobro de arbitrios municipales a los contribuyentes en la Urbanización San José, Bellavista-Callao?

Los abogados y funcionarios públicos destacan la esencialidad de la transparencia en la comunicación de las normas legales. Sugieren medidas adicionales como la mejora de la accesibilidad de la información, la publicación clara de normativas y la utilización de herramientas digitales para facilitar el acceso a las normas. Mientras que los contadores proponen acciones adicionales, como la simplificación de la documentación normativa, la organización de sesiones informativas específicas y el uso de herramientas digitales para mejorar la comprensión de los contribuyentes.

Mostramos como sexta interrogante, ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los contribuyentes sobre las normas legales que rigen el cobro de arbitrios municipales en la Urbanización San José, Bellavista-Callao?

Asimismo, con respecto al nivel de Conocimiento de los Contribuyentes, todos los entrevistados reconocen la necesidad de evaluar y mejorar continuamente el nivel de conocimiento de los contribuyentes sobre las normas legales, entre las sugerencias, incluyen la implementación de campañas educativas, seminarios, material informativo, distribución de información en línea, colaboración con asociaciones empresariales y el uso de plataformas digitales para difundir información de manera accesible.

Por ende, las respuestas proporcionan una descripción detallada de cómo se aborda la comunicación de normas legales y la educación de los contribuyentes sobre estas normativas. Demostrando un reconocimiento general de la importancia de la transparencia en la comunicación de normas legales y la necesidad de mejorar continuamente el nivel de conocimiento de los contribuyentes, pues las propuestas sugieren medidas específicas y prácticas,

como campañas educativas y el uso de plataformas digitales, para cumplir con el objetivo específico 2 de describir las normas legales que regulan el cobro de arbitrios municipales. En sí, las respuestas indican un esfuerzo consciente por parte de los entrevistados para mejorar la transparencia y el conocimiento de los contribuyentes sobre las normas legales asociadas con el cobro de arbitrios.

Finalmente, en relación al **objetivo específico 3** de “Determinar la efectividad en la prestación de servicios en comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao, en 2022”.

Mostramos como séptima interrogante, ¿Qué aspectos específicos de la prestación de servicios municipales podrían mejorarse para satisfacer las necesidades de los contribuyentes?

Relacionándolo con las mejoras en la Prestación de Servicios Municipales, todos los entrevistados muestran conciencia de la importancia de mejorar la prestación de servicios municipales y sugieren medidas concretas para lograrlo. Entre las propuestas, se incluyen la agilización de procesos administrativos, implementación de tecnologías para mejorar la eficiencia, personalización de servicios según necesidades específicas, optimización de tiempos de respuesta y la ampliación de servicios en línea.

Mostramos como octava interrogante, ¿En qué medida el cobro de arbitrios municipales ha afectado la equidad social entre diferentes tipos de contribuyentes en la Urbanización San José, Bellavista-Callao?

Asimismo, acerca del impacto del Cobro de Arbitrios en la Equidad Social, los participantes reconocen la importancia de la equidad social y proponen medidas para evaluar y abordar cualquier impacto negativo en este aspecto. Las sugerencias incluyen análisis detallados para identificar desigualdades, ajustes en la estructura de los arbitrios para una distribución más equitativa de la carga financiera y la consideración de programas específicos de apoyo para sectores más vulnerables.

Es así que, las respuestas proporcionan información detallada sobre áreas específicas que podrían mejorarse en la prestación de servicios municipales y



cómo se están abordando, puesto que las propuestas sugieren medidas prácticas y enfocadas para mejorar la eficiencia y la equidad social en la prestación de servicios. Con lo cual, las respuestas indican un compromiso por parte de los entrevistados para mejorar la efectividad en la prestación de servicios municipales. Además de que la consideración de la equidad social en relación con el cobro de arbitrios refleja una preocupación por garantizar que las políticas fiscales sean equitativas y justas para todos los contribuyentes.

## **Discusión**

Los expertos en leyes y funcionarios públicos valoran revisar minuciosamente los impuestos para garantizar su cumplimiento legal y su equilibrio con los servicios ofrecidos. Asimismo, los contadores reconocen la carga pesada que algunos contribuyentes enfrentan y sugieren soluciones como revisar tarifas regularmente, ofrecer flexibilidad en los pagos y mejorar la eficiencia en los costos. Ante ello los autores Esquivel e Izquierdo (2020), manifiestan que al no estar bien definido el termino arbitrio en nuestra legislación, no revisar constantemente los pagos y no poder reducir costos fácilmente debido a la falta de flexibilidad en sus estructuras operativas se realiza un cobro indebido al contribuyente, lo que trae como consecuencia que el contribuyente tenga que pagar un mayor valor en los arbitrios. Además, los contadores proponen medidas específicas como asesoramiento fiscal, simplificación de procesos y programas de capacitación para mejorar la rentabilidad de los contribuyentes.

Los abogados y funcionarios públicos resaltan la importancia de considerar la percepción de los contribuyentes en la gestión municipal, proponiendo canales de comunicación efectivos y participación ciudadana para abordar inquietudes sobre los impuestos. Ganyam (2019), en su estudio destaca que la gestión tributaria tiene un gran impacto en los ingresos en Nigeria, recomienda una cooperación gubernamental y respaldo a las autoridades tributarias para mejorar la eficacia del sistema y lograr mejores resultados.

En cuanto a la relación entre impuestos y calidad de servicios, los entrevistados sugieren mejorar la comunicación sobre la asignación de ingresos para destacar su impacto en los servicios municipales. Por lo cual, Zarif (2022), menciona que

las políticas fiscales deben servir al bienestar de la sociedad sin reducir los ingresos fiscales, por lo que es esencial seguir una política fiscal para optimizar estos incentivos. Los contadores proponen evaluar eficiencia, buscar retroalimentación directa y mejorar la transparencia en la asignación de recursos para fortalecer la percepción de la relación entre costos y calidad de servicios.

Además, las respuestas recopiladas ofrecen valiosa información sobre cómo los contribuyentes perciben la carga financiera derivada de los impuestos municipales. Para Morales (2020), sus resultados arrojaron que el 66,7% de los contribuyentes cree que no hay recaudación tributaria ni desarrollo local. Aunque no se mencionan montos específicos, se evalúa indirectamente la percepción de los contribuyentes sobre la relación entre costos y servicios. Esto destaca la importancia de mejorar la comunicación y transparencia para fortalecer la confianza y comprensión de los contribuyentes, por lo tanto, Wang et al (2012), afirma que en Colombia, de acuerdo con su constitución, este gobierno está dividido en departamentos que tienen autonomía para desempeñar funciones administrativas que se complementan con las acciones de las municipalidades.

Las respuestas recopiladas enfatizan la necesidad de transparencia en la comunicación de normativas legales sobre los arbitrios municipales. Los entrevistados proponen mejoras en la accesibilidad y comprensión de estas normas mediante herramientas digitales, sesiones informativas y campañas educativas. Asimismo, Blas & Reynalte (2022), en su estudio también destacó la importancia de los impuestos locales y las normas formales de la Carta Magna para la administración tributaria, pues exigen que los gobiernos locales calculen las atribuciones públicas en función de su potencia tributaria. Este enfoque evidencia un esfuerzo consciente por mejorar la transparencia y el conocimiento de los contribuyentes.

En relación con la efectividad de los servicios municipales en la Urbanización San José, Bellavista-Callao en 2022, se destaca la conciencia de mejorar estos servicios. Las propuestas incluyen agilizar procesos administrativos, usar tecnología para eficiencia, personalizar servicios, mejorar tiempos de respuesta y expandir servicios en línea. De acuerdo a Van den Boogaard & Beach (2023)

opina que los gobiernos rurales a menudo no pueden financiar servicios y proyectos de desarrollo, pero pueden utilizar los ingresos generados como capital inicial para "preservar" sus comunidades frente a posibles socios de desarrollo y gobiernos centrales. Además, se reconoce la importancia de evaluar y abordar cualquier impacto desigual en la equidad social, proponiendo análisis detallados, ajustes en la estructura de los arbitrios y programas de apoyo para sectores vulnerables. En conjunto, estas respuestas reflejan un compromiso por mejorar la calidad de servicios y abordar preocupaciones de equidad social en relación con los arbitrios municipales.

## **V.CONCLUSIONES**

Según los objetivos planteados se ha llegado a las siguientes conclusiones:

**PRIMERO:** De acuerdo a nuestro objetivo general, se concluyó que la diversidad de perspectivas ofrecidas por los funcionarios públicos, abogados y contadores, revela una comprensión integral de los desafíos y posibles soluciones. La evaluación detallada de la estructura y aplicación de los arbitrios destaca la importancia de alinearlos con la normativa y garantizar su proporcionalidad a los servicios ofrecidos.

**SEGUNDO:** De acuerdo al primer objetivo específico, se concluyó sobre la diversidad de opiniones entre abogados, funcionarios públicos y contadores, quienes destacan la complejidad de la relación entre los arbitrios municipales, la percepción de los contribuyentes y la calidad de los servicios. Reconocen esta complejidad y la necesidad de mejorar la comunicación, realizar evaluaciones continuas y aumentar la transparencia en la asignación de recursos para fortalecer la percepción y comprensión de la relación entre costos y calidad de servicios para los contribuyentes.

**TERCERO:** De acuerdo al segundo objetivo específico, se concluyó que los resultados resaltan un consenso sobre la importancia de la transparencia en la comunicación de normas legales y la educación de los contribuyentes. Se evidencia un esfuerzo conjunto para mejorar la comprensión y el acceso a estas normativas mediante medidas específicas, como campañas educativas y herramientas digitales. Estos enfoques reflejan un compromiso colectivo para mejorar la transparencia y el conocimiento de los contribuyentes sobre las normas asociadas con los arbitrios municipales.

**CUARTO:** De acuerdo al tercer objetivo específico, se concluyó que las propuestas específicas de los contadores para mitigar la carga financiera sugieren enfoques prácticos y realistas, como revisiones de tarifas y flexibilidad en los pagos. En conjunto, estas conclusiones subrayan la necesidad de un enfoque equilibrado que considere tanto la conformidad legal como la mitigación efectiva de la carga financiera para los contribuyentes.

## **VI.RECOMENDACIONES**

**PRIMERO:** Se recomienda mejorar la divulgación de información sobre la asignación de ingresos derivados de los arbitrios para destacar su contribución directa a la mejora de servicios locales.

**SEGUNDO:** Se recomienda realizar evaluaciones regulares para medir la eficiencia en la utilización de estos ingresos y buscar maneras de optimizar su distribución.

**TERCERO:** Se recomienda establecer canales de retroalimentación y participación ciudadana para recopilar opiniones y preocupaciones sobre el impacto de los arbitrios y utilizar esta información para tomar decisiones informadas.

**CUARTO:** Se recomienda implementar programas educativos regulares para aumentar la comprensión de los contribuyentes sobre los arbitrios, sus beneficios y cómo pueden influir en la mejora de los servicios locales.

## REFERENCIAS

- Almonte, C. y Torres, R. (2022). *Evaluación del cumplimiento de los procesos presupuestario y tributarios en el ayuntamiento municipal de la vega, república dominicana. 2017-2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña], Repositorio UNPHU. <https://repositorio.unphu.edu.do/handle/123456789/4818>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Repositorio Universidad de Lima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arbitrios y Tasas Municipales. (2015). Plataforma Urbana Y De Ciudades. Recuperado de <https://plataformaurbana.cepal.org/es/instrumentos/financiamiento/arbitrios-y-tasas-municipales>
- Arévalo, F. S., & Vidaurre, S. S. (2018). Recaudación tributaria y su incidencia en el desarrollo local de la Provincia de Moyobamba en el período 2010-2018. *Revista gobierno y gestión pública*, 5(1), 73-90. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102069>
- Blas Gonzales, D. K., & Reynalte Ortiz, J. H. (2022). Aplicación errónea de la ley de tributación municipal y el decreto supremo N° 156-2004-MEF, en la municipalidad provincial de Huaylas, para determinar los costos y la incidencia en la recaudación de los arbitrios, periodo 2018–2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93374>
- Calderón Haro, M. A. (2021). La ley de tributación municipal y el cobro de arbitrios municipales en el primer año de funciones de municipalidades recientemente creadas para el período 2015-2018. <http://200.37.135.58/handle/123456789/2973>

- Camino Acha, V. E., & Gonces Mendoza, M. C. (2022). La necesidad de implementación del órgano recaudador de arbitrios para mejora presupuestaria del centro poblado Valle de los Incas-2021.
- Cárdenas, L., Herrero, D., & Rial, A. (2021). Fundamentos institucionales del crecimiento dirigido por la demanda: una nueva agenda de investigación. *Revista De Economía Mundial*, (58).  
<https://doi.org/10.33776/rem.v0i58.5033>
- Castañeda, H., Gómez, Á., & Londoño, Á. (2020). Reflexiones sobre la ética de la investigación en Colombia. *EL ÁGORA USB*, 20(2), 283-297.  
<https://doi.org/10.21500/16578031.5144>
- Castiblanco A. (2020). El escenario de la investigación cualitativa basada en entrevistas en construcción de Teoría Fundamentada.  
<http://www.metodos.work/2020/10/14/el-escenario-de-la-investigacion-cualitativa-basada-en-entrevistas-en-construccion-de-teoria-fundamentada/>
- Castillo, A. Carretón, C. & Pineda, P. (2020). Investigación en relaciones públicas en España. *Profesional de la información*, 29(3).  
<https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.30>
- Chávez, K. (2022). *ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN FISCAL DE LOS GOBIERNOS LOCALES EN LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE, PERIODOS 2019-2020*. Repositorio USMP:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10555/chavez\\_akm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10555/chavez_akm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J. y Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Dom. Cien.*, 8(1): 1165-1185.  
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>



- Contreras, M., Paramo, D. & Rojano, Y. (2019). La teoría fundamentada como metodología de construcción teórica. *Pensamiento & Gestión*, (47), 283-306. <https://doi.org/10.14482/pege.47.9147>
- Cuesta, P. (2022). *Modelo de Gestión Tributaria para mejorar la eficiencia en la recaudación de impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón-Cascales periodo 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador], Repositorio Digital UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/27571>
- Espinoza Freire, E. E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Conrado*, 16(75), 103-110. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000400103&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000400103&script=sci_arttext)
- Fernández, V., Meneses, M., Suyo, J., & Gago, J. (2021). Determination of the breakeven point for motivation towards the formalization of micro and small commercial companies in lima, peru. *International Journal of Entrepreneurship*, 25(8). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85114316123&origin=inward&txGid=0f5ec0fb305f2a357304526e2ad018bd#top>
- Ganyam, A. I., Ivungu, J. A., & Anongo, E. T. (2019). Effect of tax administration on revenue generation in Nigeria: Evidence from Benue State tax administration (2015-2018). *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 7(7), 394-414. [https://www.researchgate.net/profile/AmosGanyam/publication/334459479\\_EFFECT\\_OF\\_TAX\\_ADMINISTRATION\\_ON\\_REVENUE\\_GENERATION\\_IN\\_NIGERIA\\_EVIDENCE\\_FROM\\_BENUE\\_STATE\\_TAX\\_ADMINISTRATION\\_2015-2018/links/5d2c575c458515c11c316f0a/EFFECT-OF-TAX-ADMINISTRATION-ON-REVENUE-GENERATION-IN-NIGERIA-EVIDENCE-FROM-BENUE-STATE-TAX-ADMINISTRATION-2015-2018.pdf](https://www.researchgate.net/profile/AmosGanyam/publication/334459479_EFFECT_OF_TAX_ADMINISTRATION_ON_REVENUE_GENERATION_IN_NIGERIA_EVIDENCE_FROM_BENUE_STATE_TAX_ADMINISTRATION_2015-2018/links/5d2c575c458515c11c316f0a/EFFECT-OF-TAX-ADMINISTRATION-ON-REVENUE-GENERATION-IN-NIGERIA-EVIDENCE-FROM-BENUE-STATE-TAX-ADMINISTRATION-2015-2018.pdf)

- Garrido, R. (2021). ECONOMÍA Y FE EN LA SEVILLA MODERNA. LOS BIENES DE CAPELLANÍAS EN EL SIGLO XVII. *Espacio, Tiempo y Forma. Serie IV, Historia Moderna*(35), 287-300. <https://doi.org/DOI:10.5944/etfiv.35.2021.34204>
- Gonzales, M., De Abreu, A. & Mondejar, J. (2021), *Desarrollo de habilidades para la investigación científica a través de la metodología científica en las facultades de Derecho en Brasil*. Amauta. <https://repositorio.unphu.edu.do/handle/123456789/4818>
- Guerrero Milián, R. (2021). Efectos de la recaudación del impuesto predial y arbitrios en el sistema de recaudación tributaria municipal de la Municipalidad Distrital de Pucalá–2018.
- Instituto Nacional de Investigación. (2022). *Guía de metodología de la investigación científica*. Informe técnico N° 123. <https://www.investigacion.gov/informes/123>
- Ita Huamán, A. F. (2018). Arbitrios municipales y su relación con el desarrollo socioeconómico en la urbanización “Los Eucaliptos” del distrito de Independencia Huaraz-2018. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18405>
- Luna Pasion, G. C. (2023). Amnistía tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad provincial de Huaylas, 2023. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114052/Luna\\_PGC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114052/Luna_PGC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Mamani, O., Morales, E., Huilca, Y., Sierra, L., & Pozo, R. (2020). Property tax and local development of the curahuasi district, Apurímac-2019. *Journal of critical reviews*, 7(15), 5622-5634. <https://www.jcreview.com/admin/Uploads/Files/61f2ac4497c723.08815424.pdf>

- Martínez, P. (2021). Eficiencia en la gestión de los servicios públicos municipales. [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. Repositorio UM. <http://hdl.handle.net/10201/111409>
- Mendoza Herrera, F. Y. (2023). Ordenanza municipal N° 16-2020 frente a arbitrios municipales de la municipalidad del Callao año 2020. <http://190.12.84.13/handle/20.500.13084/6688>
- Morales, D., Gómez, L., & Elias, F. (2018). *LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU RELACIÓN CON EL PAGO DEL IMPUESTO AL VALOR DEL PATRIMONIO PREDIAL EN EL DISTRITO DE LA UNIÓN. PIURA-PERÚ*. ANFECA. <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/premio/2018/2.pdf>
- Pacheco Ruíz, E. D. L. L., & PACHECO RUIZ, E. D. L. L. (2020). Violación del principio de equidad tributaria al conferir a los jubilados y pensionados no militares un trato diferenciado en cuanto al pago del impuesto sobre la renta (Master's thesis).
- Peña, V. (2019, 10 de junio). Distritales denunciados por cobros indebidos. [diariocorreo.pe](https://diariocorreo.pe) website. Recuperado el 8 de noviembre de 2023, de <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/distritales-denunciados-por-cobros-indebidos-892068/>
- Piedra, J. A. M., & Manqueros, J. M. C. (2021). El muestreo y su relación con el diseño metodológico de la investigación. *MANUAL DE TEMAS NODALES DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA. UN ABORDAJE DIDÁCTICO.*, 81. <https://centro-investigacion-innovacion-educativa.bravesites.com/files/documents/306aa3ba-3be8-4e59-ab4d-51508f7513c6.pdf#page=82>
- Rincón Silvestre, K. R., & Usca Chumpe, I. K. V. (2021). Recaudación tributaria en el periodo 2019-2020 de la “Municipalidad distrital de San Mateo”-Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85074/Rinc%C3%B3n\\_SKR-Usca\\_CIKV-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85074/Rinc%C3%B3n_SKR-Usca_CIKV-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Rios Carranza, V. C. (2022). Naturaleza jurídica de los arbitrios a partir del análisis de los servicios públicos municipales efectivamente prestados.
- Rojas Luján, F. E. (2020). Complementación jurídica en los tributos como garantía de la contraprestación del servicio de residuos sólidos en el distrito de Comas-Lima. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8188>
- Romero, N. S. V., & García, V. R. (2019). La ética en la investigación cualitativa. *CuidArte*, 8(16), 36-46. <https://www.medigraphic.com/pdfs/cuidarte/cui-2019/cui1916e.pdf>
- Ruiz de Castilla, F. (2009). Código tributario—Doctrina y comentarios.
- Ruiz, F., & Ponce, L. (2009). Las clasificaciones de los tributos, impuestos, contribuciones tasas. *La Revista de la biblioteca*, 8(1), 143-150.
- Seminario, F., & Samamé, S. (2018). Recaudación tributaria y su incidencia en el desarrollo local de la Provincia de Moyobamba en el período 2010-2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(1), 73 - 90. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.05>
- Ulloa Casanova, S. J. (2022). Recaudación de arbitrios municipales y su relación con los beneficios sociales en un organismo público descentralizado de Trujillo, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102069>
- Vaca, T. (2022), *Análisis de la emisión, recaudación, registro y control de los ingresos de tasas y contribuciones en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Otavalo, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 30 de junio de 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio UTH. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12822>

- Van den Boogaard, V., & Beach, R. (2023). Tax and governance in rural areas: The implications of inefficient tax collection. *Journal of International Development*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/jid.3756>
- Wang, R., Cahen, C., Acolin, A., & Walter, R. J. (2012). Lincoln Institute of Land Policy.
- Zarif, A. (2022). The Impact of Taxation on Economic Growth: A Socio-Economic Perspective. *International Journal of Economics and Innovative Technologies*, 10(5), 341-347. <https://iqtisodiyot.tsue.uz/journal/index.php/iit/article/view/124>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables o Tabla de categorización.

CATEGORÍAS	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	CATEGORIZACION	METODOLOGIA
<b>COBRO DE ARBITRIOS</b>	Los Arbitrios Municipales son tasas que se cobran a los contribuyentes por la prestación o mantenimiento de los servicios públicos de limpieza pública, parques y jardines públicos y serenazgo, los cuales son aprobados mediante Ordenanza.	Morales et.al., (2018), es el proceso de recaudación de tasas o contribuciones establecidas por las autoridades municipales o locales para financiar servicios específicos o para cubrir el costo de actividades que benefician a la comunidad.	<b>Problema General :</b> ¿Cuál es el impacto económico que genera el cobro de arbitrios sobre comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022?	<b>Objetivo General:</b> Determinar el impacto económico que genera el cobro de arbitrios municipales sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022.	<b>SUBATEGORIAS:</b> • Carga financiera • Calidad de servicios • Transparencia y Rendición de Cuentas • Cumplimiento normativo	<b>Enfoque:</b> Cualitativo  <b>Diseño:</b> Estudio de caso.  <b>Tipo de Investigación:</b> Básica  <b>Escenario de Estudio:</b>
<b>IMPACTO ECONÓMICO GENERADO SOBRE CONTRIBUYENTES</b>	El impacto económico, alude al efecto que una medida, una acción o un anuncio generan en la economía, lo que provoca consecuencias en la situación económica de una persona, una comunidad una región, un país o el mundo. Por ejemplo: Si la municipalidad anuncia o realiza un incremento en las tarifas de los servicios públicos Esta decisión tiene un impacto económico en la población ya que las personas deberán destinar un porcentaje mayor de sus ingresos para cumplir con su obligaciones ante el municipio y para cubrir sus necesidades básicas.	Chávez (2022), refiere a las consecuencias y efectos financieros que experimentan las personas o entidades que contribuyen mediante el pago de impuestos.	<b>Problemas Específico:</b> 1. ¿Cuál es el monto de los arbitrios municipales que se cobran sobre los comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022?  2. ¿Cuáles son las normas legales que regulan el cobro de arbitrios municipales en comercios y oficinas administrativas?  3. ¿Cuál es la efectividad en las Prestación de servicios en los comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022	<b>Objetivos Específicos:</b> 1. Determinar el monto de los arbitrios municipales que se cobran sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022.  2. Describir las normas legales que regulan el cobro de arbitrios municipales en contribuyentes de comercios y oficinas administrativas.  3. Determinar la efectividad en las Prestación de servicios en comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022.	<b>SUBCATEGORIAS:</b> Costo Financiero Rentabilidad Empresarial Equidad Social	Urbanización San José Bellavista-Callao  <b>Participantes:</b> Abogados expertos en tributación, Contadores y funcionarios públicos  <b>Técnica:</b> Entrevista semiestructurada  <b>Instrumento de Recolección de Datos:</b> Guía de entrevista.

**Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.**

**GUIA DE ENTREVISTA**

**Título: Cobro de arbitrios e impacto económico generado sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022**

Apellidos y nombres: .....  
Profesión: .....  
Ocupación/Institución donde labora: .....  
Años de experiencia: .....  
Fecha:.....

**Objetivo general**

Determinar el impacto económico que genera el cobro de arbitrios municipales sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022.

PREGUNTA 1. ¿Cómo ha afectado el costo financiero directo del cobro de arbitrios municipales a la rentabilidad de los comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao, durante el año 2022?

.....  
.....  
.....

PREGUNTA 2 ¿Cómo cree que podría mejorarse la rentabilidad empresarial de los contribuyentes sin comprometer el cumplimiento de las obligaciones fiscales?.....

.....  
.....  
.....

**Objetivo Especifico 1**

Determinar el monto de los arbitrios municipales que se cobran sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022

PREGUNTA 3. ¿Cómo evalúa la percepción de los contribuyentes en la Urbanización San José, Bellavista-Callao, sobre la carga financiera resultante del cobro de arbitrios municipales en comercios y oficinas administrativas en 2022?

.....  
.....  
.....

PREGUNTA 4. ¿Cuál es la relación percibida por los contribuyentes entre el monto de los arbitrios municipales y la calidad de los servicios municipales ofrecidos a los comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao?

.....  
.....  
.....

**Objetivo Especifico 2**

Describir las normas legales que regulan el cobro de arbitrios municipales en contribuyentes de comercios y oficinas administrativas

PREGUNTA 5. ¿Cómo evalúa la transparencia en la comunicación de las normas legales que regulan el cobro de arbitrios municipales a los contribuyentes en la Urbanización San José, Bellavista-Callao?

.....  
.....  
.....



PREGUNTA 6. ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los contribuyentes sobre las normas legales que rigen el cobro de arbitrios municipales en la Urbanización San José, Bellavista-Callao?

.....  
.....  
.....

**Objetivo Especifico 3**

Determinar la efectividad en las Prestación de servicios en comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022

PREGUNTA 7. ¿Qué aspectos específicos de la prestación de servicios municipales podrían mejorarse para satisfacer las necesidades de los contribuyentes?

.....  
.....  
.....

PREGUNTA 8. ¿En qué medida el cobro de arbitrios municipales ha afectado la equidad social entre diferentes tipos de contribuyentes en la Urbanización San José, Bellavista-Callao?

.....  
.....  
.....

**Firma del entrevistado**

### **Anexo 3. Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.**

#### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: “Cobro de arbitrios e impacto económico generado sobre contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022”.

Investigadores: Ballón Bazalar, Humberto Pablo y Castro Verdoni, Verónica Esperanza,

#### **Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Cobro de arbitrios e impacto económico generado sobre contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022”., cuyo objetivo es determinar el impacto económico que genera el cobro de arbitrios municipales sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo del campus Lima-Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad de Bellavista.

El impacto del problema de investigación es si existe un impacto económico que genera el cobro de arbitrios municipales sobre los contribuyentes de comercios y oficinas administrativas.

#### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Cobro de arbitrios e impacto económico generado sobre contribuyentes de comercios y oficinas administrativas en Urbanización San José, Bellavista-Callao 2022”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará en el ambiente de una oficina administrativa ubicada en Bellavista. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

## Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### 1.-DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres  
 1.2. Cargo e institución donde labora  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación  
 1.4. Autor del instrumento

: *Mr. Martinez Román, Alberto*  
 : *Docente UCV*  
 : **Cuestionario**  
 : **Ballón Bazalar Humberto**  
 : **Pablo y Castro Verdoni**  
 : **Veronica Esperanza**

#### 2.-ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

CRITERIO	INDICADORES	No cumple con su aplicación					Cumple en parte su aplicación			Si cumple con su aplicación				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.												X	
2. OBJETIVIDAD	Se expresa la realidad como es, indica cualidad del objetivo y la adecuación al objetivo investigado.												X	
3. ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los aportes recientes del derecho												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Cumple con los aspectos metodológicas esenciales.												X	
6.-INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías												X	
7.-CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y científicos												X	
8.-COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos y supuestos, se basó en los aspectos teóricos y científicos.												X	
9.-METODOLOGÍA	El instrumento corresponde al objetivo de la investigación: tipo, diseño, categorías y diseño de estudio y participantes.												X	
10.-PERTINENCIA.	el instrumento tiene sentido, enfrenta un problema crucial, está situado en una población en un territorio, es interdisciplinaria, tiene relevancia global y asume responsablemente las consecuencias de sus hallazgos.												X	

#### 3.-OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- A.-El documento cumple con los requisitos para su aplicación .....
- B.-El documento cumple en parte con los requisitos para su aplicación.....
- C.-El documento no cumple con los requisitos para su aplicación.....
- 4.-PROMEDIO DE VALORACIÓN:..... *95%*

  
 Firma del experto validador  
*69391150*

Lima 19 junio del 2023

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### 1.-DATOS GENERALES.

1.1. Apellidos y nombres : SARAJIA GONZALES I POLDARK  
 1.2. Cargo e institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESM VALLEJO  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación : Cuestionario  
 1.4. Autor del instrumento : Ballon Bazalar Humberto  
 Pablo y Castro Verdoni  
 Veronica Esperanza

### 2.-ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

CRITERIO	INDICADORES	No cumple con su aplicación					Cumple en parte su aplicación			Si cumple con su aplicación				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.												X	
2. OBJETIVIDAD	Se expresa la realidad como es, indica cualidad del objetivo y la adecuación al objetivo investigado.												X	
3. ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los aportes recientes del derecho												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Cumple con los aspectos metodológicos esenciales.												X	
6.-INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías												X	
7.-CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y científicos												X	
8.-COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos y supuestos, se basó en los aspectos teóricos y científicos.												X	
9.-METODOLOGÍA	El instrumento corresponde al objetivo de la investigación: tipo, diseño, categorías y diseño de estudio y participantes.												X	
10.-PERTINENCIA.	el instrumento tiene sentido, enfrenta un problema crucial, está situado en una población en un territorio, es interdisciplinaria, tiene relevancia global y asume responsablemente las consecuencias de sus hallazgos.												X	

### 3.-OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- A.-El documento cumple con los requisitos para su aplicación .....    
 B.-El documento cumple en parte con los requisitos para su aplicación.....    
 C.-El documento no cumple con los requisitos para su aplicación.....    
 4.-PROMEDIO DE VALORACIÓN.....

  
 Poldark Sarajia Gonzales  
 ABOGADO  
 C.A.L. N° 51530

Lima 19 junio del 2023

Firma del experto validador

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### 1.-DATOS GENERALES.

- 1.1. Apellidos y nombres  
 1.2. Cargo e institución donde labora  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación  
 1.4. Autor del instrumento

: Salas Quispe, Mariana Rodolfo  
 : UCV  
 : Cuestionario  
 : Ballon Bazalar Humberto  
 Pablo y Castro Verdoni  
 Veronica Esperanza

### 2.-ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

CRITERIO	INDICADORES	No cumple con su aplicación					Cumple en parte su aplicación			Sí cumple con su aplicación				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.												X	
2. OBJETIVIDAD	Se expresa la realidad como es, indica cualidad del objetivo y la adecuación al objetivo investigado.												X	
3. ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los aportes recientes del derecho												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Cumple con los aspectos metodológicos esenciales.												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y científicos												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos y supuestos, se basó en los aspectos teóricos y científicos.												X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento corresponde al objetivo de la investigación: tipo, diseño, categorías y diseño de estudio y participantes.												X	
10. PERTINENCIA	el instrumento tiene sentido, enfrenta un problema crucial, está situado en una población en un territorio, es interdisciplinaria, tiene relevancia global y asume responsablemente las consecuencias de sus hallazgos.												X	


### 3.-OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

A.-El documento cumple con los requisitos para su aplicación .....

B.-El documento cumple en parte con los requisitos para su aplicación.....

C.-El documento no cumple con los requisitos para su aplicación.....

4.-PROMEDIO DE VALORACIÓN.....

  
 MARIANO RODOLFO SALAS QUISPE  
 ABOGADO  
 Firma del Especialista validador

Lima 19 junio del 2023

## Anexo 5. Tabulación de entrevistas

N°	PREGUNTAS	SUSANA VELASQUEZ	NATALY ASCENCIOS	JULIO ALVARADO	CARLA GUTIERREZ	JOSE VELASQUEZ	MÓNICA FALCÓN
1	¿Cómo ha afectado el costo financiero directo del cobro de arbitrios municipales a la rentabilidad de los comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao, durante el año 2022?	En términos legales, el cobro de arbitrios municipales se establece conforme a normativas vigentes y se basa en criterios establecidos para garantizar la sostenibilidad de los servicios municipales. Entendemos que cualquier carga financiera puede impactar la rentabilidad de los contribuyentes. Sin embargo, es necesario evaluar detenidamente la estructura y la aplicación de los arbitrios para asegurarnos de que se ajusten a la normativa y sean proporcionales a los servicios proporcionados.	La experiencia de los últimos años nos ha permitido observar que el costo financiero directo del cobro de arbitrios ha sido un factor importante para algunos contribuyentes. Sin embargo, hemos implementado medidas para suavizar este impacto, como la revisión periódica de tarifas y la consideración de incentivos fiscales para ciertos sectores. Es vital continuar evaluando estas medidas para garantizar una relación equilibrada entre los ingresos municipales y la rentabilidad de los contribuyentes.	A lo largo de mi experiencia, hemos observado que el costo financiero directo de los arbitrios ha sido una preocupación para algunos comercios. Hemos implementado medidas para mitigar este impacto, como la revisión regular de tarifas y la flexibilidad en plazos de pago. Además, hemos facilitado la participación de la comunidad empresarial en procesos de consulta para ajustes tarifarios, buscando equilibrar los intereses comerciales con la sostenibilidad de los servicios municipales.	Durante mi tiempo en el municipio, he notado que el costo financiero directo de los arbitrios ha sido una preocupación constante para los comercios. Hemos trabajado en colaboración con la comunidad empresarial para entender sus desafíos y hemos implementado ajustes tarifarios y medidas flexibles de pago para mitigar el impacto en la rentabilidad. Sin embargo, reconocemos la necesidad de continuar evaluando y adaptando nuestras políticas para garantizar un equilibrio adecuado.	En mi experiencia como contador, he observado que el costo financiero directo de los arbitrios ha sido una carga significativa para algunos contribuyentes. Mi función ha sido trabajar en estrecha colaboración con los comercios y oficinas administrativas para entender sus estructuras financieras y ofrecer asesoramiento sobre estrategias de gestión de costos. Además, he participado en la revisión de tarifas y en la implementación de medidas flexibles de pago para aliviar el impacto en la rentabilidad.	En mi experiencia, he notado que el costo financiero de los arbitrios ha sido un desafío para algunos contribuyentes. Mi enfoque como contador ha sido trabajar en colaboración con los negocios para implementar estrategias de gestión financiera más eficientes, como la optimización de gastos operativos y la planificación tributaria. También he participado en la revisión de estructuras de costos para ayudar a los contribuyentes a adaptarse a la carga financiera de los arbitrios.

2	<p>¿Cómo cree que podría mejorarse la rentabilidad empresarial de los contribuyentes sin comprometer el cumplimiento de las obligaciones fiscales?</p>	<p>Como representante del municipio, nuestra prioridad es equilibrar las necesidades de financiamiento municipal con el impacto en la rentabilidad de los contribuyentes. Podríamos explorar opciones como la revisión periódica de las tarifas de arbitrios, la implementación de incentivos fiscales para ciertos sectores o la optimización de los servicios municipales. Es crucial mantener un diálogo abierto con la comunidad empresarial para entender sus necesidades y encontrar soluciones que beneficien a ambas partes.</p>	<p>A lo largo de mi experiencia, he aprendido que la colaboración es clave. Podríamos establecer un diálogo más frecuente con las asociaciones empresariales para comprender mejor sus necesidades y trabajar en soluciones personalizadas. Además, podríamos explorar la posibilidad de programas de asesoramiento fiscal para ayudar a los contribuyentes a optimizar sus obligaciones fiscales sin sacrificar su rentabilidad.</p>	<p>Con base en mi experiencia, podríamos explorar opciones para simplificar procedimientos fiscales, proporcionar asesoramiento fiscal personalizado y fomentar programas de capacitación. Además, podríamos fortalecer la coordinación interdepartamental para identificar áreas de eficiencia que beneficien a los contribuyentes sin comprometer la recaudación necesaria para mantener los servicios esenciales.</p>	<p>Con cuatro años de experiencia, creo que podríamos explorar estrategias más proactivas para brindar asesoramiento fiscal a los contribuyentes, especialmente a pequeñas empresas. Además, podríamos considerar la implementación de programas de incentivos fiscales y la simplificación de procesos administrativos para aliviar las cargas financieras. La colaboración continua con la comunidad empresarial será esencial para entender sus necesidades y ajustar nuestras políticas en consecuencia.</p>	<p>Como contador, propongo explorar oportunidades para optimizar los procesos contables y fiscales de los contribuyentes. Esto incluiría la identificación de deducciones fiscales aplicables, la asesoría sobre eficiencia en la gestión financiera y la participación activa en la implementación de políticas de incentivos fiscales. Trabajar en conjunto con la administración tributaria y la comunidad empresarial es clave para encontrar soluciones equitativas.</p>	<p>Dada mi experiencia, propondría explorar nuevas oportunidades tecnológicas para simplificar los procesos contables y fiscales de los contribuyentes. Además, podríamos ofrecer asesoramiento personalizado sobre eficiencia operativa y promover la adopción de prácticas contables más modernas. La implementación de herramientas digitales y capacitación constante en las últimas normativas fiscales también podría contribuir a mejorar la rentabilidad de los negocios.</p>
---	--	--	---	--	--	---	---

3	<p>¿Cómo evalúa la percepción de los contribuyentes en la Urbanización San José, Bellavista-Callao, sobre la carga financiera resultante del cobro de arbitrios municipales en comercios y oficinas administrativas en 2022?</p>	<p>Es fundamental reconocer que la percepción de los contribuyentes es un aspecto clave en la gestión municipal. Estamos abiertos a recibir retroalimentación y trabajar en conjunto con la comunidad para abordar cualquier inquietud. En el marco de la legalidad, podríamos considerar mecanismos de comunicación más efectivos para explicar el propósito y la distribución de los arbitrios, así como establecer canales de participación ciudadana que permitan a los contribuyentes expresar sus opiniones de manera más directa.</p>	<p>Con mi experiencia, entiendo que la percepción de los contribuyentes puede variar. Sería beneficioso realizar encuestas periódicas para obtener retroalimentación directa. Además, podríamos mejorar la comunicación mediante campañas informativas que destaquen los beneficios de los servicios municipales financiados por los arbitrios, buscando así mejorar la percepción general.</p>	<p>Mi experiencia sugiere que, en general, hay una percepción mixta. Para mejorar la comprensión, podríamos intensificar los esfuerzos de comunicación, utilizando canales de participación ciudadana, redes sociales y reuniones comunitarias. También podríamos implementar sistemas de retroalimentación en línea para captar las opiniones y preocupaciones de los contribuyentes de manera más eficiente.</p>	<p>Basándome en mi experiencia, hay una percepción variada entre los contribuyentes. Es crucial intensificar nuestros esfuerzos de comunicación y participación ciudadana para abordar directamente las preocupaciones de la comunidad. Podríamos organizar sesiones informativas regulares, utilizar plataformas en línea para recopilar opiniones y trabajar en estrategias de comunicación más efectivas para explicar la distribución de los arbitrios y su impacto en la carga financiera.</p>	<p>Desde la perspectiva contable, he notado que la percepción de los contribuyentes varía. Sería beneficioso llevar a cabo análisis financieros específicos para comprender mejor cómo los arbitrios afectan a diferentes tipos de negocios. Además, podríamos mejorar la comunicación de información financiera a través de informes claros y accesibles que demuestren la relación entre los arbitrios y los servicios municipales.</p>	<p>En mi función como contador, he observado una variedad de percepciones entre los contribuyentes. Para abordar esto, podríamos realizar análisis de costos personalizados para distintos tipos de negocios y utilizar estos datos para informar estrategias de comunicación más específicas. Además, podríamos implementar encuestas periódicas para entender mejor las preocupaciones y adaptar nuestras políticas en consecuencia.</p>
---	--	--	---	--	---	---	--



4	<p>¿Cuál es la relación percibida por los contribuyentes entre el monto de los arbitrios municipales y la calidad de los servicios municipales ofrecidos a los comercios y oficinas administrativas en la Urbanización San José, Bellavista-Callao?</p>	<p>La relación entre el monto de los arbitrios y la calidad de los servicios es un tema complejo. Estamos comprometidos con proporcionar servicios eficientes y de calidad. Si existe una percepción negativa, podríamos trabajar en mejorar la comunicación sobre cómo los ingresos generados por los arbitrios se destinan directamente a la mejora de los servicios municipales, buscando así fortalecer la confianza de los contribuyentes.</p>	<p>Mi experiencia indica que la relación entre el monto de los arbitrios y la calidad de los servicios es una preocupación constante. Podríamos implementar estrategias de comunicación más efectivas para destacar cómo los ingresos generados contribuyen directamente a mejorar y mantener servicios de alta calidad. También podríamos explorar opciones para optimizar la eficiencia operativa y reducir costos sin comprometer la calidad.</p>	<p>En mi experiencia, algunos contribuyentes perciben que la relación entre los arbitrios y la calidad de los servicios puede mejorarse. Podríamos enfocarnos en comunicar de manera más efectiva cómo los ingresos se destinan directamente a mejoras en los servicios. Además, podríamos buscar formas de optimizar los procesos internos para garantizar una prestación eficiente y efectiva de los servicios municipales.</p>	<p>En mi experiencia, algunos contribuyentes perciben una desconexión entre el monto de los arbitrios y la calidad de los servicios. Podríamos realizar evaluaciones periódicas de la eficiencia de nuestros servicios, buscar retroalimentación directa de los contribuyentes y mejorar la transparencia en la asignación de recursos. Una comunicación más clara sobre cómo se utilizan los ingresos generados por los arbitrios podría ayudar a fortalecer la percepción de la relación entre los costos y la calidad de los servicios.</p>	<p>En mi función de contador, la percepción de los contribuyentes sobre la relación entre el monto de los arbitrios y la calidad de los servicios es un aspecto importante. Mi sugerencia sería trabajar en la transparencia financiera, proporcionando informes detallados sobre la asignación de ingresos provenientes de los arbitrios a servicios específicos. Esto podría contribuir a una mejor comprensión por parte de los contribuyentes sobre el impacto de sus pagos en la calidad de los servicios.</p>	<p>Basándome en mi experiencia, algunos contribuyentes pueden no percibir claramente la relación entre los arbitrios y la calidad de los servicios. Mi sugerencia sería trabajar en la transparencia contable, proporcionando informes detallados que demuestren cómo los ingresos se utilizan directamente para mejorar y mantener los servicios. Además, podríamos promover la participación en reuniones públicas para explicar cómo los fondos se asignan a proyectos específicos.</p>
---	---	---	--	---	--	---	--

5	<p>¿Cómo evalúa la transparencia en la comunicación de las normas legales que regulan el cobro de arbitrios municipales a los contribuyentes en la Urbanización San José, Bellavista-Callao?</p>	<p>Desde el ámbito legal, la transparencia en la comunicación de las normas legales es esencial. Podríamos considerar medidas adicionales para asegurar que la información sobre el cobro de arbitrios sea fácilmente accesible para los contribuyentes, mediante canales digitales, publicaciones claras y consultas públicas. Esto contribuiría a una mayor comprensión y aceptación de las normas legales relacionadas con los arbitrios.</p>	<p>Con mi experiencia, he notado la importancia de la transparencia en la comunicación. Podríamos fortalecer la transparencia mediante la mejora de la accesibilidad de la información, la publicación clara de normativas y la organización de talleres informativos. Además, podríamos considerar la implementación de herramientas digitales para facilitar el acceso a las normas y promover la comprensión entre los contribuyentes.</p>	<p>A lo largo de mi experiencia, hemos mejorado la transparencia mediante la publicación de información en el sitio web municipal y la organización de sesiones informativas. Podríamos fortalecer aún más la transparencia mediante la simplificación de la documentación normativa y la promoción de campañas de educación ciudadana para garantizar que los contribuyentes comprendan plenamente las normas legales asociadas con los arbitrios.</p>	<p>A lo largo de mis seis años en el municipio, hemos trabajado en mejorar la transparencia, pero reconocemos la necesidad de mayores esfuerzos. Podríamos implementar iniciativas como sesiones informativas regulares, documentos explicativos simplificados y aumentar la accesibilidad de la información en línea. Además, podríamos fortalecer la colaboración con organizaciones empresariales para asegurarnos de que la información llegue de manera efectiva a los contribuyentes.</p>	<p>En mi experiencia, la transparencia en la comunicación de las normas legales puede mejorarse. Como contador, abogaré por la simplificación de la documentación normativa y la organización de sesiones informativas específicas para los contribuyentes, donde se puedan abordar preguntas y preocupaciones específicas. Además, podríamos implementar herramientas digitales que faciliten el acceso a la información normativa de manera más clara y comprensible.</p>	<p>En mi papel como contador, creo que podríamos mejorar la transparencia a través de la simplificación de la información normativa y la creación de materiales educativos más accesibles. Además, podríamos desarrollar tutoriales en línea y sesiones informativas específicas para explicar las normas legales de manera clara y concisa. La implementación de una plataforma en línea para acceder fácilmente a la información normativa también podría ser una mejora significativa.</p>
---	--	--	---	---	---	---	---

6	<p>¿Cuál es el nivel de conocimiento de los contribuyentes sobre las normas legales que rigen el cobro de arbitrios municipales en la Urbanización San José, Bellavista-Callao?</p>	<p>Es vital evaluar y mejorar continuamente el nivel de conocimiento de los contribuyentes sobre las normas legales. Podríamos implementar campañas educativas, seminarios y material informativo que explique de manera clara y accesible las normativas relacionadas con los arbitrios. La transparencia y la educación son elementos clave para fortalecer la comprensión de los contribuyentes.</p>	<p>Mi experiencia indica que aún existe un espacio para mejorar el conocimiento de los contribuyentes sobre las normas legales. Podríamos intensificar los esfuerzos de educación, como la distribución de material informativo y la realización de seminarios, para garantizar que los contribuyentes comprendan plenamente las normativas que rigen el cobro de arbitrios.</p>	<p>Según mi experiencia, aún hay oportunidades para mejorar el conocimiento de los contribuyentes sobre las normas legales. Podríamos intensificar los esfuerzos de capacitación, colaborar con asociaciones empresariales para ofrecer seminarios informativos y utilizar plataformas digitales para difundir información de manera accesible. La educación continua será clave para garantizar la comprensión de las normativas asociadas con los arbitrios.</p>	<p>Mi experiencia indica que, aunque ha habido mejoras, aún hay oportunidades para aumentar el nivel de conocimiento entre los contribuyentes. Podríamos implementar campañas educativas más específicas, incluyendo talleres presenciales y en línea, para asegurar que los contribuyentes estén plenamente informados sobre las normativas fiscales y los procedimientos de arbitrios. Además, podríamos aprovechar las redes sociales y otros canales modernos para llegar a un público más amplio.</p>	<p>Desde mi rol como contador, he notado que existe espacio para mejorar el nivel de conocimiento de los contribuyentes sobre las normas legales. Podríamos ofrecer capacitaciones específicas en aspectos tributarios y legales relacionados con los arbitrios. Además, podríamos aprovechar mi experiencia para proporcionar orientación personalizada a los contribuyentes, respondiendo a sus preguntas y ayudándolos a comprender mejor sus obligaciones legales.</p>	<p>En mi experiencia, he notado que hay espacio para mejorar el conocimiento de los contribuyentes sobre las normas legales. Podríamos ofrecer seminarios regulares y utilizar canales de comunicación digitales para educar a los contribuyentes sobre las obligaciones fiscales y las normativas asociadas con los arbitrios. La educación continua será clave para garantizar la comprensión y el cumplimiento adecuado de las normas.</p>
---	---	---	--	--	--	--	---

7	<p>¿Qué aspectos específicos de la prestación de servicios municipales podrían mejorarse para satisfacer las necesidades de los contribuyentes?</p>	<p>Como parte del municipio, estamos dispuestos a identificar y abordar áreas de mejora en la prestación de servicios. Podríamos llevar a cabo encuestas de satisfacción, establecer canales de comunicación directa con los contribuyentes y realizar auditorías internas para evaluar la eficiencia y calidad de los servicios. La retroalimentación constante nos permitirá realizar ajustes para satisfacer las expectativas de la comunidad.</p>	<p>Basándome en mi experiencia, creo que podríamos enfocarnos en la agilización de procesos administrativos, la implementación de tecnologías para mejorar la eficiencia y la personalización de servicios según las necesidades específicas de los contribuyentes. La retroalimentación constante de la comunidad empresarial podría ser valiosa para identificar áreas específicas que requieren mejoras.</p>	<p>Basándome en mi experiencia, podríamos mejorar la prestación de servicios mediante la optimización de los tiempos de respuesta a consultas y solicitudes, la implementación de sistemas de atención al cliente más eficientes y la ampliación de servicios en línea para mayor comodidad de los contribuyentes. La retroalimentación constante de la comunidad empresarial será crucial para identificar áreas específicas que requieran mejoras.</p>	<p>A lo largo de mi tiempo en el municipio, hemos identificado áreas que podrían mejorar, como la velocidad de respuesta a las consultas y la eficiencia en la tramitación de documentos. Podríamos enfocarnos en la implementación de tecnologías para agilizar procesos, aumentar la capacitación del personal y fortalecer los canales de comunicación para entender mejor las necesidades de los contribuyentes. La retroalimentación continua de la comunidad empresarial será esencial para orientar estas mejoras.</p>	<p>Como contador, he colaborado en la revisión de procesos internos relacionados con la prestación de servicios municipales. Propondría un análisis detallado de la eficiencia operativa, identificando áreas de mejora en la asignación de recursos y la optimización de servicios. Además, podríamos implementar sistemas contables más eficientes para agilizar la facturación y respuesta a consultas, mejorando así la experiencia del contribuyente.</p>	<p>Como contador, propondría analizar la eficiencia de los procesos contables relacionados con los servicios municipales. Podríamos implementar sistemas más ágiles para la facturación y la respuesta a consultas, lo que mejoraría la experiencia general del contribuyente. Además, podríamos trabajar en estrecha colaboración con el departamento financiero para identificar áreas de mejora en la asignación de recursos y optimizar la prestación de servicios.</p>
---	---	---	---	--	---	--	---

8	<p>¿En qué medida el cobro de arbitrios municipales ha afectado la equidad social entre diferentes tipos de contribuyentes en la Urbanización San José, Bellavista-Callao?</p>	<p>La equidad social es un principio fundamental. Es importante analizar a fondo cualquier impacto en la equidad y, en caso de identificar desigualdades, podríamos considerar ajustes en la estructura de los arbitrios para garantizar una distribución más equitativa de la carga financiera. La equidad social siempre será una consideración clave en nuestras decisiones relacionadas con el cobro de arbitrios.</p>	<p>Mi experiencia sugiere que debemos monitorear de cerca cualquier impacto en la equidad social. Podríamos realizar análisis detallados para identificar posibles desigualdades y, si es necesario, ajustar la estructura de los arbitrios para garantizar una distribución más equitativa de la carga financiera. La equidad social seguirá siendo una consideración clave en todas las decisiones relacionadas con el cobro de arbitrios.</p>	<p>Con base en mi experiencia, hemos trabajado para minimizar cualquier impacto negativo en la equidad social. Podríamos realizar análisis más detallados para identificar posibles desigualdades y ajustar la estructura de los arbitrios si es necesario. Además, podríamos considerar la implementación de programas de apoyo específicos para sectores más vulnerables, buscando garantizar una distribución más equitativa de la carga financiera. La equidad social seguirá siendo una prioridad en nuestras decisiones relacionadas con el cobro de arbitrios.</p>	<p>Basándome en mi experiencia, hemos trabajado para mitigar cualquier impacto negativo en la equidad social. Podríamos llevar a cabo análisis más detallados para identificar posibles desigualdades y ajustar la estructura de los arbitrios según sea necesario. Además, podríamos considerar la implementación de programas específicos que brinden apoyo a sectores más vulnerables, asegurando así una distribución más equitativa de la carga financiera. La equidad social seguirá siendo una consideración central en nuestras decisiones relacionadas con el cobro de arbitrios.</p>	<p>Desde la perspectiva contable, es necesario realizar un análisis exhaustivo para entender la equidad social en el cobro de arbitrios. Propondría examinar detenidamente la distribución de la carga financiera entre los contribuyentes y considerar ajustes en la estructura de los arbitrios si se identifican desigualdades. Además, podríamos trabajar en la implementación de medidas específicas para apoyar a contribuyentes en situaciones más vulnerables, promoviendo así una distribución más equitativa de la carga fiscal.</p>	<p>Basándome en mi experiencia, sería necesario realizar un análisis detallado para evaluar la equidad social en el cobro de arbitrios. Propondría examinar las estructuras tarifarias y considerar ajustes si se identifican desigualdades. Además, podríamos colaborar con grupos representativos de contribuyentes para comprender mejor sus necesidades y garantizar que las políticas fiscales sean equitativas y justas para todos.</p>
---	--	--	--	---	--	--	---