

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**FACULTAD DE DERECHO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU IMPACTO  
EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS SOBRE SEGURIDAD  
CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SUBTANJALLA PERIODO 2021-2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER**

**HERNANDEZ ALARCON JULIO ANTONIO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**ABOGADO**

**ICA – PERU**

**2023**

**ASESOR:**

**Mg. Alejandro William Montalvo Bernuy**

## **AGRADECIMIENTO**

Estoy convencido de que el agradecimiento eterno es para mi familia, por su constante apoyo, por su amor y cariño, por todo lo que me dieron, sin ello no hubiera podido mantenerme firme en este camino, sin su respaldo el objetivo no se hubiera cristalizado. Asimismo, es mi intención reconocer a los docentes con los que tuve la suerte de compartir jornadas académicas durante el desarrollo de mi carrera, de cada uno de ellos obtuve valiosas lecciones para mi futuro profesional. En esa línea agradecer de manera especial al Magister Alejandro Montalvo por haber aceptado ser mi asesor de tesis y por todas las enseñanzas impartidas.

**Antonio**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, corresponde dedicar la presente investigación a la población del distrito de Subtanjalla, en cuya Municipalidad tuve el honor de laborar, donde puede ver las necesidades que necesitan urgente atención y que lamentablemente aún no han podido cubrirse debido a diversos factores. Una de esas necesidades es precisamente la seguridad ciudadana, eje central del estudio que presente para su consideración.

Por otro lado, dedico el presente trabajo a mi alma mater, la Universidad Privada San Juan Bautista, centro del saber que supo inculcar en mí sus altos estándares de exigencia académica, así como el compromiso ético que todo profesional del derecho debe cumplir en el ejercicio diario de sus labores.

**El autor.**

## RESUMEN

Una de las principales preocupaciones de la población peruana es el problema de la inseguridad ciudadana, basta con revisar una reciente encuesta de IPSOS (2022), en donde el 54% de encuestados pone en primer lugar a la lucha contra la delincuencia y la inseguridad ciudadana como el aspecto que debe priorizar el gobierno central durante su gestión dejando atrás, incluso, a temas referidos con la lucha contra la corrupción. Precisamente, parte de los servicios públicos que brindan los gobiernos locales, tienen que ver con la seguridad ciudadana, tal y como lo señala el artículo 195° de nuestra carta magna y la parte pertinente del artículo 73° de la ley orgánica de municipalidades. Lo antes señalado, nos hace colegir que la calidad del servicio de seguridad ciudadana dependerá de los recursos que la municipalidad pueda recaudar para ese fin, a través de la creación de la tasa respectiva por concepto de seguridad ciudadana y/o serenazgo, por lo que buena parte del mismo obedecerá a la conducta de cumplimiento de pago que tengan los contribuyentes de cada municipio y a los resultados que esté presente. Dentro del estudio que pretendo llevar a cabo, tanto la cultura tributaria como el cumplimiento de las políticas de seguridad ciudadana en el ámbito municipal tienen mucho que ver, pues de no contarse con los recursos necesarios para su ejecución, será muy difícil lograr objetivos destinados a la prevención de actos delictivos.

**Palabras clave:** seguridad ciudadana, políticas públicas, políticas en seguridad ciudadana, tasa, arbitrio, serenazgo, municipalidad, cultura tributaria, servicios públicos, recursos públicos, actos delictivos.

## ABSTRACT

One of the main concerns of the Peruvian population is the problem of citizen insecurity, it is enough to review a recent IPSOS survey (2022), where 54% of respondents put the fight against crime and citizen insecurity first. as the aspect that the central government should prioritize during its administration, leaving behind, even, issues related to the fight against corruption. Precisely, part of the public services provided by local governments have to do with citizen security, as indicated in article 195 of our magna carta and the pertinent part of article 73 of the organic law of municipalities. The aforementioned, leads us to infer that the quality of the citizen security service will depend on the resources that the municipality can collect for this purpose, through the creation of the respective rate for citizen security and/or serenity, for which A good part of it will obey the payment compliance behavior of the taxpayers of each municipality and the results that are present. Within the study that I intend to carry out, both the tax culture and compliance with citizen security policies at the municipal level have a lot to do, because if the necessary resources for its execution are not available, it will be very difficult to achieve objectives aimed at the prevention of criminal acts. That is why I have considered hearing the case of the District Municipality of Subtanjalla.

**Keywords:** citizen security, public policies, citizen security policies, rate, discretion, serenity, municipality, tax culture, public services, public resources, criminal acts.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como fin central estudiar la cultura tributaria y su impacto en el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

El capítulo I contiene el problema de investigación, se formulan los problemas de estudio, así como el objetivo general y objetivos específicos del mismo, se procede a justificar la realización del presente trabajo y se desarrolla su importancia, para luego proceder a fijar la delimitación (contexto) y limitaciones en las que se desarrolló.

El capítulo II contiene el marco teórico, dentro del cual consideramos a los antecedentes nacionales e internacionales que sirvieron como referente de nuestro estudio, así como desarrollamos el marco conceptual correspondiente.

El capítulo III contiene la formulación de la hipótesis, tanto general como específicas, junto a las variables de estudio, tanto independiente como dependiente, con lo que se ensaya la correspondiente operacionalización de variables.

El capítulo IV contiene la metodología de la investigación, donde destaca su tipo y diseño, además de delimitar a nuestra población y muestra, además de mencionar las técnicas de recolección de datos de las que nos valimos, mencionando los aspectos éticos que rigieron la elaboración del trabajo.

El capítulo V contiene los resultados, además del análisis e interpretación de los mismos junto a la discusión relacionada con las fuentes bibliográficas consultadas.

El capítulo VI contiene las conclusiones y sugerencias de la investigación.

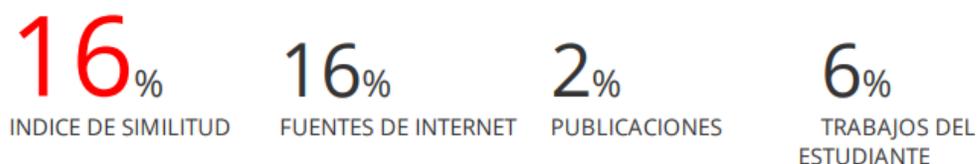
## INDICE

<b>Caratula...</b>	<b>i</b>
<b>Asesor. ....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento...</b>	<b>iii</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>v</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vi</b>
<b>Introducción...</b>	<b>vii</b>
<b>Indice.....</b>	<b>viii</b>
<b>Informe antiplagio.....</b>	<b>x</b>
<b>Lista de tablas.....</b>	<b>xii</b>
<b>Lista de gráficos .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Lista de anexos .....</b>	<b>xiv</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Objetivos de la investigación.....	6
1.2.1. Objetivo general .....	6
1.2.2. Objetivos específicos.....	7
1.3. Justificación e importancia de la investigación. ....	7
1.3.1. Justificación.....	7
1.3.2. Importancia.....	8
1.4. Delimitación.....	8
1.5. Limitaciones.....	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1. Antecedentes.....	10
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	14
2.2. Marco Conceptual.....	17
2.2.1. Política públicas.....	17
2.2.2. Seguridad ciudadana.....	21

2.2.3. Políticas sobre seguridad ciudadana...	25
2.2.4. Seguridad ciudadana y gobiernos locales.....	29
2.2.5. Cultura tributaria.....	33
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>39</b>
3.1. Hipótesis General.....	39
3.2. Hipótesis Específicas .....	39
3.3. Variables .....	39
3.4. Operacionalización de Variables.....	40
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>42</b>
4.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	42
4.2. Población y Muestra.....	44
4.3. Técnicas de Recolección de Datos .....	46
4.4. Aspectos éticos .....	47
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS - DISCUSIÓN.....</b>	<b>48</b>
5.1. Resultados .....	48
Cuestionario.....	48
Entrevistas.....	64
Información documental.....	72
5.2. Análisis e interpretación de resultados .....	74
Sobre el cuestionario.....	74
Sobre la entrevista.....	82
Sobre la información documental .....	87
5.3. Discusión .....	90
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>101</b>
6.1. Conclusiones .....	101
6.2. Recomendaciones .....	103
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>105</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>106</b>
<b>REFERENCIAS ELECTRÓNICAS .....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>113</b>

**TESIS- JULIO ANTONIO HERNANDEZ ALRACON / LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA PERIODO 2021-2022**

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>intra.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.jurisprudencia.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>cdn.www.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas Activo  
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
FACULTAD DE DERECHO  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO  
FILIAL-ICA

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 22/02/2023

NOMBRE DEL AUTOR (A) / Hernandez Alarcon Julio Antonio

ASESOR (A): Mg. Alejandro William Montalvo Bernuy

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( )
- TESIS ( x )
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ( )
- ARTICULO ( )
- OTROS ( )

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: "LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA-ICA PERIODO 2021-2022"

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 16 %



Nombre: Hernandez Alarcon Julio Antonio  
DNI: 43985745  
Conformidad Autor:

Nombre: Mg. Alejandro William Montalvo Bernuy  
DNI: 6096732

## LISTA DE TABLAS

Tabla N° 01.....	48
Tabla N° 02.....	49
Tabla N° 03.....	50
Tabla N° 04.....	51
Tabla N° 05.....	52
Tabla N° 06.....	53
Tabla N° 07.....	54
Tabla N° 08.....	55
Tabla N° 09.....	56
Tabla N° 10.....	57
Tabla N° 11.....	58
Tabla N° 12.....	59
Tabla N° 13.....	60
Tabla N° 14.....	61
Tabla N° 15.....	62
Tabla N° 16.....	63
Tabla N° 17.....	64
Tabla N° 18.....	65
Tabla N° 19.....	66
Tabla N° 20.....	67
Tabla N° 21.....	68
Tabla N° 22.....	69
Tabla N° 23.....	70
Tabla N° 24.....	71
Tabla N° 25.....	72

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01 .....	48
Gráfico N° 02 .....	49
Gráfico N° 03 .....	50
Gráfico N° 04 .....	51
Gráfico N° 05 .....	52
Gráfico N° 06 .....	53
Gráfico N° 07 .....	54
Gráfico N° 08 .....	55
Gráfico N° 09 .....	56
Gráfico N° 10 .....	57
Gráfico N° 11 .....	58
Gráfico N° 12 .....	59
Gráfico N° 13 .....	60
Gráfico N° 14 .....	61
Gráfico N° 15 .....	62
Gráfico N° 16 .....	63

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.....	114
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	115
Anexo 03: Constancia Comité de Ética UPSJB .....	116
Anexo 04: Cuestionario.....	117
Anexo 05: Guía de entrevista.....	120
Anexo 06: Información documental Municipalidad de Subtanjalla .....	124
Anexo 07: Aplicación de guía de entrevista.....	127

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

La autonomía municipal en el Perú, reconocida a nivel constitucional (artículo 191°), así como por la propia ley orgánica de municipalidades (artículo II), tiene su justificación en la necesidad de que este tipo de entidades sean verdaderamente representativas, tomando en cuenta los problemas de sus comunidades y desarrollando esfuerzos para solucionarlas. Es por ello que necesitan capacidad de gobierno, lo cual no es posible sin autonomía en temas administrativos, económicos y, en general, en todo lo que tenga que ver con los actos de gestión en la comuna. En esa lógica, un gobierno local carente de competencias y/o atribuciones, pero sobre todo recursos, no tendrá ningún tipo de influencia en su jurisdicción, menos aún podrá ofrecer servicios públicos de calidad, evidenciando, por el contrario, una gestión ineficiente y poco eficaz.

Ahora bien, cuando hablamos de gestión municipal esta tiene que ver, precisamente, con el uso adecuado de los recursos con que se cuenta para llevar adelante las políticas de gobierno, las mismas que debe estar orientadas a satisfacer las demandas sociales de la población. Para ello se deberá contar con objetivos previamente definidos, así como los actos y toma de decisiones que conllevarán a lograr cumplir las metas trazadas en los plazos considerados en el diseño de la política.

Una de las principales preocupaciones de la población peruana es el problema de la inseguridad ciudadana, basta con revisar una reciente encuesta de IPSOS (2022), en donde el 54% de encuestados pone en primer lugar a la lucha contra la delincuencia y la inseguridad ciudadana como el aspecto que debe priorizar el gobierno central durante su gestión dejando atrás, incluso, a temas referidos con la lucha contra la corrupción. Precisamente, parte de los servicios públicos que brindan los gobiernos locales, tienen que ver con la seguridad ciudadana, tal y como lo señala el artículo 195° de nuestra carta magna y la parte pertinente del artículo 73° de la ley orgánica de municipalidades.

Para llevar adelante una política exitosa de lucha contra la inseguridad ciudadana, la municipalidad necesita de los recursos económicos suficientes que le permitan implementar los planes o instrumentos que diseñe, en esa línea es importante precisar que sus fuentes de ingresos son básicamente dos: los recursos recaudados de manera directa producto del cobro impuestos o contribuciones y aquellas partidas que llegan provenientes del Estado mediante transferencias del Ministerio de Economía.

Lo antes señalado, nos hace colegir que la calidad del servicio de seguridad ciudadana dependerá de los recursos que la municipalidad pueda recaudar para ese fin, a través de la creación de la tasa respectiva por concepto de seguridad ciudadana y/o serenazgo, por lo que buena parte del mismo obedecerá a la conducta de cumplimiento de pago que tengan los contribuyentes de cada municipio y a los resultados que esté presente.

En ese sentido, es importante conocer algunas cifras referidas a la recaudación municipal en el tiempo, tal y como indica el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2021):

Los ingresos municipales, por todo tipo de concepto, alcanzaron en 2020 los 33467 millones de soles, siendo que, de este total, solo el 15.67% corresponde a ingresos corrientes. Si tuviéramos que hacer un comparativo con otros ejercicios solo sobre ingresos corrientes, estos alcanzaron los 6575 millones de soles en 2018, 6951 millones de soles en 2019 y 5273 millones de soles en 2020. De esta última cifra los porcentajes de recaudación más importantes fueron los referidos a venta de bienes, servicios y derechos administrativos con un 31.8%, mientras que en impuestos y contribuciones obligatorias se alcanzó el 48.8%. (p. 123)

La administración municipal cuenta entonces con una tasa por concepto de seguridad ciudadana y/o serenazgo, cuya recaudación permite la ejecución de las políticas y planes orientados a combatir la delincuencia, a través de una labor preventiva, así como de apoyo y complemento a la Policía Nacional. Pese a ello, los propios contribuyentes, quienes deberían ser los primeros interesados en mantener el servicio a través de los pagos correspondientes, no cumplen con su obligación, lo que trae consigo una serie de deficiencias en la ejecución del mismo dejando en evidencia una mala gestión sobre este aspecto.

Entidades como la Defensoría del Pueblo (2020) señalan que:

Es de medular importancia que la asistencia que brindan los municipios a las fuerzas del orden, mediante el servicio de serenazgo, sea fortalecida, por lo que es prioritario examinar la disposición de recursos a estos gobiernos locales quienes vienen siendo afectadas como producto de los altos índices de morosidad que presentan por el no pago de este tipo de arbitrios, como consecuencia de la actual crisis económica. Estas medidas deben estar orientadas a la mejor del servicio, a través de la contratación de personal, compra de vehículos, equipamiento y material logístico. (p. 2)

Si bien es cierto, el factor económico puede ser considerado como una de las razones por las cuales el poblador no puede hacerse cargo de su obligación tributaria, por más que esta tenga que ver con su propia seguridad y la de su familia, no es menos cierto que este tendrá mejores incentivos para cumplir con el pago en la medida que perciba la existencia de un servicio de calidad, así como tenga la confianza en que su aporte económico en realidad tendrá como producto a realización y ejecución de políticas concretas para luchar contra la inseguridad ciudadana. Es allí en donde la cultura tributaria adquiere una particular importancia pues será obligación de las autoridades municipales el lograr que los contribuyentes se convenzan de los beneficios que trae consigo el tributar, pues la cultura tributaria se asienta en la formación de valores que

modelan conductas orientadas al bienestar general, como es el caso de la seguridad ciudadana.

En ese orden de ideas, autores como Amasifuen (2015, citado por Ruíz, 2017), señala que:

La cultura tributaria está determinada por dos aspectos, uno de tipo legal y otro de tipo ideológico; el primero corresponde al riesgo real de ser controlado, obligado y sancionado por el incumplimiento de sus obligaciones, el segundo corresponde al grado de satisfacción de la población en cuanto a que los recursos que aporta están siendo utilizados correctamente y que al menos una parte de ellos le está siendo retornada por la vía de servicios públicos aceptables. (p. 52)

Dentro del estudio que pretendo llevar a cabo, tanto la cultura tributaria como el cumplimiento de las políticas de seguridad ciudadana en el ámbito municipal tienen mucho que ver, pues de no contarse con los recursos necesarios para su ejecución, será muy difícil lograr objetivos destinados a la prevención de actos delictivos.

Es por ello que he considerado conocer una realidad concreta, en este caso al de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, ubicada en la Provincia de Ica, considerando como línea de tiempo los años 2021 y 2022.

En ese sentido, se deberá considerar dos ejes importantes: los esfuerzo que realice la municipalidad para formar una cultura tributaria tendiente al cumplimiento de las obligaciones, entre ellas el tributo por seguridad ciudadana, y, se deberá conocer la posición del ciudadano contribuyente respecto de ese servicio municipal y si este es satisfactorio o no.

### **Problema General**

¿Cuál es el impacto de la cultura tributaria de los contribuyentes sobre el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, periodo 2021-2022?

### **Problemas Específicos**

¿De qué manera se viene fomentando la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, periodo 2021-2022?

¿De qué manera se vienen implementando las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, periodo 2021-2022?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo general**

Analizar el impacto de la cultura tributaria de los contribuyentes sobre el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Verificar la manera en que se viene fomentando la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022.

Corroborar la manera en que se vienen implementando las políticas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022.

### **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

#### **1.3.1. Justificación**

Existe entonces un contenido teórico y práctico de particular importancia, pues no solo se abordará la problemática desde los diversos estudios que al respecto se han elaborado, sino que se recurrirá a una realidad concreta referida a la situación de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla y el tratamiento que esta comuna le venga dando a la ejecución de sus políticas en seguridad ciudadana, así como al desarrollo de una cultura tributaria en sus pobladores. Es por esas razones que, con la finalidad de lograr un aporte importante que beneficie a estudios posteriores, se aplicara una estrategia metodológica de tipo mixta, cualitativa y cuantitativa, así como instrumentos de recolección de información que permitan su procesamiento eficiente arrojando conclusiones y recomendaciones adecuadas a la realidad concreta.

### **1.3.2. Importancia**

La importancia del presente trabajo radica en la oportunidad de abordar uno de los males más endémicos por los que afronta nuestro país, la inseguridad ciudadana, problemática de actualidad que cuenta con altos indicadores de incidencia que mantienen en zozobra a la población. Será entonces importante, para los efectos del estudio, conocer como se viene articulando esfuerzos por parte de la autoridad municipal y si estos encuentran eco en la ciudadanía a través del cumplimiento del pago de arbitrios por concepto de seguridad ciudadana y/o serenazgo. Uno de los factores más importantes para lograr el compromiso de la comunidad tiene que ver con el fomento de una cultura tributaria encaminada a lograr que el contribuyente entienda que sin su aporte no se podrá contar con un servicio de calidad, pero además que las autoridades municipales comprendan que existe la justificada duda, de quienes deben tributar, referida al destino eficiente de esos recursos, con lo que una administración deficiente traerá consigo inevitablemente la desconfianza del ciudadano y con ello el incumplimiento del pago de esta tasa creada por la municipalidad.

### **1.4. Delimitación**

- ✓ En cuanto a su delimitación espacial: El presente estudio se llevará adelante en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, ubicado en la provincia y departamento de Ica.

- ✓ En cuanto a su delimitación social: El presente estudio esta dirigido a la población del distrito de Subtanjalla, así como a los funcionarios de su Municipalidad. Además, se obtendrá información documental sobre la gestión de dicha comuna.
- ✓ En cuanto a su delimitación temporal: El periodo de tiempo que comprenderá nuestra investigación abarcará el año 2021-2022.
- ✓ En cuanto a su delimitación conceptual: El trabajo que ejecutará contará con dos variables de estudio, las mismas que corresponden a la cultura tributaria y políticas sobre seguridad ciudadana.

### **1.5. Limitaciones**

- ✓ El periodo de tiempo que abarcará nuestra investigación corresponde únicamente al año 2021 y 2022.
- ✓ La presente tesis ha sido autofinanciada, pues no cuenta con subsidio de carácter público y/o privado.
- ✓ La demora administrativa en cuanto a las gestiones ante la entidad para contar con los permisos correspondientes.
- ✓ La resistencia de algunos pobladores y funcionarios respecto a desarrollar el cuestionario y responder la entrevista respectivamente.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Retamozo y Reyes (2021). ***“La conciencia tributaria de los contribuyentes y el pago de arbitrios de serenazgo en el radio urbano de Huancavelica, primer semestre, 2018”***, tesis que, en su aspecto metodológico, fue de tipo aplicada, con un nivel de tipo correlacional, usando el método dialéctico, descriptivo, inductivo, analítico y sintético, con un diseño no experimental transversal, su población estuvo constituida por 5498 pobladores del distrito de Huancavelica, mientras que la muestra la constituyeron 360 personas de esta localidad, las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la observación, a través de los instrumentos como el cuestionario y la ficha de observación, con lo que se arribó a las siguientes conclusiones relevantes:

Se pudo determinar una relación de carácter positiva tanto entre la variable referida a la cultura tributaria, así como la que tiene que ver con el cumplimiento del pago por arbitrio de serenazgo. Ello se evidencia en que en el caso de la variable conciencia tributaria donde esta se ha afincado de manera importante en la población, llegando a rangos del 66%. Asimismo, respecto a la dimensión

procesos y normas sociales, este es entre positiva y moderada arrojando un 52.22% de predominio. En el caso de la dimensión visión del mundo, referida a la relación Estado y la sociedad, esta mantiene una relación positiva con un nivel del 82%. Finalmente, en el caso de la dimensión valores, referido a las motivaciones individuales, existe una relación positiva predominando con un 43.61% por lo que además es moderada.

Muñoz y Quiñones (2019), en su estudio sobre: ***“La recaudación tributaria y sus efectos en los servicios de limpieza y seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Independencia, Provincia de Huaraz, año 2015”***, tesis que, en su aspecto metodológico, se realizó con un enfoque de tipo cuantitativo, con un estudio descriptivo, diseño no experimental, siendo la población los contribuyentes de la municipalidad materia de estudio, aproximadamente 8945 familias, por lo que la muestra se determinó en 103 hogares, la recolección de información fue a través encuestas así como fuente documental, con lo que se arribó a las siguientes conclusiones relevantes:

Se pudo determinar que existe una relación positiva entre la política de recaudación de impuestos de la municipalidad y los servicios públicos que esta presta. Es por ello que los pobladores consideran que principalmente la recaudación está dirigida a la atención de los problemas de seguridad ciudadana.

Sin embargo, aún existe un importante porcentaje de la población que incumple con el pago de servicios públicos prestados por la municipalidad, lo que se evidencia en las encuestas realizadas, donde un 37% no cumple con sus obligaciones tributarias, contra un 63% que manifiesta pagar puntualmente. Es por esta razón que más del 50% de encuestados coincide en la necesidad de que la municipalidad realice acciones tendientes a incentivar el cumplimiento del pago de impuestos municipales.

Gutiérrez (2017), en su estudio sobre: ***“La cultura tributaria de los ciudadanos de Puente Piedra y su influencia en el pago de arbitrios de seguridad ciudadana 2016”***, tesis que, en su aspecto metodológico, fue de tipo básica, con un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo correlacional, con un diseño basado en la teoría fundamentada, su población estuvo constituida por los pobladores del distrito de Puente Piedra, así como funcionarios de la comuna de ese distrito, mientras que su muestra fue de 30 habitantes y 3 funcionarios, en el caso de la recolección de datos se hizo uso de la técnica de la encuesta, la entrevista y el análisis de fuente documental, los mismos que se aplicaron utilizando instrumentos como el cuestionario, la guía de entrevista y la guía de análisis documental, con lo que se arribó a las siguientes conclusiones relevantes:

Se pudo determinar que existe una influencia relevante entre la cultura tributaria de los pobladores del distrito y el cumplimiento

del pago por concepto de seguridad ciudadana, lo que se explica en que mientras menos esfuerzos presenta la municipalidad por crear cultura tributaria entre sus contribuyentes, más bajo son los niveles de cumplimiento en el pago del arbitrio.

Se pudo establecer que la implementación de políticas públicas para una buena cultura tributaria en la municipalidad no ha sido exitosa, ello se refleja con los bajos niveles de recaudación en ese concepto durante los años 2015 y 2016 en lo que se aprecia una tendencia a la baja. Esto además tiene correlato con lo indicado por los pobladores del distrito encuestados, quienes unánimemente coinciden en referir que la municipalidad no realiza acciones de información acerca de los beneficios que trae consigo el pago del servicio de seguridad ciudadana y, menos aún, se les hace llegar algún tipo de cronograma donde se establezca las fechas de pago por ese concepto.

Finalmente, se pudo concluir en que el servicio de seguridad ciudadana se encuentra normado por la ordenanza N° 273 de la municipalidad, es decir cuenta con la debida legalidad, sin embargo, pese a encontrarse dentro de la norma interna, la percepción del poblador encuestado, de forma mayoritaria, es que el servicio es malo (67%) o solo regular (33%), por lo que la norma no se viene aplicando y/o ejecutando.

### 2.1.2. Antecedentes Internacionales

Román, Jennifer (2021), en su estudio sobre: ***“La cultura tributaria y contributiva en el norte de Valle del Cauca: Una herramienta de la política fiscal, para fortalecer la política de bienestar social: caso estudio DIAN, sección Tuluá”***, tesis que, en su aspecto metodológico, fue bajo la modalidad de monografía aplicada, con un diseño no experimental transversal, con un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, con un método deductivo y analítico, teniendo como ámbito de estudio a los municipios del sector norte del Valle del Cauca, recopilando la información a través de entrevistas semiestructurada, con lo que se arribó a las siguientes conclusiones relevantes:

Se pudo determinar que es un elemento común en la sociedad colombiana el arraigo de una cultura de incumplimiento bastante marcada, siendo uno de los rasgos más marcados el no pago de las obligaciones aunado a una suerte de rebeldía lo que convierte al contribuyente en renuente de sus obligaciones y con ello frenar el desarrollo y bienestar de los demás, finalidad del pago de tributos.

La cultura tributaria, en el sector de Colombia materia de estudio, es bastante bajo, aun cuando se han realizado esfuerzos por fomentarla e incluso informarla. Dentro de ese contexto se han logrado que el nivel de incumplimiento disminuya, aún no dentro de lo esperado, pero se entiende que aún queda mucho por

avanzar para lograr modificar la concepción de las personas sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Se viene fomentando una línea de trabajo basada y estructurada en seis ejes, a manera de guía, que bien podría ser aplicada más allá del ámbito territorial que abarco nuestra investigación: educación y formación, desarrollo de conocimientos, empoderamiento del contribuyente, información masiva y de calidad, elevar la conciencia ética y moral, acercamiento de los contribuyentes.

Maigua (2019), en su estudio sobre: ***“La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Latacunga”***, tesis que, en su aspecto metodológico, se realizó a través de la investigación de campo e investigación documental, siendo de tipo exploratoria y explicativa, con un diseño cuantitativo, por el lado de la población se definió en 141,777 personas, quedando la muestra en 383 habitantes, es así que la recolección de datos se realizó mediante la técnica de la observación, la entrevista y la encuesta, con lo que se arribó a las siguientes conclusiones relevantes:

Existe una deficiente cultura tributaria en los contribuyentes del Cantón Latacunga lo que incide severamente en el proceso de recaudación de impuestos, esto debido a que las personas ignoran sus deberes y derechos en materia tributaria, a lo que se

añade la falta de información de calidad acerca de los beneficios que trae consigo la tributación en relación con la sociedad y los servicios públicos. Esto además genera una gran incertidumbre por parte de los contribuyentes en relación al destino de los recursos que entregan al cumplir con el pago de tributos municipales en esta zona del Ecuador.

Por tales motivos, al realizar la tabulación e interpretación de resultados obtenidos se pudo concluir que la cultura tributaria incide en la recaudación de impuestos en el Cantón Latacunga, y la correcta educación en cultura tributaria motiva a los ciudadanos a cumplir con sus obligaciones municipales.

Chávez (2015), en su estudio sobre: ***“La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pastaza”***, tesis que, en su aspecto metodológico, fue de tipo básica, de nivel exploratorio y descriptivo, con una población 1779 contribuyentes, siendo la muestra de 327 personas, en tanto la información se recolectó a través de las técnicas de la observación, entrevista y encuesta, con lo que se arribó a las siguientes conclusiones relevantes:

La ciudadanía del Cantón Pastaza no cuenta con cultura tributaria lo que definitivamente incide en los niveles de ingresos de esta municipalidad debido a que las personas, de forma mayoritaria, no tienen conocimiento de sus responsabilidades tributarias, es más

en algunos casos incluso no se encuentran identificados dentro de los sistemas del propio municipio.

Existe desinformación hacia el ciudadano contribuyente acerca de los impuestos a los que están afectos y la forma en que se aplican, no hay una correcta difusión sobre su contenido por lo que los obligados no hacen sus pagos o, de llegar a realizarlos, lo hacen fuera de tiempo y por iniciativa propia.

Hay poca confianza de parte de los contribuyentes acerca del destino o uso que se dará a los pagos que realicen, así como poca conformidad de la labor municipal, lo que sumado a la poca inducción que reciben trae consigo un alto incumplimiento de obligaciones tributarias.

## **2.2. Marco Conceptual**

### **2.2.1. Políticas públicas**

Uno de los más importantes retos de nuestro país, tiene que ver con la eficiencia del sector público en la provisión de bienes y servicios en favor de la población, para ello se necesita de funcionarios capaces y probos que puedan coadyuvar en el diseño, implementación y seguimiento de las políticas públicas, las mismas que debe estar orientadas a lograr un Estado más competitivo y un ciudadano con calidad de vida. Esto mantiene un correlato cuando vemos que

pese a la mejora de nuestros indicadores económicos macro, aún se mantienen brechas entre los ámbitos rurales y urbanos, lo que impide acceder a servicios de calidad como agua o desagüe, con más razón aún a temas referidos a manejo de residuos o seguridad ciudadana. Es por ello que una primera aproximación conceptual la tenemos por parte de Suárez (2021) cuando refiere:

Las políticas públicas son posibles soluciones a problemas de carácter público, por lo tanto, carecen de una intención individual pues procuran el interés general. La problemática común a un grupo de personas se transforma en una de orden público, siendo deber del gobernante el atender la situación y darle una salida. Estas políticas públicas se materializan mediante normas, planes o proyectos, se deben además priorizar en su ejecución y, finalmente, deben contar con la disponibilidad presupuestal para su ejecución.

Una política pública debe surgir de un análisis pormenorizado de las necesidades de la comunidad, pues solo de ellas se podrá conseguir la satisfacción de los mismos al momento de resolver sus problemas. Se podría decir que la política ejercida sin propuestas de políticas públicas, está destinada a ser identificada como solo demagogia. Es por ello que Lahera (2006) indica:

Podemos entender que una política pública es exitosa cuando se cuenta con una iniciativa basada en información de calidad, la misma que debe guardar relación con los fines políticos

establecidos de manera democrática y que son diseñados por el sector público, pero que en su determinación y/o ejecución necesitan de la población y los empresarios. Es por ello que necesita contar con una serie de contenidos referidos a que problemática orienta su diagnóstico, que instrumentos o procedimientos de utilizarán, que cambios estructurales traerá consigo, pero, sobre todo, los resultados que se generaran.

Estudiar políticas públicas, entonces, es conocer acerca de cómo un gobierno desarrolla un proceso que culmina con una toma de decisiones para la resolución de problemas, esto dará paso a una serie de etapas que deberán ser cumplidas con la finalidad de encontrar efectos positivos en la vida de las personas. Es por ello que estando en un escenario como el peruano, marcado por los recursos escasos con los que cuenta, es imperativo que las iniciativas sean acertadas e idóneas para la realidad a la que se piensa aplicar.

En esa línea, es que Navarro (2008) pone particular énfasis en el respeto de cada etapa del proceso, en el entendido que solo con ello se lograra el éxito, así las divide de la siguiente manera:

i) aparición y construcción del problema, ii) conformación de la agenda pública, iii) formulación de las alternativas de acción, iv) decisión o legitimación de la acción, v) puesta en marcha de las políticas públicas o implementación, y vi) evaluación. (p. 236)

Podemos entonces considerar que las políticas públicas son un grupo de acciones por parte del Estado que están destinadas a modificar una situación de hecho que es desfavorable a los intereses de la población, por lo que juegan un rol preponderante en el aspecto social, político y económico de la ciudadanía. Sin embargo, es necesario entender que la propuesta de política pública no puede estar amarrada a una concepción centralista de la cosa pública, por el contrario, debe obedecer a un criterio en que todos los niveles de gobierno, dentro de los que está el gobierno municipal, participen de su diseño y ejecución, es por ello que Vargas (2004) anota que:

Esta visión actualizada de lo que son políticas públicas, en el contexto de un Estado verdaderamente descentralizado, que, apuesta por empoderar a los gobiernos locales, quienes están más cerca al ciudadano, hace referencia concretamente a que la gobernanza y la gestión pública necesitan ser distribuidos en cada parte del territorio de manera tal que se pueda trasladar competencias y delegar tareas tanto en aspectos públicos como privados. (p. 52)

En la práctica, en el caso del Perú, Vargas (2004) identifica una serie de distorsiones que afectan la ejecución de las políticas públicas, por parte de la administración pública y que han generado la desconfianza ciudadana. Es por ello que señala:

No se ha podido acreditar, en los hechos, capacidad para lograr confianza por parte de los actores sociales (personas y empresas), menos aún se ha podido apartar a la gestión pública de los actos de corrupción o la poca transparencia en el uso de fondos públicos. Por otro lado, se evidencia una falta de capacidad por parte de quienes ejercen la administración pública, sumado a un pésimo servicio público, inundado de burocracia, poca calidad y lejano a atender las necesidades de las personas. Finalmente se hace cada vez más evidente el clientelismo político, la voluntad sometida al poder de turno y el interés particular sobre el general. (pp. 49-50)

### **2.2.2. Seguridad ciudadana**

Como señaláramos anteriormente, actualmente se cuenta con la ley N° 27933, que crea el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, sin embargo, no existe expresamente un reconocimiento constitucional a la seguridad ciudadana, como derecho fundamental, pues más se le reconoce como bien jurídico protegido en la defensa de los derechos, aunque más de un autor ha desarrollado esa posibilidad desde diversas ópticas. Es más, si tuviéramos que vincular constitucionalmente este término dentro del ámbito de la Constitución Política de 1993, diríamos que el artículo 2° inciso 22) referido a la paz y tranquilidad, concordante con el artículo 44° del mismo cuerpo legal, referido a garantizar el respeto de los derechos humanos y proteger a la población de amenazas a su

seguridad, son las que más se acercan a una expresión genuina de seguridad ciudadana.

Para encontrar una definición sobre seguridad ciudadana, podemos recurrir a la señalada por Mercedes (2016) quien afirma:

La Seguridad Ciudadana es esa manera armoniosa de convivencia con que llevamos a cabo nuestra vida cotidiana, con el menor nivel posible de amenazas a la integridad personal, a los derechos cívicos y al goce de bienes. Por ello, forma parte de los Derechos Humanos, como parte intrínseca de los Derechos Fundamentales. La Seguridad Ciudadana es el puente necesario no solo para la gobernanza y el Estado de Derecho, sino también para la recreación del orden, la legalidad y la legitimidad, en el que las personas sientan un umbral mínimo de confianza y relación.  
(pp. 1-2)

Podríamos afirmar, entonces, que la seguridad ciudadana está reconocida de manera implícita en nuestro orden constitucional, pues nadie puede negar que se constituye en un requisito para la vida en paz social y armonía, sin los cuales el Estado no podría garantizar las libertades individuales.

Ahora bien, en un principio es la misma sociedad la que debe procurar vivir en armonía, pero cuando esto se distorsiona por acción de la conducta de elementos de la sociedad que se apartan del pacto social, se necesita que el

Estado tome acciones al respecto a través de políticas públicas eficientes que logren un espacio de tranquilidad social. Es por esta consideración que, como señala Cartagena (2010):

Las amenazas a la seguridad ciudadana son multidimensionales y afectan a diversas áreas de la vida: la económica, la social, la medioambiental, la militar, la ética y derechos humanos. Las características de estas amenazas nos hacen pensar que la búsqueda de seguridad debe ser un esfuerzo colectivo en el que todas las personas y unidades políticas deben participar.

En este sentido, ya que la seguridad es un pre requisito básico para que las personas puedan satisfacer sus necesidades básicas y desarrollar sus potenciales como seres humanos, se ha constituido como un Derecho Humanos exigible; como tal obliga éticamente a las personas a ofrecer seguridad sobre los demás. En cuanto a Derecho Humano es irremediamente, también una obligación humana. (pp. 4-5)

La Defensoría del Pueblo (2021), reafirma la posición antes señalada cuando manifiesta que:

El tema de la seguridad aparece como una necesidad de los individuos, así como con la condición de bien jurídico protegido, el mismo que ante la presencia de inseguridad requiere que el

Estado estructure políticas públicas de carácter preventivo y punitivo que perduren con el paso del tiempo, además estas deben tener la posibilidad de modificarse según como la violencia y los indicadores de criminalidad vayan evolucionando. Así, es necesario contar con una correcta disposición de responsabilidades de parte de cada institución del Estado, así como de la sociedad en general. A partir de esta afirmación, la seguridad ciudadana tiene una doble connotación: enarbola como finalidad lograr orden, paz y tranquilidad con la participación tutelar del Estado y, además, considera la vigencia y ejercicio de los derechos humanos y su ejercicio individual o colectivo. (p. 14)

Es por ello que el Estado participa directamente en la garantía de la seguridad ciudadana, combatiendo la inseguridad, a través de instituciones tutelares como la Policía Nacional del Perú, que ostenta el monopolio de la fuerza en nuestro país, así como con el aporte de las Municipalidades y la Sociedad Civil.

En nuestro país, contamos con la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, ley N° 27933, cuya finalidad se enmarca en la necesidad de proteger el ejercicio de las libertades individuales, así como garantizar la paz y tranquilidad de la sociedad en su conjunto; la misma que, en su artículo 2°, define a la seguridad ciudadana como:

La acción integrada y articulada que desarrolla el Estado, en sus tres niveles de gobierno, con la participación del sector privado, la sociedad civil organizada y la ciudadanía, destinada a asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.

A partir de allí, se crea el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) encargado de velar por el cumplimiento de las Políticas Públicas en materia de seguridad ciudadana, el que se encuentra integrado por el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana, a cargo del Presidente del Consejo de Ministros, así como los Comités Regionales de Seguridad Ciudadana, los Comités Provinciales y los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana.

### **2.2.3. Políticas sobre seguridad ciudadana**

Toda sociedad busca lograr un desarrollo sostenido que le permita obtener una mejor calidad de vida para sus integrantes, en ese sentido lograr mejoras económicas, de infraestructura o de servicios trae consigo, inevitablemente, el surgimiento de otro tipo de fenómenos, pero esta vez negativos, como es el caso de la aparición de la delincuencia, la misma que se erige en una prioridad para las administraciones a efectos de combatirlas y lograr que los ciudadanos puedan vivir en paz. En algunos casos se cree que la solución se encuentra en hacer normas que sancionen severamente este tipo de conductas, mientras que por otro lado se sostiene que las medidas de carácter

preventivo son las más idóneas. Por ejemplo, en el caso de Fuentes (2003) se plantea una dicotomía en la manera cómo afrontar el problema, cuando afirma:

Tenemos criterios disimiles acerca de la forma en que los gobiernos se deben ocupar del problema de la inseguridad ciudadana: por un lado, se tiene a quienes consideran que se debe tener una perspectiva consistente en lo que se conoce como política criminal, mientras que por otro lado se encuentran las demás políticas públicas. Esto podría deber deberse a que la primera tiene que ver con una forma de castigar a la violencia generadora de temor y a quienes cometen delitos, en un contexto en que la ciudadanía es presa de temor en su diario acontecer, por lo que resulta más confiable endurecer las penas a esperar que el Estado responda a través de estrategias preventivas que no dan resultados.

El Estado tiene la responsabilidad de ofrecer las garantías a los ciudadanos para el libre desarrollo de sus actividades sin que estas se vean violentadas o disminuidas por acción de sujetos al margen de la ley. Por ello urge de generar una serie de acciones debidamente ordenadas, estructuradas y sistematizadas que permitan mejorar condiciones de vida, encuadrar actitudes tendientes al respeto de la ley y el orden, en beneficio de la comunidad. Esto refuerza nuestra afirmación referida a que la Política Pública no debe ser vista como un hecho aislado exclusivo de un determinado sector, sino que

corresponde a un lineamiento que involucra a todos los actores públicos o privados, en los diferentes niveles de gobierno y sin ningún tipo de distinción.

Siendo materia de discusión el tipo de política ideal para combatir la inseguridad ciudadana, en el caso del Perú se optó por el desarrollo de políticas públicas de corte mixto, orientadas principalmente a la participación de una serie de actores que coadyuven esfuerzos en la gestión preventiva del problema, esto se explica en que ante el posicionamiento de la inseguridad ciudadana y sus índices cada vez más altos, pues como señala el INEI solo en el primer semestre de 2022 el 22.7% de la población de quince años a más ha sido víctima de algún delito, necesitan de un modelo de gestión en el que participen diversas instituciones, tanto públicas y privadas, como la propia sociedad organizada.

Es, en función a lo antes señalado, que Gómez (2008) define a las políticas en seguridad ciudadana como:

Un grupo de iniciativas debidamente ordenadas que persiguen lograr concretar una serie de servicios públicos que permitan que los ciudadanos sientan que sus pedidos son atendidos, evidenciándose con ello una mejora en su forma de vida, bajo una conducta respetuosa del orden jurídico. Es por ello que la política pública de seguridad ciudadana aparece en principio como respuesta a un problema, la violencia e inseguridad, que afectan la vida en sociedad, lo que hace que transformen en problemas

de índole público que por esa condición vinculan obligatoriamente a la administración pública para su atención y solución. (p. 370)

En el caso del Perú, el Acuerdo Nacional, suscrito en el año 2022, establece dentro de los compromisos de políticas públicas a las referidas a democracia y estado de derecho, en cuyo punto 7° considera a la erradicación de la violencia y fortalecimiento del civismo y de la seguridad ciudadana. Este pacto nacional ha sido el principal antecedente para la emisión del Decreto Supremo N° 013-2019-IN, que aprueba el plan nacional de seguridad ciudadana 2019-2023, el mismo que dentro de su visión de futuro se fija cinco objetivos estratégicos:

i) Reducir los homicidios a nivel nacional, ii) reducir el número de fallecidos y heridos por accidentes de tránsito, iii) reducir la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, iv) promover espacios públicos libres de hurto y robo, y v) reducir la victimización cometida por bandas criminales hacia personas naturales y jurídicas. (pp. 107-110)

Mediante Decreto Supremo N° 006-2022-IN, se aprobó la Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030, cuyo responsable es el Ministerio del Interior (2022), el mismo que afirma:

El documento define los objetivos prioritarios y lineamientos orientados a reducir en alrededor de 10 puntos porcentuales los

índices de victimización, es decir la incidencia de delitos y violencia en la población. En el año 2019 esta cifra superaba el 26% y espera reducir a 17% hacia el 2030. En ese sentido, aborda la seguridad ciudadana desde la prevención del delito, control, disuasión, persecución y sanción del delito, y la reinserción social; respetando los enfoques de derechos humanos, el género, la diversidad cultural y las particularidades territoriales de las poblaciones que integran nuestro país.

#### **2.2.4. Seguridad ciudadana y Gobiernos locales**

Nuestro Estado descansa en lo que se conoce como poder horizontal, representado por el Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial, y por otro lado por el poder vertical, representado por el tantas veces mencionado sistema de niveles de gobierno (nacional, regional y local); esto no representa otra cosa que la división de poderes reconocida por nuestra Carta Magna de 1993. Sin embargo, el hecho de que exista una división de poderes, en nada promueve que el Estado se “uno e indivisible”, lo que en realidad se persigue es brindar una serie de niveles de responsabilidad y competencia para el ejercicio de la función pública, entendiendo que esta forma de descentralizar el poder permitirá realizar una labor mejor estructurada en beneficio de la población, pero respetando y cumpliendo las Políticas Públicas diseñadas para todo el país.

Se considera entonces que la inseguridad ciudadana es un problema público, por lo que el Estado es responsable de su tratamiento, pues corresponde

al derecho de toda persona el poder vivir en un ambiente seguro. En ese sentido, corresponde conocer que rol juegan las autoridades locales en la suma de esfuerzos para lograr que la seguridad ciudadana se vea fortalecida en cada zona. Sobre el particular, Acero (2009) señala que:

Esta afirmación tiene su explicación en que la afectación a la seguridad ciudadana es un problema que se presenta debido a una serie de causas, pero además se manifiesta conforme a ambiente en el que surge, pues obedecerá a características de tipo cultural, social, demográfica, económica e incluso geográfica. Es por ello que los gobiernos locales, al tener competencia sobre sus jurisdicciones, pueden aportar mejores elementos de juicio, así como de forma más proactiva, siempre dentro de los lineamientos del gobierno central. (p. 177)

Bajo el criterio antes anotado, no solo el gobierno nacional tiene responsabilidad, sino que el gobierno local tiene el deber de participar en la ejecución de las políticas de seguridad ciudadana, el primero dando las líneas directrices y el segundo como consecuencia de la asignación de competencias para salvaguardar la convivencia en sociedad. Es por eso que Gómez (2008) señala al respecto que:

Son las autoridades locales, en representación del Estado, las que en un primer momento tienen que dar respuesta a las problemáticas que afectan la convivencia y seguridad de los

ciudadanos. Esta concepción se adecua a la necesidad de que la municipalidad complemente su rol, consistente en prestar servicios básicos y realizar obras públicas, con el de promover y generar desarrollo local integral (desarrollo humano sostenible y seguridad humana integral). El perfil protagónico de los gobiernos locales en la construcción de políticas públicas de convivencia y seguridad ciudadana indiscutiblemente señala un futuro diferente sobre las funciones, competencias y obligaciones que deben asumir con el concurso de la sociedad civil. (p. 380)

La Ley Orgánica de Municipalidades, ley N° 27972, en su artículo 85°, enumera aquellas funciones en seguridad ciudadana, sean exclusivas o compartidas, que corresponden tanto a los municipios provinciales y distritales. Así tenemos, que en el caso de las municipalidades provinciales están exclusivamente tienen la responsabilidad de sentar el sistema de seguridad ciudadana, sumando a la sociedad civil y la policía nacional, para lo cual puede establecer normas para llevar adelante el servicio de serenazgo, rondas campesinas o vigilancia ciudadana en el ámbito distrital, así como está a cargo del sistema de defensa civil. En cuanto a sus funciones compartidas tenemos se destaca su labor de coordinación con municipios distritales y policía sobre el serenazgo, así como apoyo a bomberos, cruz roja u otras entidades de servicio ciudadano. Por su parte las municipalidades distritales podrán estructurar un servicio de serenazgo de considerarlo pertinente, respetando las normas que sobre el particular emita la municipalidad provincial correspondiente, así como

llevar adelante acciones en coordinación con el comité de defensa civil para atender situaciones de desastre.

Esta tendencia descentralizadora, basada en asunción de responsabilidades y coordinación entre instituciones, es también recogida en otros instrumentos legales, tal como señala el Ministerio del Interior (2022):

La política nacional multisectorial de seguridad ciudadana al 2030 se orienta principalmente en fortalecer servicios como la estrategia multisectorial de barrio seguro, el programa vecindario seguro, los programas de prevención de la policía nacional, los sistemas de videovigilancia, integrados entre los gobiernos regionales, gobiernos locales, la policía nacional y los centros de comando, comunicaciones y computo.

Sin embargo, este tipo de esfuerzos no han estado exentos de críticas que sostienen que aún se mantiene una suerte de control por parte del Ministerio del Interior, reduciendo la participación concreta de las municipalidades.

Es interesante lo que señala Castro (2010) al advertir que:

El Perú adscribe al modelo centralista ya que la competencia constitucional y legal del gobierno local ni siquiera deriva que los cuerpos de vigilancia municipales o los serenazgos puedan ejercer el control de tránsito que como se sabe, se asigna por las

leyes de la policía. Este modelo, por más que se vista con ropaje “modernista”, en realidad sigue siendo centralista pues corresponde al Ministerio del Interior presidir y dirigir el sistema nacional de seguridad ciudadana, y, además, porque no altera ni modifica la propia ley de la policía de corte centralista. (pp. 669-670)

#### **2.2.5. Cultura tributaria**

El término cultura tributaria se encuentra directamente relacionada a la conducta del obligado a pagar impuestos, para ello este deberá contar con la información necesaria acerca del destino y uso que se hará de estos recursos por parte de la administración pública. Es por ello que además su definición se complementara con el grado de percepción y confianza que la entidad del Estado genere en el contribuyente a efectos de que este tenga los incentivos necesarios para tributar. Es por ello que Ruíz (2017) señala que se le considera como:

Aquel conjunto de elementos que distinguen los valores, actitud y conducta de las personas que forman parte de una comunidad en relación con su compromiso para el pago oportuno de sus obligaciones y derechos tributarios. Dicho de otro modo, es un conjunto de premisas elementales que definen la conducta de los integrantes de una comunidad, quienes entienden las formas en que deben responder a su obligación de pagar tributos en una

determinada circunscripción, que derivara en una mayor o menor recaudación. (p. 52)

Por la cultura tributaria se puede lograr la iniciativa del contribuyente en colaborar con su comunidad, priorizando el interés general, convencido en que su aporte permitirá lograr cambios, sean estos en el ámbito económico, social y cultural. Debe tomarse siempre en cuenta que el logro de recaudación permitirá destinar esos recursos a cubrir las demandas sociales y con ello permitir una mejor calidad de vida. En ese sentido se manifiesta Solórzano (2008) cuando concluye en que:

Generar cultura tributaria necesita de una vinculación con lo que se conoce como ciudadanía fiscal, la misma que brinda una visión mucho más amplia de la fiscalidad, dentro de la cual, por una parte, participan la responsabilidad ciudadana de pagar impuestos, así como la necesidad del Estado por conseguir los recursos para asegurar el respeto de derechos, así como la propia existencia del aparato estatal y, por otra parte, converge la necesidad de contar con la garantía del buen uso de recursos, respeto al principio de transparencia, dar cuentas claras y promover acciones de control y supervisión ciudadana.

La cultura tributaria es una responsabilidad que no puede dejarse de lado ni soslayarse, por lo que en principio no está sujeta a reciprocidad, por lo que se necesita de procesos que coadyuven

a generar conciencia en la población, que tenga como resultado el pago voluntario y confiado de sus impuestos. (p. 12)

Bajo el criterio antes señalado, se tiene que a cultura tributaria como concepto necesita ser complementada por otros términos, lo que sustentan De La Cruz, et al. (2022) cuando señalan que:

La cultura tributaria tiene dimensiones, siendo las más destacables: la educación tributaria, la misma que tiene que ver con el conocimiento de la sociedad acerca de las obligaciones que mantienen con la administración tributaria, siendo un punto neurálgico para lograr el cumplimiento de obligaciones pues deben tener conocimiento de las características de los impuestos, su utilidad, la forma en que recaudan y el destino de cada uno de ellos. Además, la conciencia tributaria complementa a los anteriores al permitir que, una vez formado el ciudadano, es decir educado tributariamente, tenga la voluntad de cumplir con sus obligaciones sin necesidad de la intervención coactiva del Estado. (p. 7)

Nuestro Tribunal Constitucional (2007) se manifestó respecto a la nueva relación que debe existir entre el contribuyente y el sistema tributario, así como las consecuencias positivas que ello puede traer, al precisar en una de sus sentencias lo siguiente:

14. (...) la tributación juega un rol preponderante y esencial, pues mediante ella cada ciudadano, respondiendo a su capacidad contributiva, aporta parte de su riqueza para su redistribución en mejores servicios y cobertura de necesidades estatales (...). (p. 6)

21. En este tipo de Estado el ciudadano ya no tiene exclusivamente el deber de pagar tributos, concebido según el concepto de libertades negativas propio del Estado liberal, sino que asume deberes de colaboración con la administración, los cuales se convertirán en verdaderas obligaciones jurídicas. En otras palabras, la transformación de los fines del Estado determinará que se pase de un deber de contribuir basado fundamentalmente en la capacidad contributiva, a un deber de contribuir basado en el principio de solidaridad. (p. 7)

Esta situación revela la existencia de un problema asociado a la falta de cultura tributaria de los contribuyentes lo que, como se ha venido explicando, influye en cada nivel de gobierno, por lo que el ámbito municipal no es ajeno a ello. La conducta social viene siendo contraria a los fines de la recaudación, pues el rechazo viene acompañado de la crítica a la gestión y la poca transparencia en el manejo de los fondos que se obtienen.

Esto ha merecido estudios referidos a la relación entre la cultura tributaria y como incide en una buena administración municipal, como es el caso de Ruíz

(2017), que, investigando la realidad de la Municipalidad Distrital de Lince, en Lima, manifiesta que:

En el contexto de recursos cuya recaudación es de exclusiva responsabilidad de la municipalidad, se encuentran los llamados tributos y de manera específica los llamados arbitrios (dentro de los que está el de seguridad ciudadana) cuyo proceso de recaudación no viene siendo efectivo debido a que hay problemas de morosidad en una parte de los pobladores, explicado en su falta de cultura tributaria, pues no valoran lo importante que resulta el pago de estos conceptos, pues tales ingresos permiten hacer una gestión eficiente del servicio, paradójicamente criticado por su falta de calidad. (p. 50)

Parte del sistema de seguridad ciudadana lo integra el denominado servicio de serenazgo, el mismo que para su mantenimiento necesita de recursos recaudados por la municipalidad a través del correspondiente arbitrio. Sobre este particular se ha podido considerar que existe un problema en la conducta del contribuyente quien, pese a conocer que será el beneficiario del servicio, omite el pago, creando serias contingencias para su mantenimiento lo que provoca afectaciones al servicio, tal y como señala la Defensoría del Pueblo (2021) cuando refiere que:

En la realidad no hay un cumplimiento cabal del pago por el servicio de seguridad ciudadana y/o serenazgo pues resulta

bastante común que existan porcentajes altos de morosidad tributaria. Esto trae como resultado que los funcionarios responsables redistribuyan sus escasos medios presupuestales con la finalidad de no dejar en indefensión a los pobladores, al dejar de prestar el servicio, perjudicando al trabajador en aspectos laborales o contractuales (informalidad o disminución de la contraprestación), lo que luego deriva en un mal servicio afectando al poblador que omitió el pago. (p. 68)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis General**

El desarrollo de la cultura tributaria de los contribuyentes impacta significativamente en la ejecución de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022.

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

El impulso de las acciones destinadas al fomento de la cultura tributaria incide negativamente en la conducta de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022.

La gestión de políticas en seguridad ciudadana se viene implementando deficientemente en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022.

#### **3.3. Variables**

##### **Variable Independiente:**

Cultura tributaria.

##### **Variable Dependiente:**

Políticas sobre seguridad ciudadana,

### **3.4. Operacionalización de variables**

#### **Cultura tributaria:**

Definición operacional. – Conjunto de elementos que distinguen los valores, actitud y conducta de las personas que forman parte de una comunidad en relación con su compromiso para el pago oportuno de sus obligaciones y derechos tributarios. Dicho de otro modo, es un conjunto de premisas elementales que definen la conducta de los integrantes de una comunidad, quienes entienden las formas en que deben responder a su obligación de pagar tributos en una determinada circunscripción, que derivara en una mayor o menor recaudación.

Para el caso de la variable independiente se consideran dos dimensiones y cuatro indicadores:

Dimensión nivel de información: Los indicadores son acciones de difusión e incentivos tributarios.

Dimensión nivel de recaudación: Los indicadores son grado de morosidad y pago de arbitrio de seguridad ciudadana.

#### **Políticas sobre seguridad ciudadana:**

Definición operacional. - Grupo de iniciativas debidamente ordenadas que persiguen lograr concretar una serie de servicios públicos que permitan que los

ciudadanos sientan que sus pedidos son atendidos, evidenciándose con ello una mejora en su forma de vida, bajo una conducta respetuosa del orden jurídico. Es por ello que la política pública de seguridad ciudadana aparece en principio como respuesta a un problema, la violencia e inseguridad, que afectan la vida en sociedad, lo que hace que transformen en problemas de índole público que por esa condición vinculan obligatoriamente a la administración pública para su atención y solución

Para el caso de la variable dependiente se consideran dos dimensiones y cuatro indicadores:

Dimensión nivel normativo: Los indicadores son instrumentos de gestión y planificación.

Dimensión nivel de satisfacción: Los indicadores son labor preventiva y atención de emergencias.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Tipo y Diseño de Investigación

Según refiere Hernández, et al. (2014): “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p. 4). Es por eso que cuando hablamos de metodología de la investigación tomamos en cuenta a las etapas que deben llevarse a cabo para lograr estudiar un caso concreto y encontrar respuestas a la problemática que es materia de tratamiento.

En cuanto al tipo de investigación, Hernández, et al. (2014) indican que:

Todo estudio tiene como fines, en primer lugar, el generar conocimiento o complementar el existente lo que se conoce como investigación básica y, en segundo lugar, solucionar problemáticas, lo que es propio de las investigaciones aplicadas.  
(p. xxvii)

La investigación de tipo BÁSICA es la que el suscrito investigador considera la más apropiada, pues como señala Behar (2008):

Parte de una estructura teórica la misma que sirve para ensayar explicaciones a determinadas cuestiones problemáticas, su

finalidad entonces se enmarca en lograr teorías nuevas y consistentes, incluso en modificar las que ya se encuentran en los textos, todo ello con el único fin de generar mayor conocimiento. Su particularidad radica en que este conocimiento no es contrastado con la realidad. Sin embargo, de forma continua se somete a muestreos procedimentales para dejar de lado el contexto en el que inicialmente se realizó, con lo que se puede examinar otras realidades. Es por ello que arroja resultados probables, no considerando su aplicación práctica. (p. 20)

Como quiera que en la presente investigación no se hará manipulación alguna de las variables de estudio, se puede considerar que la misma es no experimental, pues como indica Behar (2008):

Mientras que en el diseño experimental se busca que las variables escogidas en el estudio sean manipuladas a efectos de que estén muten o evolucionen, en el caso del diseño no experimental se mantiene el fenómeno bajo observación en su entorno natural sin intervenir en su desarrollo. (p. 19)

Por su parte Hernández, et al. (2014) destaca la no modificación de variables y las considera prudente para determinadas situaciones cuando afirma:

Un estudio no experimental no es generador de situaciones en particular, solo se remite a observar aquellas que ya existen, han

surgido de forma espontánea, no es necesario controlarlas, menos aún someterlas a manipulación, pues estas se dieron junto a sus efectos. (p. 152)

#### **4.2. Población y Muestra**

Para definir a la población coincidimos con Hernández, et al. (2014):

Junto a la definición de la unidad de análisis corresponde establecer las características de la población que formará parte del estudio, pues a partir de ella se podrá establecer generalizaciones una vez obtenidos los resultados. Es por ello que la población no es otra cosa que un conjunto de cosas, personas, casos u otros, que tengan especificaciones en común para poder agruparlos. (p. 174)

Es por ello que, nuestra población estará definida de la siguiente manera:

- ✓ Pobladores de Distrito de Subtanjalla.
- ✓ Funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.
- ✓ Información documental referida al cumplimiento de obligaciones tributarias por parte de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

- ✓ Información documental referida a las políticas en materia de seguridad ciudadana emprendida por la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

Para definir a la muestra, Sabina (1992, citado por Behar, 2008) señala:

En concreto una muestra es parte de una población, es una especie de subconjunto de la misma. En base a la población es que se puede extraer una determinada muestra, que sea significativa y útil a los fines de la investigación, para lo cual se deberá establecer el tipo de muestreo a utilizar. Es síntesis, al resultar altamente complejo analizar toda una población, resulta conveniente seleccionar una muestra y trabajar en base a ella. (p. 51)

Es por ello que, para efectos de la presente investigación, nuestra población estará definida de la siguiente manera:

- ✓ 50 pobladores de Distrito de Subtanjalla.
- ✓ 05 funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.
- ✓ La información documental que se requerirá a la Municipalidad Distrital de Subtanjalla sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias.

- ✓ La información documental que se requerirá a la Municipalidad Distrital de Subtanjalla sobre sus políticas en seguridad ciudadana.

Ahora bien, la forma en que se obtendrá la muestra será a través del muestreo no probabilístico, bajo criterio de conveniencia y por medios no aleatorios, la misma que, según Behar (2008) se justifica en que:

Esta se da en los casos en que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino por causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. (p. 51)

#### **4.3. Técnicas de Recolección de Datos**

Para la recolección de datos, basado en que se utilizará un enfoque mixto, donde se recurrirá a información cuantitativa y cualitativa, el suscrito investigador considera que se hará necesario el uso de los siguientes elementos: i) técnicas: encuesta, cuestionario, análisis documental y ii) instrumentos: encuesta, guía de entrevista y guía de análisis documental.

En cuanto al análisis de resultados, estamos de acuerdo con Behar (2008), cuando enfatiza que: “Las formas más extendidas para darle sentido a los datos recogidos son por excelencia la estadística y las escalas de aptitudes, entre otras herramientas” (p. 79). En razón de los antes señalado se hará uso de

la estadística descriptiva, la misma que será expuesta mediante el uso de tablas y gráficos diseñados mediante el uso de Microsoft Office Excel 2019. La estadística descriptiva la complementaremos con el uso del razonamiento lógico lo que coadyuvará al arribo de conclusiones y recomendaciones útiles para los objetivos de la investigación, así como para futuros estudios similares.

#### **4.4. Aspectos éticos**

El desarrollo del presente trabajo respeto escrupulosamente las líneas directrices de la Universidad Privada San Juan Bautista:

- ✓ Código de ética en investigación, aprobado por Resolución N° 471-2019-CU-UPSJB.
- ✓ Directiva sobre originalidad de trabajos académicos y de investigación, aprobada por Resolución N° 303-2019-CU-UPSJB.
- ✓ Reglamento de grados académicos y títulos profesionales, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 095-2021-CU-UPSJB.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS - DISCUSIÓN

#### 5.1. Resultados:

##### Cuestionario

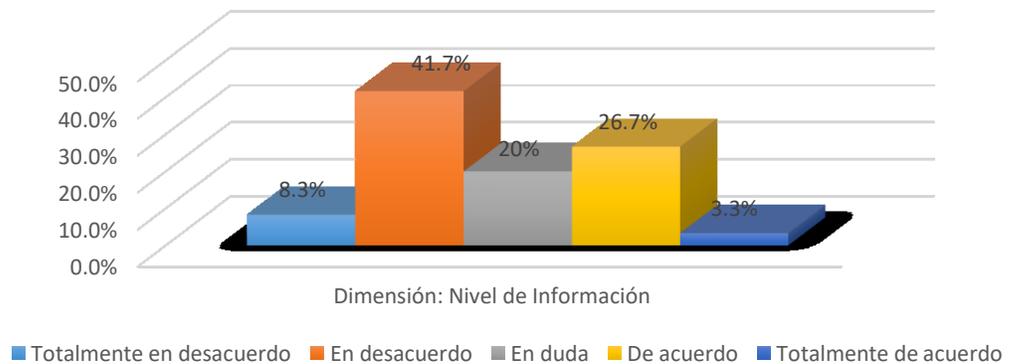
**PREGUNTA N° 01:** ¿Considera usted que cuenta con el nivel necesario de información acerca de lo que significa la cultura tributaria y como el ejercicio de esta permite coadyuvar en la solución de los problemas de su comunidad?

**TABLA N° 01**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	05	8.3%
En desacuerdo	25	41.7%
En duda	12	20%
De acuerdo	16	26.7%
Totalmente de acuerdo	02	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 01**



Fuente: Tabla N° 01

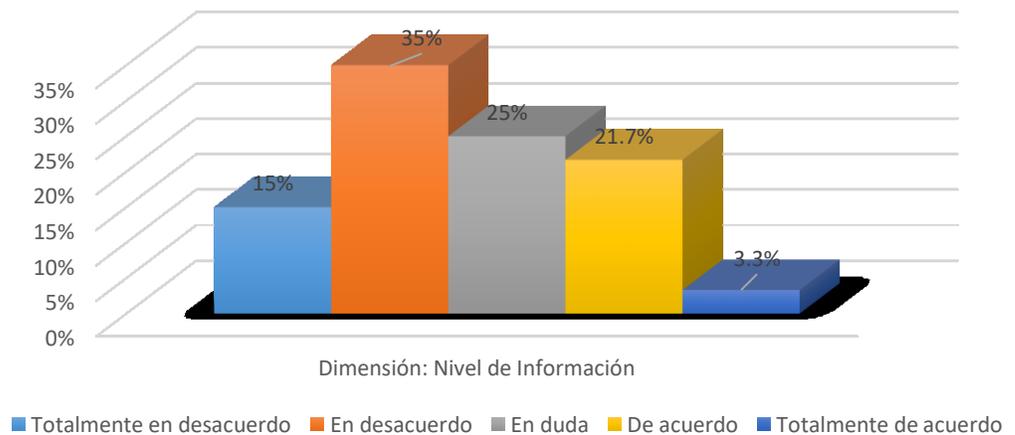
**PREGUNTA N° 02:** ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla viene realizando acciones eficientes y suficientes de difusión para promover e incentivar la cultura tributaria en los ciudadanos contribuyentes pertenecientes al distrito?

**TABLA N° 02**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	09	15%
En desacuerdo	21	35%
En duda	15	25%
De acuerdo	13	21.7%
Totalmente de acuerdo	02	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 02**



Fuente: Tabla N° 02

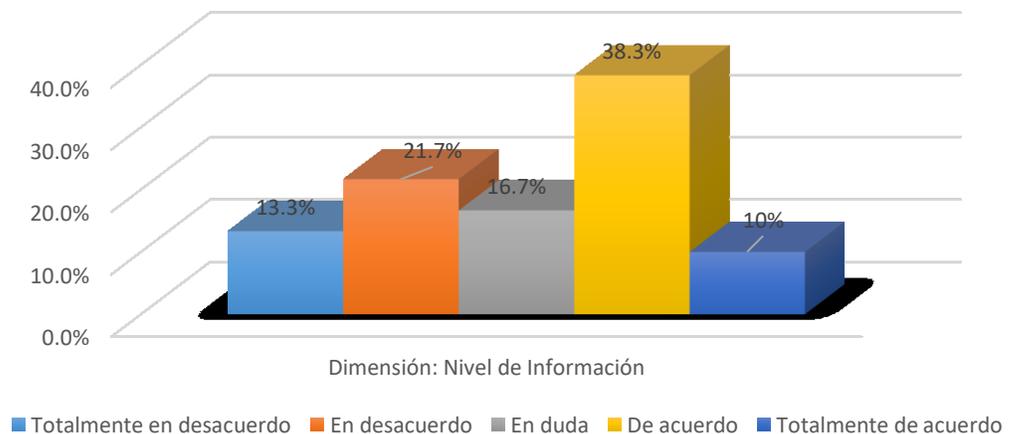
**PREGUNTA N° 03:** ¿Considera usted que la aplicación de incentivos que le permitan cumplir con sus obligaciones tributarias mediante descuentos y/o fraccionamientos motivan positivamente la voluntad y cumplimiento de pago de los contribuyentes?

**TABLA N° 03**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	08	13.3%
En desacuerdo	13	21.7%
En duda	10	16.7%
De acuerdo	23	38.3%
Totalmente de acuerdo	06	10%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 03**



Fuente: Tabla N° 03

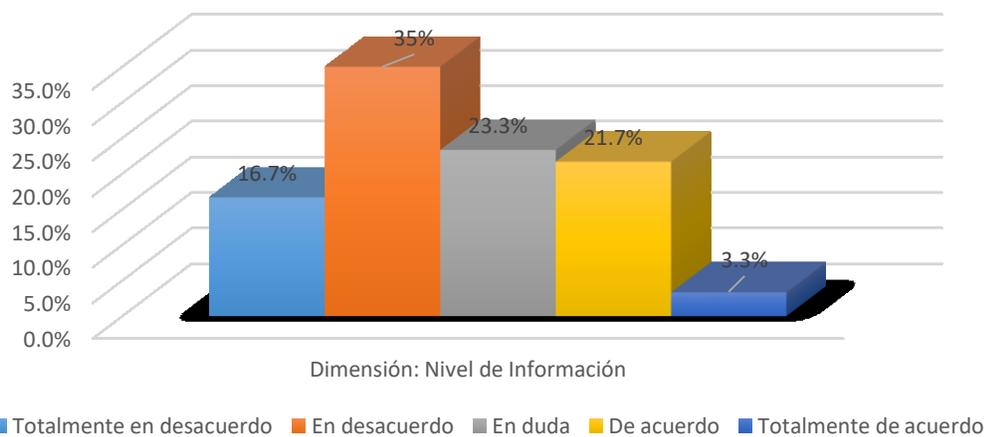
**PREGUNTA N° 04:** ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla viene articulando programas de incentivos tributarios que son eficientemente difundidos y efectivamente acogidos por los ciudadanos del distrito?

**TABLA N° 04**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	16.7%
En desacuerdo	21	35%
En duda	14	23.3%
De acuerdo	13	21.7%
Totalmente de acuerdo	02	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 04**



Fuente: Tabla N° 04

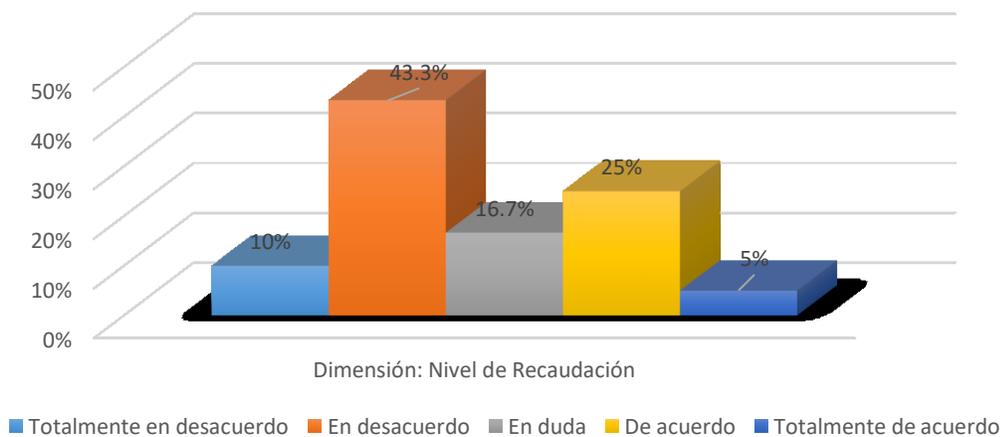
**PREGUNTA N° 05:** ¿Considera usted que el cumplimiento del pago de las obligaciones tributarias a la Municipalidad de Subtanjalla se direcciona a la atención de las demandas sociales y mejora de la calidad de vida de los pobladores del distrito?

**TABLA N° 05**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	06	10%
En desacuerdo	26	43.3%
En duda	10	16.7%
De acuerdo	15	25%
Totalmente de acuerdo	03	5%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 05**



Fuente: Tabla N° 05

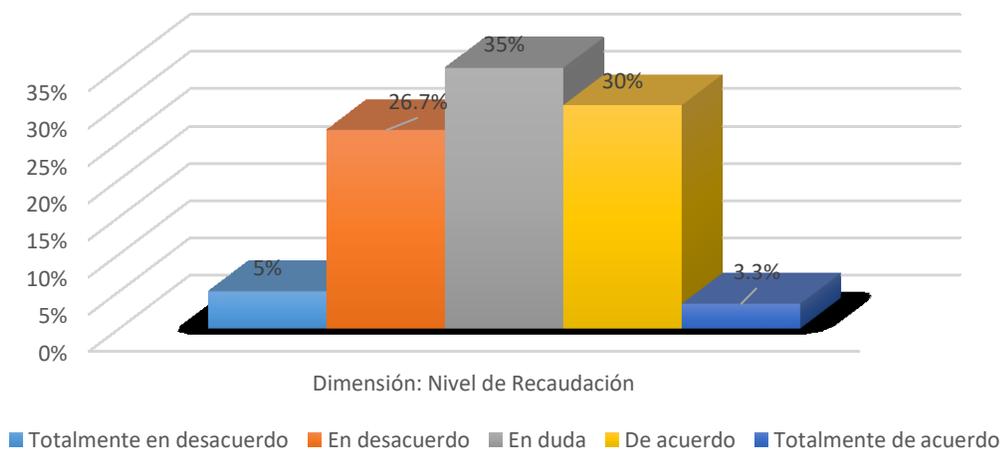
**PREGUNTA N° 06:** ¿Considera usted que el incumplimiento del pago de obligaciones tributarias incide directamente en la falta de atención a las necesidades de la población del distrito de Subtanjalla?

**TABLA N° 06**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	03	5%
En desacuerdo	16	26.7%
En duda	21	35%
De acuerdo	18	30%
Totalmente de acuerdo	02	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 06**



Fuente: Tabla N° 06

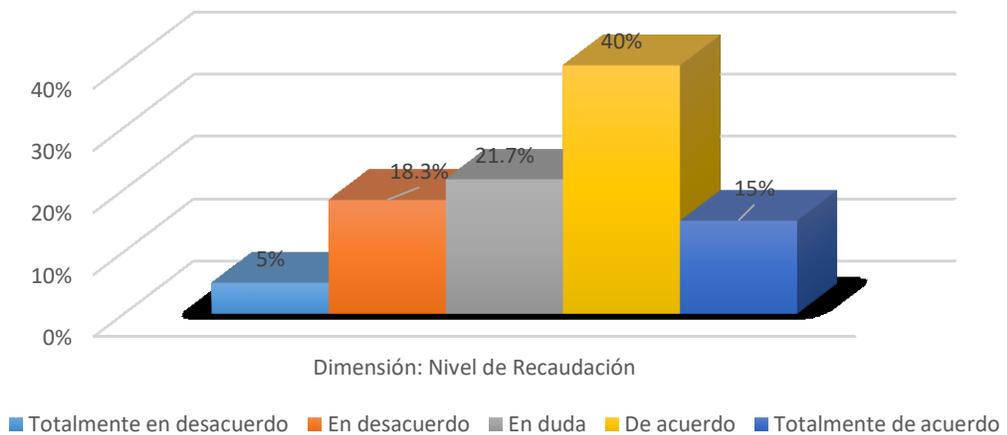
**PREGUNTA N° 07:** ¿Considera usted que es necesario que la Municipalidad de Subtanjalla cree un arbitrio por concepto de seguridad ciudadana con la finalidad de implementar eficientemente este sistema?

**TABLA N° 07**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	03	5%
En desacuerdo	11	18.3%
En duda	13	21.7%
De acuerdo	24	40%
Totalmente de acuerdo	09	15%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 07**



Fuente: Tabla N° 07

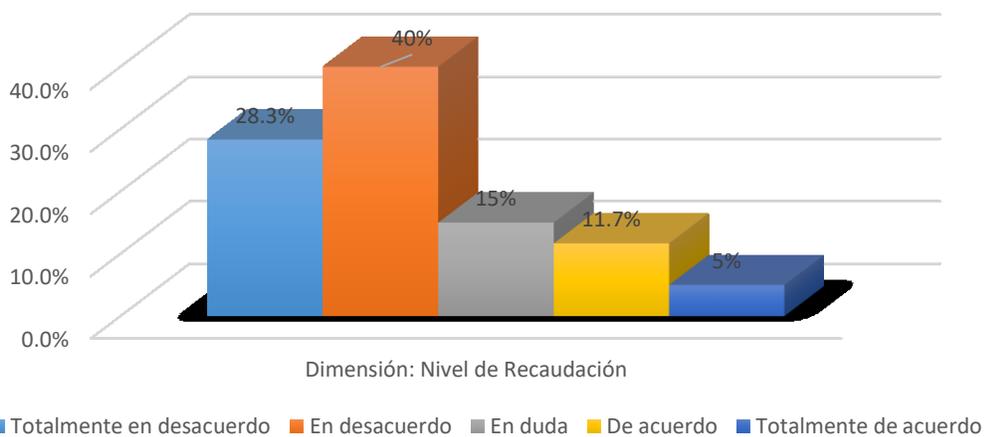
**PREGUNTA N° 08:** ¿Considera usted que con el actual servicio de seguridad ciudadana que ofrece la Municipalidad distrital de Subtanjalla cumpliría con el pago de arbitrios por este concepto?

**TABLA N° 08**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	28.3%
En desacuerdo	24	40%
En duda	09	15%
De acuerdo	07	11.7%
Totalmente de acuerdo	03	5%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 08**



Fuente: Tabla N° 08

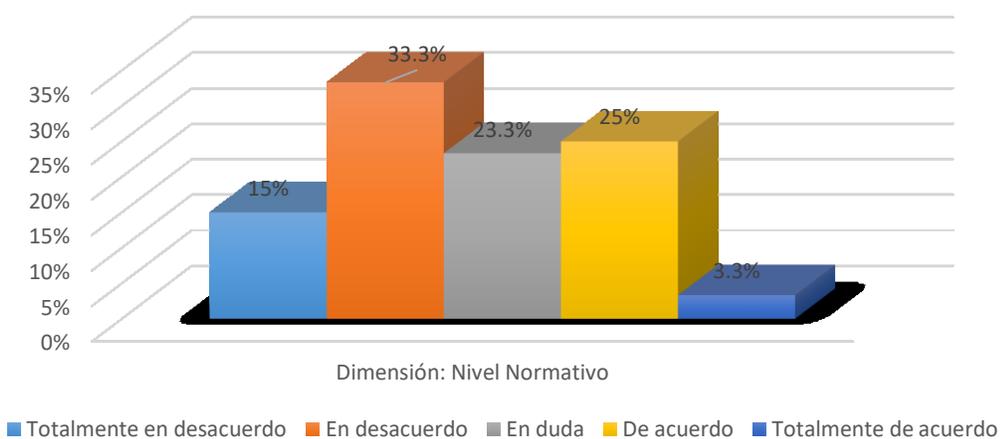
**PREGUNTA N° 09:** ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con planes vigentes y actualizados que contienen de manera suficiente las políticas sobre seguridad ciudadana a implementar en favor de la población?

**TABLA N° 09**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	09	15%
En desacuerdo	20	33.3%
En duda	14	23.3%
De acuerdo	15	25%
Totalmente de acuerdo	02	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 09**



Fuente: Tabla N° 09

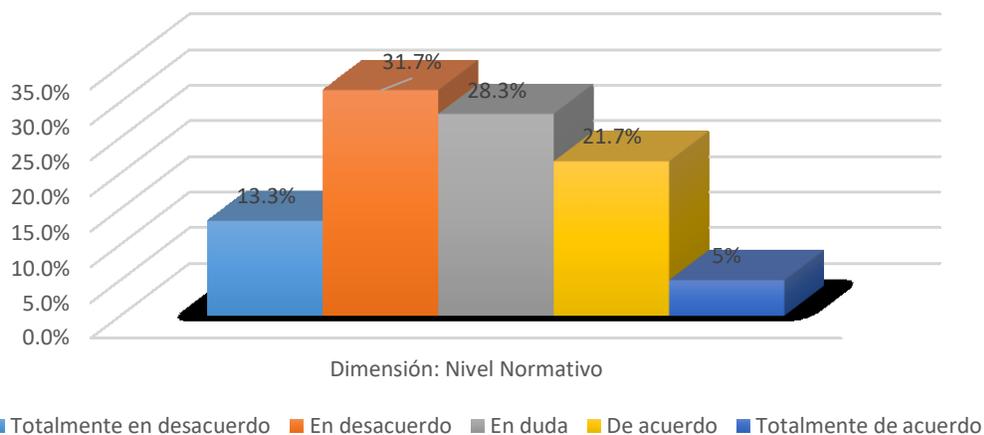
**PREGUNTA N° 10:** ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla mantiene constantemente informada a la población acerca de los planes y estrategias que en seguridad ciudadana viene diseñando y poniendo en marcha en beneficio de la población del distrito?

**TABLA N° 10**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	08	13.3%
En desacuerdo	19	31.7%
En duda	17	28.3%
De acuerdo	13	21.7%
Totalmente de acuerdo	03	5%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 10**



Fuente: Tabla N° 10

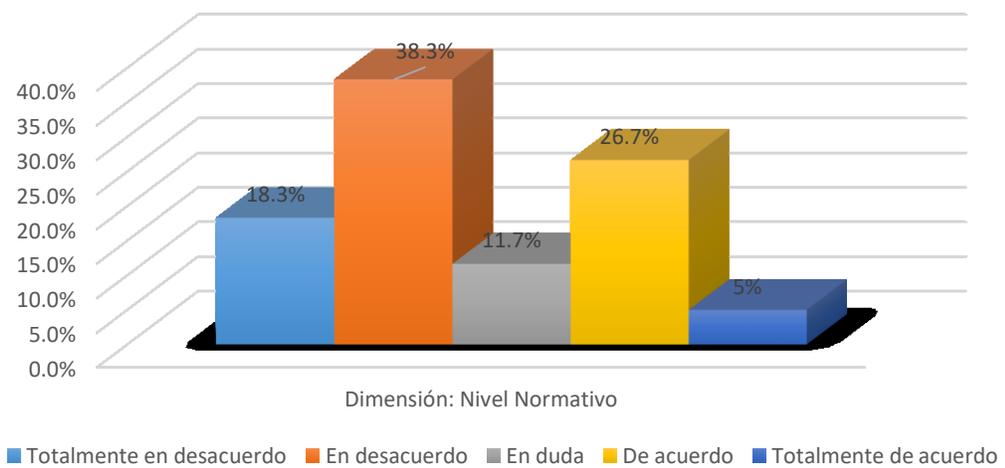
**PREGUNTA N° 11:** ¿Considera usted que las acciones en seguridad ciudadana que realiza la Municipalidad de Subtanjalla obedecen a una planificación previa que le permite gestionar eficientemente esta problemática en el distrito?

**TABLA N° 11**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	18.33%
En desacuerdo	23	38.33%
En duda	07	11.67%
De acuerdo	16	26.67%
Totalmente de acuerdo	03	5%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 11**



Fuente: Tabla N° 11

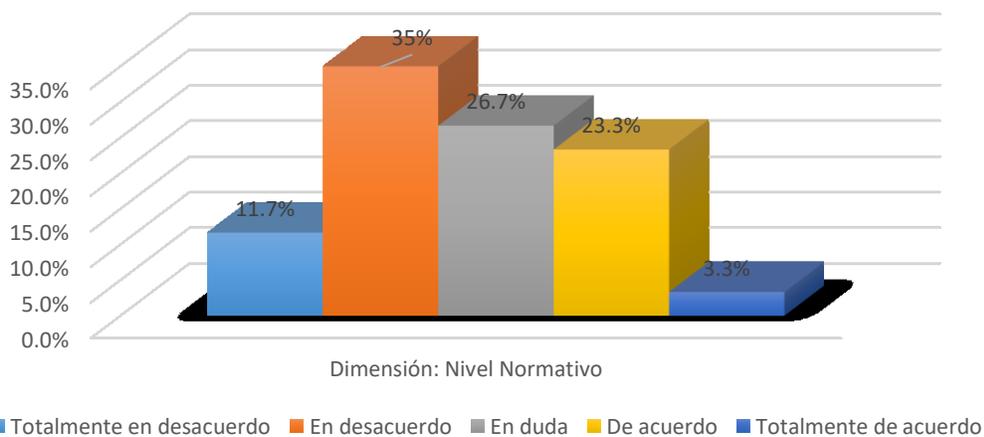
**PREGUNTA N° 12:** ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla realiza una labor coordinada junto con otras entidades como la Policía Nacional con la finalidad de ejecutar acciones concertadas en pro de la seguridad ciudadana del distrito?

**TABLA N° 12**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	07	11.7%
En desacuerdo	21	35%
En duda	16	26.7%
De acuerdo	14	23.3%
Totalmente de acuerdo	02	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 12**



Fuente: Tabla N° 12

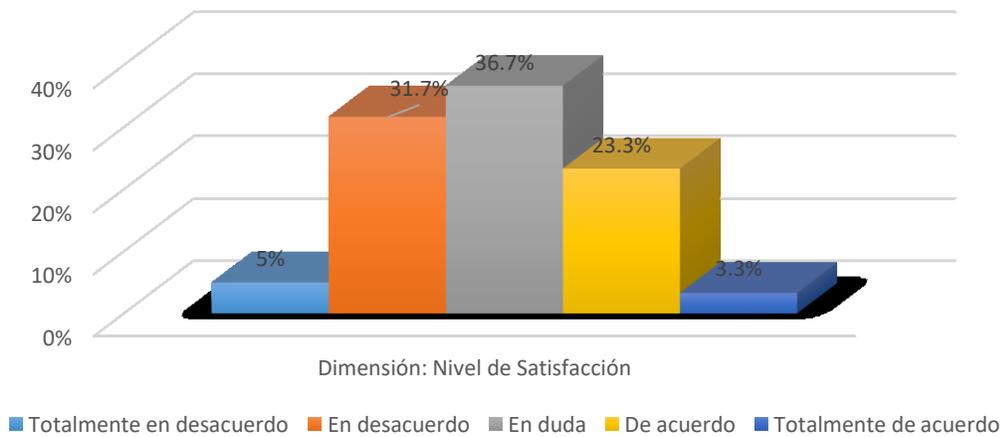
**PREGUNTA N° 13:** ¿Considera usted que las medidas preventivas en materia de seguridad ciudadana que viene ejecutando la Municipalidad de Subtanjalla vienen obteniendo resultados positivos que redundan en la satisfacción de los pobladores del distrito?

**TABLA N° 13**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	03	5%
En desacuerdo	19	31.7%
En duda	22	36.7%
De acuerdo	14	23.3%
Totalmente de acuerdo	02	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 13**



Fuente: Tabla N° 13

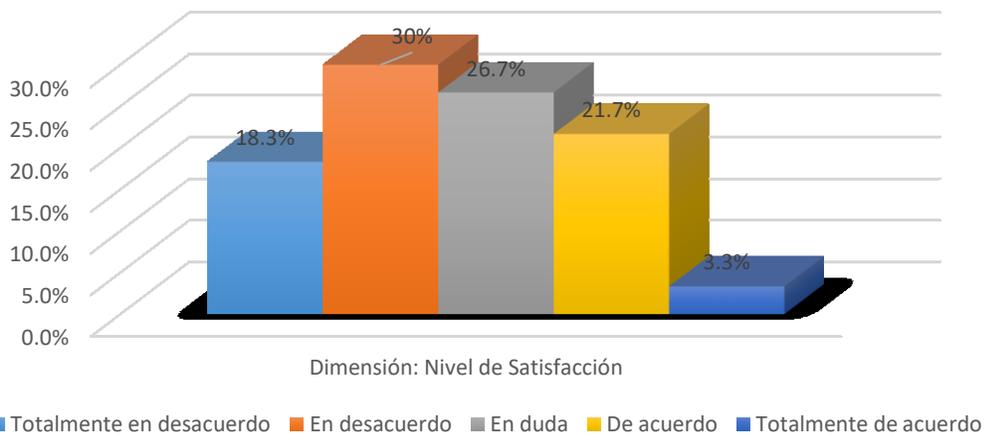
**PREGUNTA N° 14:** ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con el personal suficiente e idóneo para realizar labores preventivas correspondientes a seguridad ciudadana?

**TABLA N° 14**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	18.3%
En desacuerdo	18	30%
En duda	16	26.7%
De acuerdo	13	21.7%
Totalmente de acuerdo	02	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 14**



Fuente: Tabla N° 14

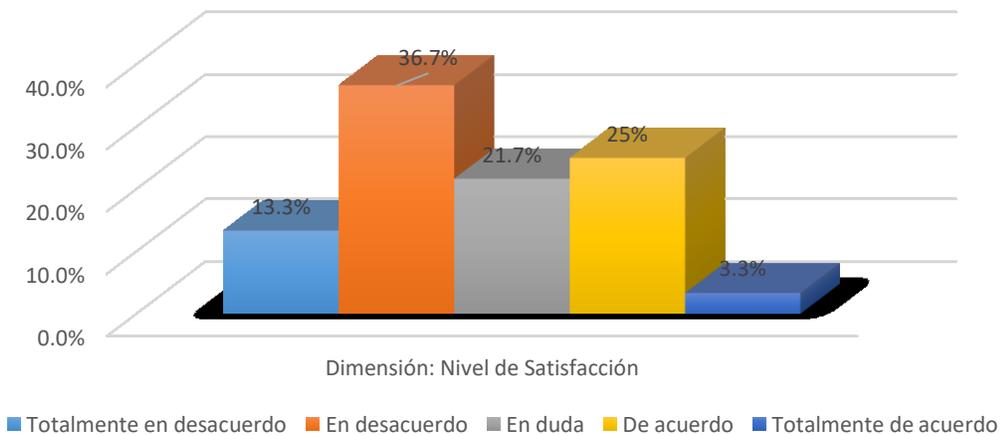
**PREGUNTA N° 15:** ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con un eficiente sistema de medios y canales de atención de emergencias que permite dar una respuesta rápida y efectiva ante contingencias sobre seguridad ciudadana en el distrito?

**TABLA N° 15**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	08	13.3%
En desacuerdo	22	36.7%
En duda	13	21.7%
De acuerdo	15	25%
Totalmente de acuerdo	02	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 15**



Fuente: Tabla N° 15

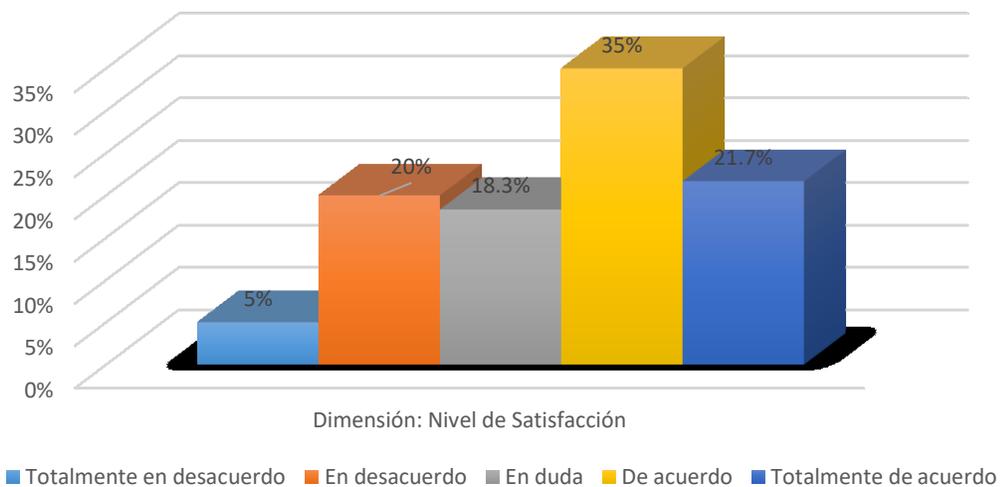
**PREGUNTA N° 16:** ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con un sistema de respuesta en seguridad ciudadana que carece de recursos para una mejor implementación tanto en personal como infraestructura para optimizar la atención dentro del distrito?

**TABLA N° 16**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	03	5%
En desacuerdo	12	20%
En duda	11	18.33%
De acuerdo	21	35%
Totalmente de acuerdo	13	21.67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 16**



Fuente: Tabla N° 16

## Entrevistas

Tabla N° 17

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>1) Desde su perspectiva ¿Qué tipo de acciones de difusión viene desarrollando la Municipalidad distrital de Subtanjalla con la finalidad de fomentar la cultura tributaria en los contribuyentes de su circunscripción?</p>	<p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> A través de la fiscalización en cada predio y mediante campañas masivas para el pago de tributos.</p> <p><b>Gerente de Asesoría Jurídica:</b> Se ha tomado en consideración la implementación de una ordenanza que apruebe una amnistía tributaria para reducir la morosidad en favor de los contribuyentes.</p> <p><b>Gerente de Servicios Públicos Municipales:</b> Actualmente utilizamos las redes sociales para concientizar a la población.</p> <p><b>Procurador Público Municipal:</b> Las principales acciones que viene desarrollando la Municipalidad son campañas de concientización a través de redes sociales.</p> <p><b>Jefe de Registro Civil:</b> La Municipalidad ha realizado la difusión por medio de sus redes sociales sobre la importancia de la cultura tributaria, así como a través de perifoneo.</p>

Tabla N° 18

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>2) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la implementación de incentivos tributarios coadyuva a la generación de una cultura de pago en los contribuyentes? Cite algún ejemplo de incentivo(s) tributario(s) exitoso(s) en la Municipalidad distrital de Subtanjalla.</p>	<p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Si es positivo pues los contribuyentes acuden a pagar sus tributos pues adicionalmente pueden, por ejemplo, ganar un premio.</p> <p><b>Gerente de Asesoría Jurídica:</b> Si, los incentivos tributarios ayudan a mejorar la cultura de pago. En años anteriores las amnistías tributarias han funcionado positivamente.</p> <p><b>Gerente de Servicios Públicos Municipales:</b> La implementación de incentivos tributarios no colabora ya que se estaría premiando al contribuyente moroso dejando de lado al puntual.</p> <p><b>Procurador Público Municipal:</b> La principal campaña realizada por la Municipalidad es la exoneración de intereses tributarios.</p> <p><b>Jefe de Registro Civil:</b> Si, coadyuva a la generación de una cultura de pago de los contribuyentes porque con esos incentivos permite que la Municipalidad cuente con mayores recursos.</p>

Tabla N° 19

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>3) Desde su perspectiva ¿Considera usted que los niveles de recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Subtanjalla son suficientes para atender las demandas sociales y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos? ¿Explique por qué?</p>	<p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> En nuestro caso son insuficientes, pues los contribuyentes no tienen una verdadera voluntad de pago, además no contamos con ejecutor coactivo.</p> <p><b>Gerente de Asesoría Jurídica:</b> Se pueden mejorar, a través de mayores incentivos de recaudación pues con ello se podrán atender más demandas sociales y mejorar la calidad de vida de sus moradores.</p> <p><b>Gerente de Servicios Públicos Municipales:</b> No, en la actualidad no tenemos cobros por una serie de conceptos como residuos sólidos, seguridad ciudadana, siendo que la Municipalidad los subsidia al 100%.</p> <p><b>Procurador Público Municipal:</b> Considero que no, pues no se cumplen las metas previstas para poder atender las necesidades básicas de la población.</p> <p><b>Jefe de Registro Civil:</b> Los niveles de recaudación no son suficientes debido al incremento de la población de forma desordenada, no existe un sistema de catastro por lo que la morosidad es bastante alta.</p>

Tabla N° 20

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>4) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la falta de una calificación legal al concepto de arbitrio por seguridad ciudadana supone una desatención por parte de la Municipalidad de Subtanjalla para combatir la inseguridad dentro del distrito limitando de esa manera la participación de la población? ¿Explique por qué?</p>	<p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Sí, porque se deja de contar con recursos necesarios para combatir la delincuencia, exponiendo a las personas a crímenes, daños físicos y psicológicos, así como materiales.</p> <p><b>Gerente de Asesoría Jurídica:</b> La ausencia de un marco legal no supone una deficiencia para el desarrollo de actividades en seguridad ciudadana.</p> <p><b>Gerente de Servicios Públicos Municipales:</b> No, pues no somos la única Municipalidad que no cuenta con ese arbitrio, sin embargo, a través de la subvención se garantiza el servicio a la ciudadanía.</p> <p><b>Procurador Público Municipal:</b> Si, ya que de ser previsto y regulado en el concepto de arbitrios se podría atender con una mejor cobertura la seguridad ciudadana.</p> <p><b>Jefe de Registro Civil:</b> La falta de una calificación legal debilita el sistema de seguridad ciudadana al no poder exigir el pago de ese tributo, no ofreciendo un buen servicio causando malestar en la población.</p>

Tabla N° 21

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>5) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con instrumentos de gestión vigentes y actualizados que contienen de manera suficiente las políticas sobre seguridad ciudadana a implementar en favor de la población? ¿Explique Por qué?</p>	<p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Sí, se cuenta con instrumentos de gestión vigentes y actualizados que ayudan a la disminución de la delincuencia en el distrito.</p> <p><b>Gerente de Asesoría Jurídica:</b> Los instrumentos de gestión nos encuentran actualizados lo que significa una deficiencia para ejecutar medidas de control en seguridad ciudadana.</p> <p><b>Gerente de Servicios Públicos Municipales:</b> Si, se cuenta con un plan de seguridad ciudadana que se aprueba de forma anual, sin embargo, es el aspecto presupuestal el que genera deficiencias en el servicio.</p> <p><b>Procurador Público Municipal:</b> No se cuenta con instrumentos de gestión actualizados que permitan mejorar las condiciones de seguridad de la población.</p> <p><b>Jefe de Registro Civil:</b> La Municipalidad no cuenta con instrumentos de gestión actualizados por esta razón tiene deficiencias en las políticas de seguridad ciudadana.</p>

Tabla N° 22

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>6) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas de planificación en seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen dando resultados en favor de la población? ¿Explique por qué?</p>	<p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Sí, pues con estas políticas se está combatiendo la delincuencia en el distrito, promoviendo una justicia cercana y eficiente.</p> <p><b>Gerente de Asesoría Jurídica:</b> Se vienen obteniendo resultados positivos, junto a la policía se viene atendiendo los llamados de emergencia con lo que se logra el orden interno.</p> <p><b>Gerente de Servicios Públicos Municipales:</b> Considero que no, debido al crecimiento de la delincuencia, además el personal de serenazgo no tiene la instrucción suficiente.</p> <p><b>Procurador Público Municipal:</b> No, pues el personal de serenos no cubre las necesidades de la población en materia de seguridad ciudadana.</p> <p><b>Jefe de Registro Civil:</b> Las políticas de seguridad ciudadana han dado resultado, pero no en su totalidad por deficiencias en el personal y por los pocos recursos que tiene el Municipio.</p>

Tabla N° 23

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>7) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas preventivas en materia de seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen obteniendo resultados óptimos que redundan en la satisfacción de la ciudadanía? ¿Por qué?</p>	<p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Sí, pues se está cumpliendo con los objetivos en seguridad ciudadana como coordinar de forma efectiva una serie de acciones con la participación de los vecinos.</p> <p><b>Gerente de Asesoría Jurídica:</b> Las políticas preventivas vienen trayendo resultados positivos y satisfacción en la ciudadanía, pues no solo se tiene el apoyo de la PNP sino además de las juntas vecinales.</p> <p><b>Gerente de Servicios Públicos Municipales:</b> No, carecemos de personal calificado y el recurso humano con que se cuenta es insuficiente para atender a toda la jurisdicción.</p> <p><b>Procurador Público Municipal:</b> No, la Municipalidad no cuenta con el presupuesto para atender los requerimientos sobre seguridad ciudadana.</p> <p><b>Jefe de Registro Civil:</b> Si bien es cierto hay resultados favorables donde la población se siente atendida y segura aún se necesitan más recursos.</p>

Tabla N° 24

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>8) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con un eficiente sistema de medios y canales de atención de emergencias que permite dar una respuesta rápida y efectiva ante contingencias sobre seguridad ciudadana en el distrito? ¿Explique Por qué?</p>	<p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Sí, pues se promueve una atención temprana y eficiente a la comunidad, evidenciando las zonas vulnerables, las posibles amenazas y previniendo con la finalidad de asegurar la coexistencia pacífica.</p> <p><b>Gerente de Asesoría Jurídica:</b> Se cuenta con canales de atención las 24 horas del día, por medios virtuales, telefónicos y a través del apropiada PNP asegurando una respuesta rápida y efectiva.</p> <p><b>Gerente de Servicios Públicos Municipales:</b> Se cuenta con equipos celulares, camionetas, redes sociales, entre otros para atender denuncias, sin embargo, el tema presupuestal impide una mejor implementación.</p> <p><b>Procurador Público Municipal:</b> Considero que cuenta con un sistema limitado en la medida que no permite atender a toda la población de manera eficiente.</p> <p><b>Jefe de Registro Civil:</b> Si bien hay canales de atención de emergencias, estos no son eficientes pues no se cuenta con unidades suficientes ni personal para apersonarse al lugar de los hechos.</p>

## Información documental

Tabla N° 25

Requerimiento	Respuesta brindada
a) Acciones de difusión sobre cultura tributaria en 2021.	No se han realizado campañas de difusión debido a la ausencia de una partida presupuestal para dicha actividad.
b) Acciones de difusión sobre cultura tributaria en 2022.	No se han realizado campañas de difusión debido a la ausencia de una partida presupuestal para dicha actividad.
c) Incidencia de incentivos tributarios durante 2021.	En 2021 los incentivos tributarios tuvieron un impacto en la recaudación en la suma de S/ 893,877.79
d) Incidencia de incentivos tributarios durante 2022.	En el ejercicio fiscal 2022 no se ha otorgado beneficio tributario a la población de Subtanjalla.
e) Morosidad tributaria 2021 vs 2020.	En 2021 llegó a S/ 13'432.569.56, mientras que en 2020 fue de S/ 11'836.560.21

<p>f) Morosidad tributaria 2022, 2021 y 2020</p>	<p>En 2022 fue de 15'589.132.89, en 2021 llego a S/ 13'432.569.56, mientras que en 2020 fue de S/ 11'836.560.21</p>
<p>g) Estadística de recaudación de arbitrio de seguridad ciudadana 2021 y 2020</p>	<p>No se cuenta con una ordenanza que permita el cobro de este arbitrio.</p>
<p>h) Estadística de recaudación de arbitrio de seguridad ciudadana 2022, 2021 y 2020</p>	<p>No se cuenta con una ordenanza que permita el cobro de este arbitrio.</p>
<p>i) Instrumentos de gestión vigentes, sobre seguridad ciudadana, al 2022.</p>	<p>Se cuenta con el plan distrital de seguridad ciudadana 2022, aprobado mediante ordenanza Municipal N° 009-2022-MDS.</p>
<p>j) Estadística sobre índice de respuesta en seguridad ciudadana en el ejercicio 2021 y 2022.</p>	<p>2021: 180 robos, 18 accidentes de tránsito, 2 incendios, 245 casos de violencia familiar y 2 de otro tipo. 2022: 271 robos, 12 accidentes de tránsito, 4 incendios, 301 casos de violencia familiar y 12 de otro tipo.</p>

## 5.2. Análisis e Interpretación de Resultados

### Sobre el cuestionario

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 01:** El 50% de encuestados manifestó no contar con el nivel de información necesario acerca de los alcances de la cultura tributaria y como su ejercicio permite colaborar en la solución de los problemas de su Distrito. Por el contrario, el 30% de encuestados consideró que, si contaba con la información necesaria sobre el significado de la cultura tributaria, así como de sus beneficios para la comunidad. Además, el 20% de encuestados no se sintió convencido de si la información con la que cuenta sea suficiente para entender el concepto de cultura tributaria y sus beneficios. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados afirmó que no cuenta con la información suficiente acerca de la cultura tributaria y sus beneficios.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 02:** El 50% de encuestados consideró que las acciones que viene realizando la Municipalidad Distrital de Subtanjalla para difundir, promover e incentivar la cultura tributaria en los contribuyentes es ineficiente e insuficiente. Por el contrario, el 25% de encuestados consideró que estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con las acciones de difusión que despliega esta Municipalidad. Además, el 25% de encuestados expresó sus dudas acerca de la eficiencia en este tipo de trabajo por parte de la entidad municipal. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados afirmó que la Municipalidad de Subtanjalla no hace una labor eficiente ni suficiente para la difusión de la cultura tributaria entre los contribuyentes.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 03:** El 48.3% de encuestados manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la aplicación de incentivos tributarios permitiría un mayor cumplimiento de obligaciones tributarias, ya sea mediante fraccionamiento o descuentos. Por el contrario, el 35% de encuestados se expresó en desacuerdo o total desacuerdo con el uso de incentivos tributarios para mejorar la recaudación. Además, el 16.7% de encuestados expresó sus dudas acerca de la efectividad de esta alternativa a manera de incentivo para el pago de obligaciones tributarias. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados consideró acertada la medida consistente en otorgar beneficios tributarios a los contribuyentes, sea a través de descuentos y/o fraccionamiento, con la finalidad de aumentar la recaudación y motivar la cultura de pago.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 04:** El 51.7% de encuestados manifestó que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no viene articulando ni difundiendo de forma eficiente, programas de incentivos tributarios para que puedan ser materia de acogimiento por parte de sus contribuyentes. Por el contrario, el 25% de encuestados consideró que esta labor viene siendo eficiente y que al mismo tiempo se evidencia su efectividad en el acogimiento por parte de los ciudadanos contribuyentes del distrito. Además, el 23.3% de encuestados expresó sus dudas sobre las bondades de estos incentivos, así como de su nivel de acogimiento por parte de los contribuyentes. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados afirmó que no considera eficiente la generación de incentivos tributarios ni su difusión por parte de la Municipalidad de Subtanjalla.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 05:** El 53% de encuestados consideró que el cumplimiento de las obligaciones tributarias en Subtanjalla no se direcciona a la atención de las demandas sociales para la mejora de la calidad de vida de los pobladores del distrito. En tanto, un 30% manifestó que los recursos obtenidos por el pago de obligaciones tributarias si son destinados en favor de los pobladores del distrito y la atención de sus necesidades. Además, el 16.7%, manifestó sus dudas acerca de que estos recursos efectivamente sean utilizados en iniciativas que busquen satisfacer los requerimientos de la población. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados señaló que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no direcciona los recursos obtenidos por el pago de obligaciones tributarias en la atención de demandas sociales y mejorar la calidad de vida de sus pobladores.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 06:** El 35% de encuestados manifestó estar en duda acerca de si el incumplimiento del pago de obligaciones tributarias incide directamente en la falta de atención de las necesidades de su población. En tanto, un 31.7% de encuestados manifestó no existe relación directa entre la falta de pago y la desatención en las demandas de la población. Además, el 33.3% de encuestados si encontró relación directa entre el incumplimiento de obligaciones y la desatención de las necesidades de la población. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados no están seguros de que el incumplimiento del pago de obligaciones tributarias incida directamente en la falta de atención de las necesidades de su población.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 07:** El 55% de encuestados consideró que es necesario que la Municipalidad de Subtanjalla proceda a crear un arbitrio por concepto de seguridad ciudadana con la finalidad de implementar de forma eficiente este sistema. En tanto, el 23.3% de encuestados se manifestó en desacuerdo o total desacuerdo con la posibilidad de crear este tipo de impuesto municipal. Además, el 21.7 de encuestados expresó sus dudas acerca de los beneficios que podría traer la creación de este arbitrio para el sistema de seguridad ciudadana en el distrito. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla debe crear un arbitrio por concepto de seguridad ciudadana con la finalidad de implementar un sistema eficiente en favor de la población.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 08:** Un 68.3% de encuestados manifestó que, en las actuales condiciones en que se brinda el servicio de seguridad ciudadana dentro del distrito, no cumpliría con el pago de un arbitrio de esta naturaleza, en caso este existiera. Por su parte, un 16.7% de encuestados consideró que, en las actuales condiciones del servicio, si cumpliría con los pagos por este concepto, en caso de que se creara. Además, el 15% de encuestados expresó sus dudas sobre si, en las actuales condiciones del servicio, cumpliría con el pago de un arbitrio de este tipo. Por tanto, las dos terceras partes de la población encuestada coincidió en señalar que en las actuales condiciones en que se brinda el servicio de seguridad ciudadana dentro del distrito, no cumpliría con el pago de un arbitrio de esta naturaleza, en caso este existiera.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 09:** El 48.3% de encuestados consideró que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no cuenta con planes vigentes y actualizados que contengan políticas sobre seguridad ciudadana en favor de la población. En tanto, el 28.3% consideró que la Municipalidad si cuenta con este tipo de instrumentos de gestión. Además, el 23.3% se pronunció en duda sobre la existencia de este tipo de documentos estratégicos para la gestión municipal. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en señalar que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no cuenta con planes vigentes y actualizados que contengan políticas sobre seguridad ciudadana en favor de la población.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 10:** El 45% de ciudadanos encuestados expresó que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no informa debidamente a la población acerca de sus planes y estrategias sobre seguridad ciudadana, ni los beneficios que estos planes traerán para la ciudadanía del distrito. En tanto un 28.3% expresó sus dudas acerca de que la Municipalidad cumpla con su deber de informar a sus ciudadanos los alcances de sus planes o estrategias para la lucha contra la inseguridad ciudadana. Además, el 26.7% de encuestados se manifestó en el sentido de que la Municipalidad si cumple con informar oportunamente a la población acerca de sus planes y estrategias, así como los beneficios que estas traerán para la seguridad del distrito. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en señalar que la Municipalidad de Subtanjalla no informa a la población acerca de sus planes y estrategias sobre seguridad ciudadana, ni sus beneficios.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 11:** Un 56.6% de ciudadanos encuestados consideró que las acciones en seguridad ciudadana que realiza la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no obedecen a una planificación previa que le permita gestionar de forma eficiente este problema. Por su parte, el 31.7% expresó que el accionar municipal si obedece a una planificación que permite enfrentar esta problemática de forma eficiente. Además, el 11.7% de encuestados, expresó sus dudas sobre la planificación de la Municipalidad en seguridad ciudadana y sobre la eficiencia del servicio. Por tanto, más de la mitad de ciudadanos encuestados coincidió en señalar que las acciones en seguridad ciudadana que realiza la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no obedecen a una planificación previa que le permita gestionar de forma eficiente este problema.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 12:** El 46.7% de encuestados consideró que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no realiza una labor coordinada con la policía nacional a efectos de ejecutar acciones conjuntas en beneficio de la seguridad del distrito. En tanto, el 26.6% manifestó que si existe un nivel de coordinación con esta institución para hacer más efectivo el servicio de seguridad ciudadana. Además, el 26.7% expresó sus dudas acerca de que exista un verdadero nivel de coordinación que traiga consigo actividades coordinadas sobre seguridad ciudadana. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en señalar que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no realiza una labor coordinada con la policía nacional a efectos de ejecutar acciones conjuntas en beneficio de la seguridad del distrito.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 13:** El 36.7% de encuestados consideró que las medidas preventivas adoptadas por la Municipalidad Distrital de Subtanjalla en materia de seguridad ciudadana no vienen dando resultados satisfactorios para la población del distrito. En tanto, un idéntico 36.7% expresó sus dudas sobre los resultados de las acciones preventivas que en materia de seguridad ciudadana viene desplegando la comuna. Además, el 26.6% de encuestados si se encuentra satisfecho con las medidas preventivas que en materia de seguridad ciudadana viene desplegando la Municipalidad. Por tanto, la mayor parte de ciudadanos encuestados coincidió en señalar que las medidas preventivas adoptadas por la Municipalidad Distrital de Subtanjalla en materia de seguridad ciudadana no vienen dando resultados satisfactorios para la población del distrito

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 14:** El 48.3% de encuestados consideró que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no cuenta con personal suficiente ni idóneo para realizar labores preventivas correspondientes a seguridad ciudadana. En tanto, un 26.7% manifestó sus dudas acerca de la suficiencia e idoneidad del personal encargado de la seguridad ciudadana. Además, el 25% de encuestado expresó, por el contrario, que el personal encargado de las labores de seguridad ciudadana es suficiente e idóneo para este tipo de labores. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no cuenta con personal suficiente ni idóneo para realizar labores preventivas correspondientes a seguridad ciudadana.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 15:** El 50% de ciudadanos encuestados consideró que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no cuenta con un sistema de medios y canales de atención de emergencias eficiente, por lo que no es posible atender de forma rápida y efectiva las contingencias sobre seguridad ciudadana que se susciten en el distrito. En tanto el 28.3% de encuestados se expresó en favor del sistema de atención de emergencias con que cuenta la Municipalidad, así como su nivel de eficiencia y efectividad ante posibles ocurrencias. Además, el 21.7% manifestó sus dudas respecto de que tan eficiente y efectivo pueda ser el sistema. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en que la Municipalidad de Subtanjalla no cuenta con un sistema de medios y canales de atención de emergencias eficiente, por lo que no es posible atender de forma rápida y efectiva las contingencias sobre seguridad ciudadana que se susciten en el distrito.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 16:** Un 56.7% de encuestados consideró que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cuenta con un sistema de seguridad carente de presupuesto para una mejor implementación tanto en recursos humanos como infraestructura y con ello optimizar el servicio. Por su parte, un 25% manifestó que el sistema cuenta con los recursos suficientes. Además, el 18.3% sus dudas sobre la necesidad de dotar con más recursos al sistema de seguridad ciudadana municipal. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con un sistema de seguridad carente de recursos para una mejor implementación tanto en recursos humanos como infraestructura y con ello optimizar el servicio.

## **Sobre la entrevista**

**ACERCA DE LA INTERROGANTE N° 01:** Sobre las acciones de difusión que viene desarrollando la Municipalidad Distrital de Subtanjalla con la finalidad de fomentar la cultura tributaria en los contribuyentes, el **Gerente de Administración Tributaria** señaló que se hace campañas masivas para el pago de tributos, visitando cada predio, lo que difiere con lo señalado por el **Procurador Público Municipal** y el **Gerente de Servicios Públicos Municipales**, quienes indicaron que son las campañas de concientización, por redes sociales, la principal acción que desarrolla el Municipio, sin embargo, el **Jefe de Registro Civil**, manifiesta que se desarrollan ambas actividades, pues se usan las redes sociales, así como el perifoneo en las diversas zonas del distrito. Por su parte, el **Gerente de Asesoría Jurídica**, hizo mención que se viene considerando implementar una ordenanza de amnistía tributaria.

**ACERCA DE LA INTERROGANTE N° 02:** Sobre la implementación de incentivos tributarios y su utilidad para la generación de una cultura de pago en los contribuyentes, el **Gerente de Administración Tributaria** señaló que esta iniciativa es positiva pues se incentiva a los contribuyentes a cumplir con los pagos, incluso, a través de sorteo de premios, lo que coincide con lo señalado por el **Gerente de Asesoría Jurídica**, quien además mencionó que en años pasados las amnistías tributarias han tenido buenos resultados, esto es secundado por el **Jefe de Registro Civil**, quien este tipo de incentivos coadyuvan a que la Municipalidad pueda contar con mayores recursos, incluso, para el

**Procurador Público Municipal**, la principal campaña de recaudación de la Municipalidad es la exoneración de intereses tributarios. Sin embargo, para el **Gerente de Servicios Públicos Municipales**, los incentivos tributarios no tienen resultados favorables en la cultura de pago de los contribuyentes pues se premia a quienes son morosos dando una mala señal a quienes si son cumplidos en los pagos.

**ACERCA DE LA INTERROGANTE N° 03:** Sobre si los niveles de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla son suficientes para atender las demandas sociales y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, su **Gerente de Administración Tributaria**, señaló que estos son insuficientes pues no existe una voluntad de pago por parte de los contribuyentes lo que se agrava con la carencia de un ejecutor coactivo dentro de la Municipalidad, lo que coincide con lo señalado por el **Procurador Público Municipal**, cuando indicó que no se cumplen las metas previstas por la falta de recursos por lo que no se pueden atender las necesidades de la población, en la misma línea que el **Jefe de Registro Civil**, quien mencionó que la recaudación es insuficiente, lo que se agrava con el crecimiento poblacional desordenado, la falta de un catastro y la excesiva morosidad. Por su parte, el **Gerente de Asesoría Jurídica**, anoto que los indicadores pueden mejorar con incentivos tributarios, en tanto el **Gerente de Servicios Públicos Municipales**, coincidió en la escasez de recursos pero además mencionó que en la actualidad la Municipalidad de Subtanjalla no cuenta con cobros por una serie de servicios públicos, como es el caso de recojo de residuos sólidos o seguridad ciudadana, lo que afecta la gestión de la

Municipalidad pues esta debe encargarse de asumir el costo total de estos servicios, subsidiándolos.

**ACERCA DE LA INTERROGANTE N° 04:** Sobre si la alta de una calificación legal del arbitrio por seguridad ciudadana supone una desatención por parte de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla para combatir la inseguridad dentro del distrito, su **Gerente de Administración Tributaria**, reconoció que ello les impide contar con mayores recursos por lo que se expone a la población por la falta de un marco legal que permita contar con mayores recursos, lo cual coincide con los señalado por el **Procurador Público Municipal**, quien indicó que si se tuviera una regulación sobre el arbitrio de seguridad ciudadana se podría tener una mejor cobertura para atender a la población mientras que, por su parte, el **Jefe de Registro Civil**, manifestó que esta omisión debilita el sistema de seguridad ciudadana pues no es posible exigir el pago de este tributo, lo que afecta al servicio mismo. Sin embargo, el **Gerente de Asesoría Jurídica**, señaló que la ausencia de una arco legal por parte de la Municipalidad para el arbitrio de seguridad ciudadana no supone una deficiencia para el desarrollo de sus actividades pues la Municipalidad asume los costos necesarios, posición que coincide con la del Gerente de Servicios Públicos Municipales, quien señalo que no son la única Municipalidad que no cuenta con este tipo de arbitrio, pero a través de la subvención se garantiza el servicio de seguridad ciudadana dentro del distrito, cuyos costos son asumidos íntegramente por la comuna.

**ACERCA DE LA INTERROGANTE N° 05:** Sobre si la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cuenta con instrumentos de gestión vigentes y actualizados con las políticas sobre seguridad ciudadana, su **Gerente de Administración Tributaria**, manifestó que si se cuenta con este tipo de documentos vigentes y actualizados, en tanto **Gerente de Servicios Públicos Municipales**, fue más específico pues señaló que existe un plan de seguridad ciudadana que es aprobado anualmente, pero que era el aspecto presupuestal el que generaba la deficiencia en el servicio. Sin embargo, el **Gerente de Asesoría Jurídica**, manifestó que los instrumentos de gestión no se encuentran actualizados lo que impide ejecutar mejores medidas de control en seguridad ciudadana, ello coincide con lo anotado por el **Procurador Público Municipal** y el **Jefe de Registro Civil**, quienes manifestaron que la Municipalidad no cuenta con instrumentos de gestión actualizados que puedan ayudar a mejorar el sistema de seguridad ciudadana.

**ACERCA DE LA INTERROGANTE N° 06:** Sobre si las políticas de planificación en seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad Distrital de Subtanjalla vienen dando resultados en favor de la población, su **Gerente de Administración Tributaria** consideró que estas vienen funcionando pues con ello se promueve una justicia más cercana combatiendo la delincuencia, mientras el **Gerente de Asesoría Jurídica**, fue de la misma opinión pues junto a la policía pueden alcanzar los objetivos trazados, en tanto el **Jefe de Registro Civil**, considero que las políticas de seguridad ciudadana tienen resultados solo parciales debido a la deficiencia de personal y recursos con que cuenta el Municipio. Sin embargo, el **Gerente de Servicio Públicos Municipales**,

manifestó que no se tienen resultados positivos debido al crecimiento de la delincuencia, así como a que el personal de serenazgo no cuenta con el perfil necesario para ese tipo de labores, lo cual coincide con lo manifestado por el **Procurador Público Municipal**, quien afirmó que el personal de serenos no cubre las necesidades de la población respecto a la seguridad ciudadana.

**ACERCA DE LA INTERROGANTE N° 07:** Sobre si las políticas preventivas en seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad Distrital de Subtanjalla tienen resultados positivos que se reflejan en la satisfacción de los pobladores del distrito, su **Gerente de Administración Tributaria** señaló que cuentan con planes donde la participación ciudadana es vital para lograr los objetivos, en tanto el **Gerente de Asesoría Jurídica** indicó que las políticas preventivas están trayendo resultados positivos gracias al apoyo de la PNP y las juntas vecinales, por lo que los ciudadanos están satisfechos, mientras que el **Jefe de Registro Civil**, mantiene su posición en que los resultados solo son parciales pues la carencia de recursos evita un mejor servicio. Sin embargo, el **Gerente de Servicios Públicos Municipales**, señaló que se carece de personal calificado, así como con el recurso humano suficiente para atender a toda la jurisdicción, lo que se complementa con lo señalado por el **Procurador Público Municipal**, quien señaló que la Municipalidad no cuenta con presupuesto para atender requerimientos sobre seguridad ciudadana en su jurisdicción.

**ACERCA DE LA INTERROGANTE N° 08:** Sobre si la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cuenta con medios y canales de atención de emergencias eficientes

que permiten dar una respuesta rápida y efectiva ante contingencias sobre seguridad ciudadana, su **Gerente de Administración Tributaria** señaló que se promueve la atención oportuna de denuncias, detectando las zonas vulnerables y posibles amenazas, en tanto el **Gerente de Asesoría Legal** indicó que cuentan con canales de atención las 24 horas del día, a través de medios virtuales, telefónicos y mediante la propia central de la PNP, por su parte, el **Gerente de Servicios Públicos Municipales**, agregó que cuentan con equipos celulares, vehículos, redes sociales, entre otros para atención oportuna de denuncias, pero insiste en que el gran problema es la falta de presupuesto, siendo que en el caso del **Procurador Público Municipal**, refirió que el sistema es limitado e impide atender a la población de forma eficiente, finalmente, el **Jefe de Registro Civil**, señaló que los canales de atención son ineficientes por falta de unidades y personal.

### **Sobre información documental**

**REQUERIMIENTO “A”**: Sobre las acciones de difusión que sobre cultura tributaria desarrollo la Municipalidad Distrital de Subtanjalla durante el ejercicio 2021, la mencionada entidad informo documentalmente que no se realizaron campañas de esta naturaleza debido a la ausencia de una partida presupuestal asignada para esta actividad.

**REQUERIMIENTO “B”**: Sobre las acciones de difusión que sobre cultura tributaria desarrollo la Municipalidad Distrital de Subtanjalla durante el ejercicio 2022, la mencionada entidad informo documentalmente que no se realizaron

campañas de esta naturaleza debido a la ausencia de una partida presupuestal asignada para esta actividad.

**REQUERIMIENTO “C”:** Sobre el impacto que generaron los incentivos tributarios en la recaudación de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla durante el ejercicio 2021, la mencionada entidad informo documentalmente que el impacto ascendió a la suma de S/ 893,877.79 (Ochocientos noventa y tres mil ochocientos setenta y siete con 79/100 soles).

**REQUERIMIENTO “D”:** Sobre el impacto que generaron los incentivos tributarios en la recaudación de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla durante el ejercicio 2022, la mencionada entidad informo documentalmente que en el ejercicio fiscal 2022 no se otorgó beneficio tributario alguno a la población de Subtanjalla.

**REQUERIMIENTO “E”:** Sobre la morosidad tributaria en 2021 en comparación con el ejercicio 2020, la Municipalidad Distrital de Subtanjalla informo documentalmente que en el ejercicio fiscal 2021, la morosidad llego a la suma de 13´432.569.56 (Trece millones cuatrocientos treinta y dos mil quinientos sesenta y nueve con 56/100 soles), contra 11´836.560.21 (Once millones ochocientos treinta y seis mil quinientos sesenta y 21/100 soles) del año 2020.

**REQUERIMIENTO “F”:** Sobre la morosidad tributaria en 2022 en comparación con los ejercicios 2021 y 2020, la Municipalidad Distrital de Subtanjalla informo documentalmente que en el ejercicio fiscal 2022, la morosidad llego a la suma de

15'589.132.89 (Quince millones quinientos ochenta y nueve mil ciento treinta y dos con 89/100 soles), versus los 13'432.569.56 (Trece millones cuatrocientos treinta y dos mil quinientos sesenta y nueve con 56/100 soles) del 2021, y los 11'836.560.21 (Once millones ochocientos treinta y seis mil quinientos sesenta y 21/100) soles del año 2020.

**REQUERIMIENTO “G”:** Sobre la estadística de recaudación del arbitrio de seguridad ciudadana durante los ejercicios 2021 y 2022 en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, la citada entidad informo documentalmente que no cuentan con una ordenanza que permita el cobro de este tipo de arbitrio.

**REQUERIMIENTO “H”:** Sobre la estadística de recaudación del arbitrio de seguridad ciudadana durante los ejercicios 2022, 2021 y 2020 en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, la citada entidad informo documentalmente que no cuentan con una ordenanza que permita el cobro de este tipo de arbitrio.

**REQUERIMIENTO “I”:** Sobre los instrumentos de gestión vigentes sobre seguridad ciudadana en aprobados por la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, la citada entidad informo documentalmente que cuentan con un plan distrital de seguridad ciudadana aprobado por ordenanza municipal N° 009-2022-MDS.

**REQUERIMIENTO “J”:** Sobre el índice de respuesta en seguridad ciudadana durante los ejercicios 2021 y 2022, la Municipalidad de Subtanjalla informo documentalmente que en 2021 reporto: 180 robos, 18 accidentes de tránsito, 245 casos de violencia familiar, 2 incendios, así como 2 ocurrencias de otro tipo. En

tanto durante 2022 reporto: 271 robos, 12 accidentes de tránsito, 301 casos de violencia familiar, 4 incendios, así como 12 ocurrencias de otro tipo.

### 5.3. **Discusión**

**Sobre el objetivo general:** Para la verificación del objetivo general, consistente en analizar el impacto de la cultura tributaria de los contribuyentes sobre el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, se cuenta con los resultados porcentuales de la tabla y gráfico estadístico N° 05, donde se evidencia que el 54% de los encuestados, en promedio, consideró que el cumplimiento de las obligaciones tributarias en Subtanjalla no se direcciona a la atención de las demandas sociales para la mejora de la calidad de vida de los pobladores del distrito, sin embargo la tabla y gráfico estadístico N° 06 pone en evidencia que un 33% de encuestados encontró una relación directa entre el incumplimiento de obligaciones y la desatención de las necesidades de la población, por lo que en la tabla y gráfico estadístico N° 07, el 55% de la población encuestada coincidió en señalar que la creación de un arbitrio por concepto de seguridad ciudadana podría coadyuvar en mejorar este sistema, pues en las actuales condiciones en que se presta el servicio por parte de la Municipalidad, tal y como aparece de la tabla y gráfico estadístico N° 08, un mayoritario 68.3% de encuestados manifestó que no cumpliría con el pago de ese concepto en caso se creara. Esta información se complementa con los resultados porcentuales de la tabla y gráfico estadístico N° 13, donde el 36.7% de la población encuestada consideró que las medidas

preventivas en materia de seguridad ciudadana no vienen dando resultados satisfactorios para la población, siendo particularmente resaltante el hecho de que otro 36.7% tiene, por lo menos, dudas sobre la efectividad de la acción municipal en relación a la seguridad ciudadana. En tanto, los resultados porcentuales de la tabla y gráfico estadístico N° 16, son claros al mostrar que el 56.7% de encuestados percibe que el sistema de seguridad ciudadana de la Municipalidad necesita ser implementado con mayores recursos humanos e infraestructura para lo cual necesita de mayor presupuesto.

Todo lo antes señalado, guarda relación con las respuestas obtenidas por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, los mismos que en la tabla N° 19, coincidieron en señalar que los niveles de recaudación tributaria son insuficientes para la atención de las necesidades de la población, siendo parte de ello de cultura tributaria lo que les hace ser omisos a los pagos, situación que se acentúa cada vez más con el importante crecimiento poblacional que está teniendo el distrito, además se debe destacar, que esta Municipalidad no cuenta con cobros por una serie de servicios como es el caso de gestión de residuos sólidos o el propio arbitrio por seguridad ciudadana. Adicionalmente, en el caso de la tabla N° 20, los funcionarios también coincidieron, en su mayoría, en señalar que la falta de una calificación legal para el arbitrio de seguridad ciudadana impide prestar un mejor servicio debido a la falta de recursos, mientras que la tabla N° 23, los funcionarios refieren que los resultados preventivos en seguridad son parciales, pues si bien cuentan con el apoyo de la policía y de las rondas vecinales, existe un déficit presupuestal que impide implementar de mejor

manera estas iniciativas. En esa misma línea, la información documental recibida por parte de la Municipalidad de Subtanjalla y presentada en la tabla N° 25, requerimientos “E” y “F”, evidencian que existe una alta tasa de morosidad, que alcanzó, en 2020, una suma superior a los 11 millones de soles, en 2021, más de 13 millones de soles, y, en 2022, más de 15 millones de soles, además, con los requerimientos “G” y “H”, se ratifica el hecho de que, efectivamente, la Municipalidad de Subtanjalla no cuenta con un arbitrio sobre seguridad ciudadana.

En base a lo previamente señalado, Muñoz y Quiñones (2019), citados en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “La recaudación tributaria y sus efectos en los servicios de limpieza y seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Independencia, Provincia de Huaraz, año 2015”, indicaron que existe un importante porcentaje de la población que incumple con el pago de servicios públicos prestados por la municipalidad, lo que se evidencia en las encuestas realizadas, donde más de la tercera parte de las personas no cumplen con sus obligaciones tributarias, razón por la cual los encuestados coinciden en la necesidad de que la municipalidad realice acciones tendientes a incentivar el cumplimiento del pago de impuestos municipales. Por su parte, Chávez (2015), citado en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pastaza”, indicó que hay poca confianza de parte de los contribuyentes acerca del destino o uso que se dará a los pagos que realicen, así como poca conformidad de la labor

municipal, lo que sumado a la poca inducción que reciben trae consigo un alto incumplimiento de obligaciones tributarias. Finalmente, Solórzano (2008), citado en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “la cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú”, indicó que, generar cultura tributaria necesita de una vinculación con lo que se conoce como ciudadanía fiscal, la misma que brinda una visión mucho más amplia de la fiscalidad, dentro de la cual, por una parte, participan la responsabilidad ciudadana de pagar impuestos, así como la necesidad del Estado por conseguir los recursos para asegurar el respeto de derechos, así como la propia existencia del aparato estatal y, por otra parte, converge la necesidad de contar con la garantía del buen uso de recursos, respeto al principio de transparencia, dar cuentas claras y promover acciones de control y supervisión ciudadana.

En atención a los resultados obtenidos, así como por las investigaciones citadas, se pudo establecer que el desarrollo de la cultura tributaria de los contribuyentes impacta significativamente en la ejecución de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

**Sobre el primer objetivo específico:** Para la verificación del primer objetivo específico, consistente en verificar la manera en que se viene fomentando la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, se cuenta como resultados porcentuales de las tablas y gráficos estadísticos N° 01 y 02, donde se evidencia que el 50% de encuestados manifestó no contar con el nivel de información necesario acerca de los alcances

de la cultura tributaria y como su ejercicio permite colaborar en la solución de los problemas de su Distrito, así como que las acciones que viene realizando la citada Municipalidad para difundir, promover e incentivar la cultura tributaria en los contribuyentes es ineficiente e insuficiente. En esa línea, los resultados porcentuales de la tabla y gráfico estadístico N° 04, revelan que el 51.7% de la población encuestada consideró que la Municipalidad no viene articulando ni difundiendo de forma eficiente, programas de incentivos tributarios para que puedan ser materia de acogimiento por parte de sus contribuyentes. Sin embargo, los resultados porcentuales de la tabla y gráfico estadístico N° 03, muestran que el 48.3% de ciudadanos encuestados manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la aplicación de incentivos tributarios permitiría un mayor cumplimiento de obligaciones tributarias, ya sea mediante fraccionamiento o descuentos.

Todo lo antes señalado, guarda relación con las respuestas obtenidas por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, los mismos que en la tabla N° 17, solo se limitaron a señalar, como acciones para fomentar la cultura tributaria, a las campañas de concientización en redes sociales así como acciones de perifoneo, además la tabla N° 18, muestra que sobre la implementación de incentivos tributarios para mejorar la cultura de pago de los contribuyentes, los funcionarios manifestaron que están son positivas y que incluso se cuenta con resultados positivos en relación con años pasados en los que se aprobó algún tipo de exoneración o amnistía lo que traía consigo una mayor recaudación al ser un incentivo para el contribuyente. En esa misma línea,

la información documental recibida por parte de la Municipalidad de Subtanjalla y presentada en la tabla N° 25, requerimientos “A” y “B”, evidencian que durante los ejercicios 2021 y 2022, esta entidad no realizó ninguna acción de difusión sobre fomento de la cultura tributaria en el distrito, lo cual es explicado en razón a que no cuentan con partida presupuestal asignada para este tipo de actividades; mientras que sobre los requerimientos “C” y “D”, se presenta que los incentivos tributarios en 2021 supusieron un impacto de más de 890 mil soles en la recaudación, siendo el caso que extrañamente durante 2022 no se otorgó beneficio tributario alguno a la población de Subtanjalla.

En base a lo previamente señalado, Gutiérrez (2017), citado en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “La cultura tributaria de los ciudadanos de Puente Piedra y su influencia en el pago de arbitrios de seguridad ciudadana 2016”, indicó que la implementación de políticas públicas para una buena cultura tributaria en la municipalidad no ha sido exitosa, ello se refleja con los bajos niveles de recaudación en ese concepto durante los años 2015 y 2016 en lo que se aprecia una tendencia a la baja. Esto además tiene correlato con lo indicado por los pobladores del distrito encuestados, quienes unánimemente coinciden en referir que la municipalidad no realiza acciones de información acerca de los beneficios que trae consigo el pago del servicio de seguridad ciudadana y, menos aún, se les hace llegar algún tipo de cronograma donde se establezca las fechas de pago por ese concepto. Por su parte, De La Cruz, et al. (2022), citado en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “la cultura tributaria y recaudación municipal distrital de Olmos al 2021”, indicaron

que la cultura tributaria tiene dimensiones, siendo las más destacables: la educación tributaria, la misma que tiene que ver con el conocimiento de la sociedad acerca de las obligaciones que mantienen con la administración tributaria, siendo un punto neurálgico para lograr el cumplimiento de obligaciones pues deben tener conocimiento de las características de los impuestos, su utilidad, la forma en que recaudan y el destino de cada uno de ellos., además, la conciencia tributaria permite que, una vez formado el ciudadano, es decir educado tributariamente, tenga la voluntad de cumplir con sus obligaciones sin necesidad de la intervención coactiva del Estado. Finalmente, Román (2021), citada en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado “La cultura tributaria y contributiva en el norte de Valle del Cauca: Una herramienta de la política fiscal, para fortalecer la política de bienestar social: caso estudio DIAN, sección Tuluá”, indicó que se pudo determinar que en la sociedad colombiana se arraigó una cultura de incumplimiento bastante marcada, siendo uno de sus rasgos el no pago de las obligaciones, lo que convierte al contribuyente en renuente de sus obligaciones y con ello frenar el desarrollo y bienestar de los demás. Es por ello que la cultura tributaria es bastante baja, aun cuando se han realizado esfuerzos por fomentarla e incluso informarla. Dentro de ese contexto se han logrado que el nivel de incumplimiento disminuya, aún no dentro de lo esperado, pero se entiende que aún queda mucho por avanzar para lograr modificar la concepción de las personas sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

En atención a los resultados obtenidos, así como por las investigaciones citadas, se pudo verificar que el impulso de las acciones destinadas al fomento de la cultura tributaria incide negativamente en la conducta de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

**Sobre el segundo objetivo específico:** Para la verificación del segundo objetivo específico, consistente en corroborar la manera en que se vienen implementando las políticas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, se cuenta con los resultados porcentuales de las tablas y gráficos estadísticos N° 09 y 10, donde más del 45% de encuestados, consideró que esta Municipalidad no cuenta con planes vigentes y actualizados que contengan políticas sobre seguridad ciudadana en favor de la población, así como que no informa debidamente a la población acerca de sus planes y estrategias sobre seguridad ciudadana, ni los beneficios que estos planes traerán para los pobladores del distrito. Al respecto, la tabla y gráfico estadístico N° 11, revela que el 56.6% de la población encuestada coincidió en señalar que las acciones en seguridad ciudadana que realiza la Municipalidad no obedecen a una planificación previa que le permita gestionar de forma eficiente este problema, lo que se complementa con la tabla y gráfico estadístico N° 12, donde el 46.7% de encuestados afirmó que la Municipalidad no realiza una labor coordinada con la policía nacional a efectos de ejecutar acciones conjuntas en beneficio de la seguridad del distrito. Esta información se complementa con los resultados porcentuales de las tablas y gráficos estadísticos N° 14 y 15, donde el 48.3% y 50%, respectivamente, señalaron que la Municipalidad no cuenta con personal

suficiente ni idóneo para realizar labores preventivas correspondientes a seguridad ciudadana, además no cuenta con un sistema de medios y canales de atención de emergencias eficiente, por lo que no es posible atender de forma rápida y efectiva las contingencias sobre seguridad ciudadana que se susciten en el distrito.

Todo lo antes señalado, guarda relación con las respuestas obtenidas por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, los mismos que en la tabla N° 21, dividieron opiniones, por cuanto un grupo afirmaba que se contaba con instrumentos de gestión actualizados con las políticas de seguridad ciudadana para el distrito, mientras otro grupo señaló que estos documentos existen, pero no se encuentran actualizados. En tanto, en la tabla N° 22, los funcionarios coincidieron en que se contaba con resultados parciales sobre la planificación en seguridad ciudadana, donde el apoyo de la policía fue fundamental, pero que existen carencias específicamente en el personal de serenazgo quienes no reunirían los perfiles necesarios para esa labor. Es por ello que en la tabla N° 24, los funcionarios señalaron que aun contando con un sistema de atención de emergencias este resulta ineficiente por estar limitada en su capacidad de respuesta debido a falta de unidades y de personal. En esa misma línea, la información documental recibida por parte de la Municipalidad de Subtanjalla y presentada en la tabla N° 25, requerimiento “I”, evidencia que esta entidad si cuenta con un plan distrital de seguridad ciudadana, el mismo que fue aprobado por ordenanza municipal N° 009-2022-MDS, además, el requerimiento “J” muestra los índices de respuesta en seguridad ciudadana durante 2021 y

2022, siendo los más significativos la violencia familiar, con 245 y 301, así como los robos con 180 y 271 casos respectivamente.

En base a lo previamente señalado, Retamozo y Reyes (2021), citados en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “la conciencia tributaria de los contribuyentes y el pago de arbitrios de serenazgo en el radio urbano de Huancavelica, primer semestre, 2018”, consideraron que en su estudio la experiencia fue exitosa al encontrar que respecto a la dimensión procesos y normas sociales, esta se calificó como entre positiva y moderada, mientras que en el caso de la dimensión visión del mundo, referida a la relación Estado y la sociedad, esta mantiene una relación positiva, en tanto, en el caso de la dimensión valores, referido a las motivaciones individuales, existe una relación positiva, lo que deriva en que la variable cultura tributaria tiene que ver con el cumplimiento del pago por arbitrio de serenazgo. En el caso de Gómez (2008), citado en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “Elementos para la construcción de políticas públicas de seguridad ciudadana”, indicó que, las autoridades locales son las que en un primer momento tienen que dar respuesta a las problemáticas que afectan la convivencia y seguridad de los ciudadanos pues la municipalidad debe complementar su rol, consistente en prestar servicios básicos y realizar obras públicas, con el de promover y generar desarrollo local integral (desarrollo humano sostenible y seguridad humana integral), de allí el perfil protagónico de los gobiernos locales en la construcción de políticas públicas de convivencia y seguridad ciudadana indiscutiblemente señala un futuro diferente sobre las funciones, competencias y obligaciones que

deben asumir con el concurso de la sociedad civil. Finalmente, la Defensoría del Pueblo (2021), citado en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “El servicio de serenazgo municipal y su situación durante la pandemia covid-19”, señaló que, el tema de la seguridad aparece como una necesidad de los individuos, así como con la condición de bien jurídico protegido, el mismo que ante la presencia de inseguridad requiere que el Estado estructure políticas públicas de carácter preventivo y punitivo que perduren con el paso del tiempo, además estas deben tener la posibilidad de modificarse según como la violencia y los indicadores de criminalidad vayan evolucionando; es necesario contar con una disposición de responsabilidades de parte de cada entidad del Estado, así como de la sociedad en general.

En atención con los resultados obtenidos, así como por las investigaciones citadas, se pudo corroborar que la gestión de políticas en seguridad ciudadana se viene implementando deficientemente en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

**Primero:** Se concluye en que el desarrollo de la cultura tributaria de los contribuyentes impacta significativamente en la ejecución de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, ello se puede afirmar en base al análisis realizado en donde se evidencia que la población considera que los recursos recaudados no son utilizados para satisfacer las necesidades de la población, además las acciones, en materia de seguridad ciudadana, realizadas por la entidad, no cuentan con el respaldo ciudadano pues consideran que no hay resultados favorables en esta materia, debido a la falta de recursos humanos y presupuestales. Esto se pudo complementar con la información obtenida a través de los funcionarios municipales donde coinciden en que la falta de cultura tributaria hace que la recaudación sea insuficiente, lo que se corrobora con la poca cultura de pago evidenciada por los altos índices de morosidad reportados por la propia entidad, y, agravados por el hecho de no contar con un arbitrio específico sobre seguridad ciudadana.

**Segundo:** Se concluye en que el impulso de las acciones destinadas al fomento de la cultura tributaria incide negativamente en la conducta de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, ello se pudo verificar en razón a que la población no cuenta con el suficiente nivel de información sobre la cultura

tributaria y como esta coadyuva a la solución de los problemas del distrito, además la entidad no cumple con difundirla ni promoverla, lo que se pudo contrastar con lo informado por los funcionarios en cuanto a que solo usan sus redes sociales y perifoneo para esta labor, además, por reporte de la propia Municipalidad, no cuentan con partida presupuestal alguna para este tipo de labor. En esa línea, los incentivos tributarios, forma de promover el pago oportuno de tributos, no fueron aplicados por parte de la entidad en el ejercicio pasado, pese a que la población considera que son una opción positiva, y, los mismos funcionarios revelaron que son alternativas que funcionaron en periodos anteriores.

**Tercero:** Se concluye en que la gestión de políticas en seguridad ciudadana se viene implementando deficientemente en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, ello se puede corroborar en razón a que pese a contar con un plan de seguridad ciudadana, este no ha sido debidamente difundido a la población, a efectos de que conozcan sus acciones y beneficios, esto trae como consecuencia que la mayoría de personas considere que la acciones en seguridad ciudadana sean no planificadas, menos aún coordinadas con la policía o la propia población organizada, lo que se agudiza con la percepción de falta de personal idóneo para labores de seguridad ciudadana y un deficiente sistema de atención de emergencias. En cuanto a la palabra de los funcionarios de la Municipalidad, algunos de ellos no conocían que se contaba con un plan de seguridad ciudadana actualizado, pero si coincidieron en la falta de personal y la necesidad de mejorar el sistema de atención de denuncias.

## 6.2. Recomendaciones

**Primero:** Se recomienda que, la Municipalidad Distrital de Subtanjalla implemente un sistema de transparencia de la información con la finalidad de que la población puede acceder de forma fácil y rápida al catálogo de servicios públicos que brinda la entidad, así como los resultados que estos vienen obteniendo. Para ello, la entidad no solo deberá considerar sus redes sociales para difusión, sino que adicionalmente debe promover campañas públicas donde sus pobladores puedan acercarse a conocer cómo se vienen gestionando los servicios en el distrito y con ello tener una mayor confianza en la administración municipal que incentive una cultura tributaria que redunde en una mayor recaudación.

**Segundo:** Se recomienda que, una vez implementado el sistema de transparencia señalado en el acápite anterior, estando la población informada de la gestión y de sus resultados, se proceda a la aprobación de una ordenanza por la cual se cree el arbitrio de seguridad ciudadana, que pueda permitir un nivel de recaudación para la mejora de las condiciones en que se viene prestando dicho servicio, además de evitar que la entidad subsidie integrante entes servicio. Con ello se busca que el nivel de atención de emergencias sea mucho más eficiente, se pueda adquirir mejores equipos, se cuente con más personal para el servicio de serenazgo y que, adicionalmente, se puedan mejorar los perfiles para este tipo de labores, trayendo consigo mejores condiciones laborales para los responsables de esta área.

**Tercero:** Se recomienda que, la Municipalidad Distrital de Subtanjalla trabaje sobre la base de dos puntos claves: i) educación tributaria, por medio del cual, y con el debido presupuesto, se pueda brindar charlas gratuitas a la población para que conozcan sus obligaciones para con la administración tributaria pero, además, el destino del dinero que aportarán y la utilidad que ello supondrá para ellos y el propio distrito, y, ii) una campaña de incentivos tributarios paralela que permita reducir los niveles de morosidad mostrados durante el presente estudio, los mismos que deben ser excepcionales y aplicados solo a los casos de periodos pasados vencidos, pues la idea es que trabajando los dos ejes la morosidad pueda ser mínima.

# REFERENCIAS

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Castro, Hildebrando (2010). *Ley orgánica de municipalidades: concordada y comentada*. Editorial Ubi Lex, segunda edición.

Chirinos, Enrique y Chirinos, Francisco (1994). *Constitución de 1993: Lectura y comentario*. Empresa editora Piedul S.R.L.

Decreto Legislativo N° 1316. *Decreto legislativo que modifica la ley N° 27933, ley del sistema nacional de seguridad ciudadana y regula la cooperación de la PNP con las municipalidades para fortalecer el sistema de seguridad ciudadana*. Diario oficial “el peruano”, 31 de diciembre de 2016.

Decreto Supremo N° 011-2014-IN. *Decreto Supremo que aprueba el reglamento de la ley N° 27933, ley del sistema nacional de seguridad ciudadana*. Diario oficial “el peruano”, 4 de diciembre de 2014.

Ley N° 27972. *Ley orgánica de municipalidades*. Normas legales actualizadas, diario oficial “el peruano”.

Ley N° 27933. *Ley del sistema nacional de seguridad ciudadana*. Normas legales actualizadas, diario oficial “el peruano”.

Municipalidad Distrital de Subtanjalla (2016). *Texto único de procedimientos administrativos*.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- Acero, Hugo (2009). *Los gobiernos locales y la seguridad ciudadana*. Fundación seguridad & democracia de Colombia, pp. 168-234. <https://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/Colombia/evaluaciones/gobiernoslocales.pdf>
- Acuerdo Nacional (2014). *Políticas de Estado*. <https://www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%e2%80%8b/politicas-de-estado-castellano/>
- Behar, Daniel (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*. Editorial Shalom. <http://187.191.86.244/rceis/index.php/herramientas-para-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-daniel-s-behar-rivero/>
- Cartagena, Ilda (2010). *Seguridad ciudadana un derecho humano*. Revista Regional de Derechos Humanos, pp. 3-14. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r26029.pdf>
- Chávez, Alejandra (2015). *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pastaza*. Tesis para optar el grado de maestro en tributación y derecho empresarial por la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20337>
- Decreto Supremo N° 013-2013-IN. *Decreto Supremo que aprueba en Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023*.

<https://www.gob.pe/institucion/mininter/informes-publicaciones/610391-plan-nacional-de-seguridad-ciudadana-2019-2023>

Defensoría del Pueblo (2021). *El servicio de serenazgo municipal y su situación durante la pandemia covid-19*. Informe de adjuntía N° 001-2021-DP/ADHPD. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/09/2021-Informe-Adj-001-2021-Serenazgo.pdf>

Defensoría del Pueblo (2020). *Acciones para la seguridad ciudadana – Oficio N° 169-2020/DP*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/04/Oficio-N%C2%B0-169-2020-DP-12-06-2020-Oficio-dirigido-a-la-Presidencia-del-Consejo-de-Ministros-formulando-recomendaciones-en-materia-de-seguridad-ciudadana-durante-la-pandemia-por-la-Covid-19-.pdf>

De la Cruz, Emilia; Gonzáles, Elena y Sevilla, Marco (2022). *La cultura tributaria y recaudación municipal distrital de Olmos al 2021*. Ciencia Latina, revista multidisciplinaria. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2482](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2482)

Fuentes, David (2003). *Políticas públicas y seguridad ciudadana: la violencia como problema crítico*. Estudios fronterizos, vol. 4, núm. 8. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-69612003000200001](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-69612003000200001)

Gómez, Claudia (2008). *Elementos para la construcción de políticas públicas de seguridad ciudadana*. Seguridad multidimensional en América Latina, pp. 369-

394, Ecuador. <https://www.flacsoandes.edu.ec/agora/elementos-para-la-construccion-de-politicas-publicas-de-seguridad-ciudadana>

Gutiérrez, Jiomara (2017). *La cultura tributaria de los ciudadanos de Puente Piedra y su influencia en el pago de arbitrios de seguridad ciudadana, 2016*. Tesis para optar el título profesional de abogada por la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11443>

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, María (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education, 6ta. edición, México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). *Estadísticas de seguridad ciudadana enero-junio 2022*. Informe técnico N° 04, julio. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_estadisticas\\_de\\_seguridad\\_ciudadana.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_estadisticas_de_seguridad_ciudadana.pdf)

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). *Perú: Indicadores de gestión municipal 2021*. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3203958-peru-indicadores-de-gestion-municipal-2021>

IPSOS Perú (2022). *Encuesta nacional urbana-rural sobre gestión pública y situación política*. [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2022-02/6980122INF\\_V2\\_02Feb22%20%28OD%29.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2022-02/6980122INF_V2_02Feb22%20%28OD%29.pdf)

Lahera, Eugenio (2006). *Encuentros y desencuentros entre política y políticas públicas*. Políticas y políticas públicas en los procesos de reforma de América Latina,

Naciones Unidas, pp. 75-99.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2810/S301441F825P\\_es.pdf?sequence=1](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2810/S301441F825P_es.pdf?sequence=1)

Maigua, Julio (2019). *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del gobierno autónoma descentralizado del Cantón Latacunga*. Tesis para optar el título profesional de ingeniero por la Universidad Técnica de Cotopaxi del Ecuador. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7543>

Mercedes, Candido (2016). *Seguridad ciudadana; un derecho fundamental*. <https://www.vanderbilt.edu/lapop/news/020116.DominicanRepublic-Acento.pdf>

Ministerio del Interior (2022). *Política nacional multisectorial de seguridad ciudadana al 2030*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3290003/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20Multisectorial%20-%20Seguridad%20Ciudadana%202030.pdf>

Ministerio del Interior (2022). *Nota de prensa: aprueban la primera política nacional multisectorial de seguridad ciudadana al 2030*.

<https://www.gob.pe/institucion/mininter/noticias/625982-aprueban-la-primer-politica-nacional-multisectorial-de-seguridad-ciudadana-al-2030>

Muñoz, Josué y Quiñones, Gina (2019). *La recaudación tributaria y sus efectos en los servicios de limpieza y seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Independencia, Provincia de Huaraz, año 2015*. Tesis para optar el título

profesional de economista por la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo.

<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2873>

Navarro, Carmen (2008). *El estudio de las políticas públicas*. Revista jurídica de la Universidad Autónoma de Madrid, núm. 17, pp. 231-255.

<https://revistas.uam.es/revistajuridica/article/view/6100>

Retamozo, Kimberly y Reyes, Joyce (2021). *La conciencia tributaria de los contribuyentes y el pago de arbitrio de serenazgo en el radio urbano de Huancavelica, primer semestre, 2018*. Tesis para optar el título profesional de contador en la línea de investigación tributario y laboral por la Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4186>

Román, Jennifer (2021). *La cultura tributaria y contributiva en el norte de Valle del Cauca: Una herramienta de la política fiscal, para fortalecer la política de bienestar social: caso estudio DIAN, sección Tuluá*. Tesis para optar el título profesional de administrador por la Universidad del Valle de Colombia.

<http://hdl.handle.net/10893/21571>

Ruíz, Juana (2017). *La cultura tributaria y la gestión municipal*. Quipukamayoc, 25(48), pp. 49-60. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>

Solórzano, Dulio (2008). *La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú*.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura\\_tributaria\\_dulio\\_solorzano.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)

Suárez, Leonor (2021). *Las políticas públicas y la toma de decisiones en el Perú*.

Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/las-politicas-publicas-y-la-toma-de-decisiones-en-el-peru>

Tribunal Constitucional (2007). *Sentencia recaída en el expediente N° 6626-2006-*

*PA/TC-Tacna*. <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2007/06626-2006-AA.pdf>

Vargas, Braulio (2004). *Políticas públicas locales y desarrollo*. Universidad ESAN,

Cuaderno de difusión, 9(17), pp. 47-59.

<https://doi.org/10.46631/jefas.2004.v9n17.04>

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es el impacto de la cultura tributaria de los contribuyentes sobre el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, periodo 2021-2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Analizar el impacto de la cultura tributaria de los contribuyentes sobre el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, periodo 2021-2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El desarrollo de la cultura tributaria de los contribuyentes impacta significativamente en la ejecución de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> Cultura Tributaria.</p>	<p><b>De la Variable Independiente</b> Nivel de información.</p>	<p><b>De la Variable Independiente</b> Acciones de difusión.  Incentivos tributarios.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> ¿De qué manera se viene fomentando la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, periodo 2021-2022?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Verificar la manera en que se viene fomentando la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, periodo 2021-2022</p>	<p><b>Hipótesis Especificas</b> El impulso de las acciones destinadas al fomento de la cultura tributaria incide negativamente en la conducta de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022.</p>	<p><b>Variables Dependiente</b> Política sobre seguridad ciudadana.</p>	<p><b>De la Variable Dependiente</b> Nivel normativo.</p>	<p><b>De la Variable Dependiente</b> Instrumentos de gestión.  Planificación.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Mixto</p>
<p>¿De qué manera se vienen implementando las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, periodo 2021-2022?</p>	<p>Corroborar la manera en que se vienen implementando las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, periodo 2021-2022</p>	<p>La gestión de políticas en seguridad ciudadana de vienen implementando deficientemente en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022.</p>		<p>Nivel de satisfacción.</p>	<p>Labor preventiva.  Atención de emergencias.</p>	<p><b>Alcance o Nivel:</b> Descriptivo explicativo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población y Muestra:</b> 50 ciudadanos y 05 funcionarios por muestreo no probabilístico.</p> <p><b>Recolección de Datos</b> Encuesta, entrevista y análisis documental.</p> <p><b>Análisis de Datos</b> Estadística descriptiva y razonamiento lógico.</p>

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Analizar el impacto de la cultura tributaria de los contribuyentes sobre el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, periodo 2021-2022.</p>	Cultura Tributaria.	Es un instrumento de gestión que trae consigo la información necesaria relacionada a cada trámite o procedimiento de naturaleza administrativa que cualquier ciudadano realice ante los establecimientos de la administración pública.	<p>Nivel de información.</p> <p>Nivel de recaudación.</p>	<p>de Acciones de difusión</p> <p>Incentivos tributarios.</p> <p>de Grado de morosidad.</p> <p>Pago de arbitrio de seguridad ciudadana.</p>
<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Verificar la manera en que se viene fomentando la cultura tributaria de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, periodo 2021-2022.</p>	Política de seguridad ciudadana.	Se refiere al conjunto de pasos orientados a lograr que las actividades en la administración pública sean más amigables para el usuario o administrados. Es por ello que este concepto es mucho más amplio que la llamada simplificación de procedimientos, pues la simplificación administrativa incluye este término, además, junto a otros procesos orientados a la estructura organizacional de la entidad.	<p>Nivel normativo.</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<p>Instrumentos de gestión.</p> <p>Planificación.</p> <p>Labor preventiva.</p> <p>Atención de emergencias.</p>
<p>Corroborar la manera en que se vienen implementando las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, periodo 2021-2022.</p>				

### Anexos 03: Constancia de comité de ética UPSJB



## UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

### CONSTANCIA N° 1776-2022-CIEI-UPSJB

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Privada San Juan Bautista SAC, deja constancia que el Proyecto de Investigación detallado a continuación ha sido evaluado en la sesión del CIEI:

Código de Registro: N° 1776-2022-CIEI-UPSJB

Título del Proyecto: "LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA PERIODO 2021-2022"

Investigador (a) Principal: HERNÁNDEZ ALARCÓN JULIO ANTONIO

El Comité Institucional de Ética en Investigación ha determinado que este proyecto no califica como una investigación en sujetos humanos y está **EXONERADO** de revisión protocolar. Es preciso mencionar que el estudio cumple los lineamientos y estándares académicos, científicos y éticos de la UPSJB.

La vigencia de la constancia es efectiva hasta la conclusión del estudio en mención. No hace falta una solicitud de renovación de vigencia.

Como investigador principal, es su deber contactar oportunamente al CIEI ante cualquier cambio al protocolo exonerado que podría ser considerado en una enmienda al presente proyecto.

Finalmente, el investigador debe responder a las solicitudes de seguimiento al proyecto que el CIEI pueda solicitar y deberá informar al CIEI sobre la culminación del estudio de acuerdo a los reglamentos establecidos.

Lima, 28 de noviembre de 2022.



  
Mg. Juan Antonio Flores Tumba  
Presidente del Comité Institucional  
de Ética en Investigación

[www.upsjb.edu.pe](http://www.upsjb.edu.pe)

**CHORRILLOS**  
Av. José Antonio Lavalle N°  
302-304 (Ex Hacienda Villa)

**SAN BORJA**  
Av. San Luis 1923 – 1925 – 1931

**ICA**  
Carretera Panamericana Sur  
Ex km 300 La Angostura,  
Subtanjalla

**CHINCHA**  
Calle Albilla 108 Urbanización  
Las Viñas (Ex Toche)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2888

## Anexo 04: Cuestionario



### CUESTIONARIO

#### I. INSTRUCCIONES

Estimado participante, mediante la presente se solicita su apoyo, a través de sus respuestas, para considerarlas en la Tesis “La cultura tributaria de los contribuyentes y su impacto en el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022”, cuyos resultados permitirán presentar propuestas de mejora acerca de la problemática materia de estudio.

#### II. LEYENDA

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: En duda
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

#### III. ITEMS

N°	ACTIVIDAD	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>V.I.: CULTURA TRIBUTARIA</b>						
<b>Dimensión: NIVEL DE INFORMACIÓN</b>						
1	¿Considera usted que cuenta con el nivel necesario de información acerca de lo que significa la cultura tributaria y como el ejercicio de esta permite coadyuvar en la solución de los problemas de su comunidad?					
2	¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla viene realizando acciones eficientes y suficientes de difusión para promover e incentivar la cultura tributaria en los ciudadanos contribuyentes pertenecientes al distrito?					
3	¿Considera usted que la aplicación de incentivos que le permitan cumplir con sus obligaciones tributarias mediante descuentos y/o fraccionamientos incentivan positivamente la voluntad y cumplimiento de pago de los contribuyentes?					

4	¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla viene articulando programas de incentivos tributarios que son eficientemente difundidos y efectivamente acogidos por los ciudadanos del distrito?					
<b>Dimensión: NIVEL DE RECAUDACIÓN</b>						
5	¿Considera usted que el cumplimiento del pago de las obligaciones tributarias a la Municipalidad de Subtanjalla se direcciona a la atención de las demandas sociales y mejora de la calidad de vida de los pobladores del distrito?					
6	¿Considera usted que el incumplimiento del pago de obligaciones tributarias incide directamente en la falta de atención a las necesidades de la población del distrito de Subtanjalla?					
7	¿Considera usted que es necesario que la Municipalidad de Subtanjalla cree un arbitrio por concepto de seguridad ciudadana con la finalidad de implementar eficientemente este sistema?					
8	¿Considera usted que con el actual servicio de seguridad ciudadana que ofrece la Municipalidad distrital de Subtanjalla cumpliría con el pago de arbitrios por este concepto?					
<b>V.D.: POLÍTICAS SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA</b>						
<b>Dimensión: NIVEL NORMATIVO</b>						
9	¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con planes vigentes y actualizados que contienen de manera suficiente las políticas sobre seguridad ciudadana a implementar en favor de la población?					
10	¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla mantiene constantemente informada a la población acerca de los planes y estrategias que en seguridad ciudadana viene diseñando y poniendo en marcha en beneficio de la población del distrito?					
11	¿Considera usted que las acciones en seguridad ciudadana que realiza la Municipalidad de Subtanjalla obedecen a una planificación previa que le permite gestionar eficientemente esta problemática en el distrito?					
12	¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla realiza una labor coordinada junto con otras entidades como					

	la Policía Nacional con la finalidad de ejecutar acciones concertadas en pro de la seguridad ciudadana del distrito?				
<b>Dimensión: NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>					
13	¿Considera usted que las medidas preventivas en materia de seguridad ciudadana que viene ejecutando la Municipalidad de Subtanjalla vienen obteniendo resultados positivos que redundan en la satisfacción de los pobladores del distrito?				
14	¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con el personal suficiente e idóneo para realizar labores preventivas correspondientes a seguridad ciudadana?				
15	¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con un eficiente sistema de atención de emergencias que permite una respuesta rápida y efectiva ante contingencias de seguridad ciudadana en el distrito?				
16	¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con un sistema de atención de emergencias que permite una respuesta rápida y efectiva ante contingencias de seguridad ciudadana que permita implementar acciones preventivas que optimicen la seguridad ciudadana en el distrito?				

## Anexo 05: Guía de entrevista



UNIVERSIDAD PRIVADA  
SAN JUAN BAUTISTA

### GUÍA DE ENTREVISTA

#### I. INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de poder obtener información para los propósitos del estudio titulado: “La cultura tributaria de los contribuyentes y su impacto en el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022”, por lo que su participación es de vital importancia para su logro.

#### II. DATOS GENERALES

- 2.1. Entrevistado:
- 2.2. Cargo / profesión o grado académico:
- 2.3. Institución:
- 2.4. Fecha en que se realiza la entrevista:

#### III. PREGUNTAS

- 1) Desde su perspectiva ¿Qué tipo de acciones de difusión viene desarrollando la Municipalidad distrital de Subtanjalla con la finalidad de fomentar la cultura tributaria en los contribuyentes de su circunscripción?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 2) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la implementación de incentivos tributarios coadyuva a la generación de una cultura de pago en los contribuyentes? Cite algún ejemplo de incentivo(s) tributario(s) exitoso(s) en la Municipalidad distrital de Subtanjalla.

*Desarrolle su respuesta:*



---

---

---

---

---

---

---

---

- 3) Desde su perspectiva ¿Considera usted que los niveles de recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Subtanjalla son suficientes para atender las demandas sociales y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos? ¿Explique por qué?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---

---

---

---

---

---

- 4) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la falta de una calificación legal al concepto de arbitrio por seguridad ciudadana supone una desatención por parte de la Municipalidad de Subtanjalla para combatir la inseguridad dentro del distrito limitando de esa manera la participación de la población? ¿Explique por qué?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---

---

---

---

---

---



- 5) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con instrumentos de gestión vigentes y actualizados que contienen de manera suficiente las políticas sobre seguridad ciudadana a implementar en favor de la población? ¿Explique Por qué?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---

---

---

---

---

---

- 6) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas de planificación en seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen dando resultados en favor de la población? ¿Explique por qué?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---

---

---

---

---

---

- 7) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas preventivas en materia de seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen obteniendo resultados óptimos que redundan en la satisfacción de la ciudadanía? ¿Por qué?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---



UNIVERSIDAD PRIVADA  
**SAN JUAN BAUTISTA**

---

---

---

---

---

---

---

- 8) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con un eficiente sistema de medios y canales de atención de emergencias que permite dar una respuesta rápida y efectiva ante contingencias sobre seguridad ciudadana en el distrito?  
¿Explique Por qué?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---

---

---

---

---

---

Nombre y DNI del entrevistado	Firma y sello

## Anexo 06: Información documental Municipalidad de Subtanjalla

	<h1>Municipalidad Distrital de Subtanjalla</h1> <p>Creado por Ley N° 13174 del 10 de Febrero de 1959 "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"</p>	
Subtanjalla, (Ica), 29 de Diciembre del 2022.		
<b>CARTA N° 020-2022-ALC/MDS.</b>		
<b>SEÑOR</b>	<b>: JULIO ANTONIO HERNANDEZ ALARCON</b> Bachiller en Derecho	
<b>ASUNTO</b>	<b>: REMITE INFORMACION SOLICITADA</b>	
De mi mayor consideración:		
Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y así mismo remitirle la información solicitada mediante carta con Expediente N° 8471-2022, de fecha 25 de octubre del 2022; información que se le remite con la finalidad de que pueda realizar el proceso de su investigación de su tesis denominado: "LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA PERIODO 2021-2022",		
<b>ADJUNTO:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hoja Anexa, a folios dos (02)</li></ul>	
Sin otro particular es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.		
Atentamente.		
 <b>MANUEL ANTONIO CABRERA HUAYANCA</b> ALCALDE		
<i>Recibido 29/12/2022 1:16 pm Julio Antonio Hernandez Alarcon 43985745</i>		



# Municipalidad Distrital de Subtanjalla

Creado por Ley N° 13174 del 10 de Febrero de 1959



## ANEXO 01

### “LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA PERIODO 2021-2022”:

#### SOBRE CULTURA TRIBUTARIA

- a) Número, tipo y alcance de las acciones de difusión que la Municipalidad realizó para fomentar la cultura tributaria de los ciudadanos del Distrito durante el ejercicio 2021.

No se ha realizado campañas de difusión sobre conciencia tributaria, ya que no se cuenta con presupuesto alguna partida presupuestal para poder realizar dicha actividad

- b) Número, tipo y alcance de las acciones de difusión que la Municipalidad viene realizando para fomentar la cultura tributaria de los ciudadanos del Distrito en lo que va del ejercicio 2022.

No se ha realizado campañas de difusión sobre conciencia tributaria, ya que no se cuenta con presupuesto alguna partida presupuestal para poder realizar dicha actividad

- c) Estadística sobre la incidencia de los incentivos tributarios otorgados durante el ejercicio 2021 y su impacto en la recaudación tributaria.

2019	2020	2021	2022
S/. 341,081.53	S/. 1'043.218.31	S/. 893,877.79	S/. 953,772.49



- d) Estadística sobre la incidencia de los incentivos tributarios otorgados en lo que va del ejercicio 2022 y su impacto en la recaudación tributaria.

En el ejercicio fiscal 2022, no se ha otorgado beneficio tributario alguno, a la población del distrito de subtanjalla.

- e) Estadística sobre la morosidad tributaria en el ejercicio 2021 en comparación con el ejercicio 2020.

2019	2020	2021	2022
S/. 8'132.456.89	S/. 11'836.560.21	S/. 13'432.569.56	S/. 15'589.132.89

- f) Estadística sobre la morosidad tributaria en lo que va del ejercicio 2022 en comparación con los ejercicios 2021 y 2020.

2019	2020	2021	2022
S/. 8'132.456.89	S/. 11'836.560.21	S/. 13'432.569.56	S/. 15'589.132.89

- g) Estadística de recaudación sobre arbitrio en seguridad ciudadana 2021 en comparación con el ejercicio 2020.

Actualmente no se cuenta con una ordenanza municipal, que permita cobrar tributos por concepto de arbitrios municipales.

- h) Estadística de recaudación sobre arbitrio en seguridad ciudadana en lo que va del ejercicio 2022 en comparación con los ejercicios 2021 y 2020.

Actualmente no se cuenta con una ordenanza municipal, que permita cobrar tributos por concepto de arbitrios municipales.

Av. Municipalidad N°200 Telf: 403120 - Subtanjalla - Ica  
www.munisubtanjalla.gob.pe



# Municipalidad Distrital de Subtanjalla

Creado por Ley N° 13174 del 10 de Febrero de 1959



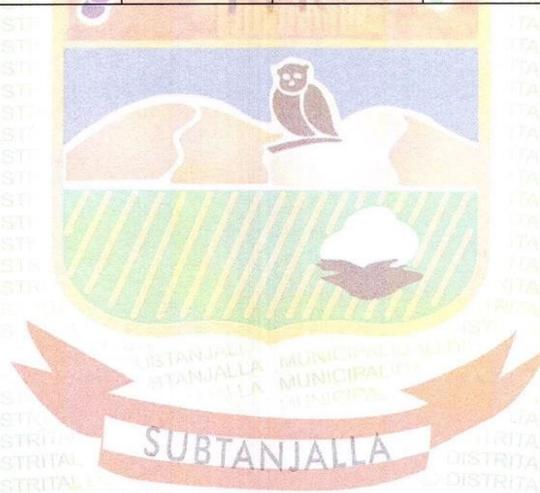
## SOBRE POLÍTICAS DE SEGURIDAD CIUDADANA

- i) Nombre, versión y fecha de aprobación de los instrumentos de gestión vigentes al 2022, sobre políticas de seguridad ciudadana.

Se cuenta con el plan de acción distrital de seguridad ciudadana, para el ejercicio fiscal 2022, aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 009-2022-MDS.

- j) Estadística sobre los índices de respuesta en seguridad ciudadana en el ejercicio 2021 y lo que va del 2022, así como los medios a través de los que se atendió la posible emergencia.

AÑO	Robos	Accidentes de tránsito	Incendios	Violencia Familiar	Otros
2019	332	22	0	162	9
2020	60	2	0	28	3
2021	180	18	2	245	2
2022	271	12	4	301	12



Av. Municipalidad N°200 Telf: 403120 - Subtanjalla - Ica  
[www.munisubtanjalla.gob.pe](http://www.munisubtanjalla.gob.pe)

## Anexo 07: Aplicación de guía de entrevista



UNIVERSIDAD PRIVADA  
SAN JUAN BAUTISTA

### GUÍA DE ENTREVISTA

#### I. INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de poder obtener información para los propósitos del estudio titulado: "La cultura tributaria de los contribuyentes y su impacto en el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022", por lo que su participación es de vital importancia para su logro.

#### II. DATOS GENERALES

- 2.1. Entrevistado: *GIPYINA CARRERA CABO SEMINARIO*
- 2.2. Cargo / profesión o grado académico: *ABOG/PROCURADORA PUBLICA MUNICIPAL*
- 2.3. Institución: *MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA*
- 2.4. Fecha en que se realiza la entrevista: *15-12-2022*

#### III. PREGUNTAS

- 1) Desde su perspectiva ¿Qué tipo de acciones de difusión viene desarrollando la Municipalidad distrital de Subtanjalla con la finalidad de fomentar la cultura tributaria en los contribuyentes de su circunscripción?

*Desarrolle su respuesta:*

*Las principales acciones que viene desarrollando la municipalidad distrital de subtanjalla, es realizando campañas de concientización, que fueron fomentadas en las principales redes sociales.*

- 2) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la implementación de incentivos tributarios coadyuva a la generación de una cultura de pago en los contribuyentes? Cite algún ejemplo de incentivo(s) tributario(s) exitoso(s) en la Municipalidad distrital de Subtanjalla.

*Desarrolle su respuesta:*

La principal campaña realizada por la municipalidad, es la exoneración de intereses tributarios.

- 3) Desde su perspectiva ¿Considera usted que los niveles de recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Subtanjalla son suficientes para atender las demandas sociales y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Considero que no, ya que no siempre las recaudaciones cumplen las metas previstas que permiten atender las principales necesidades básicas de la población.

- 4) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la falta de una calificación legal al concepto de arbitrio por seguridad ciudadana supone una desatención por parte de la Municipalidad de Subtanjalla para combatir la inseguridad dentro del distrito limitando de esa manera la participación de la población? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Si, ya que de ser punto y regulado en el concepto de arbitrios, este podría atender de una mejor cobertura en la seguridad ciudadana.



- 5) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con instrumentos de gestión vigentes y actualizados que contienen de manera suficiente las políticas sobre seguridad ciudadana a implementar en favor de la población? ¿Explique Por qué?

Desarrolle su respuesta:

En la actualidad, no se cuenta con los instrumentos de gestión actualizados, que permitan atender todas las necesidades básicas de seguridad en la población.

- 6) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas de planificación en seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen dando resultados en favor de la población? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

No porque, la cantidad de personal para serenos, no cubre las necesidades básicas de la población en cuanto a la seguridad ciudadana.

- 7) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas preventivas en materia de seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen obteniendo resultados óptimos que redundan en la satisfacción de la ciudadanía? ¿Por qué?

Desarrolle su respuesta:

No porque, la municipalidad no cuenta con el presupuesto necesario para



UNIVERSIDAD PRIVADA  
SAN JUAN BAUTISTA

atender todas las necesidades, en  
relacion a seguridad ciudadana.

- 8) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con un eficiente sistema de medios y canales de atención de emergencias que permite dar una respuesta rápida y efectiva ante contingencias sobre seguridad ciudadana en el distrito?  
¿Explique Por qué?

Desarrolle su respuesta:

Considero que cuenta con un sistema de  
manera limitada, ya que no  
permite atender a toda la poblacion  
de manera eficiente.

Nombre y DNI del entrevistado	Firma y sello
Gianino Carne Caro Seminarico D.J. 44840078.	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA Abog. Gianino Carne Caro Seminarico PROCURADOR GENERAL DEL DISTRITO



## GUÍA DE ENTREVISTA

### I. INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de poder obtener información para los propósitos del estudio titulado: "La cultura tributaria de los contribuyentes y su impacto en el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022", por lo que su participación es de vital importancia para su logro.

### II. DATOS GENERALES

- 2.1. Entrevistado: *SCFE DE REGISTRO CIVIL*
- 2.2. Cargo / profesión o grado académico: *ABDG. / MARCEL DAUNIZ CUPE MAGNOC*
- 2.3. Institución: *MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA*
- 2.4. Fecha en que se realiza la entrevista: *15-12-2022*

### III. PREGUNTAS

- 1) Desde su perspectiva ¿Qué tipo de acciones de difusión viene desarrollando la Municipalidad distrital de Subtanjalla con la finalidad de fomentar la cultura tributaria en los contribuyentes de su circunscripción?

*Desarrolle su respuesta:*

*La Municipalidad ha realizado difusión por medio de sus redes sociales institucionales sobre la importancia de la cultura tributaria, así como, el perifoneo correspondiente*

- 2) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la implementación de incentivos tributarios coadyuva a la generación de una cultura de pago en los contribuyentes? Cite algún ejemplo de incentivo(s) tributario(s) exitoso(s) en la Municipalidad distrital de Subtanjalla.

*Desarrolle su respuesta:*

Si coadyuva a la generación de una cultura de pago de los contribuyentes porque con esos incentivos permite a que la municipalidad cuente con un mayor presupuesto.

- 3) Desde su perspectiva ¿Considera usted que los niveles de recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Subtanjalla son suficientes para atender las demandas sociales y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Los niveles de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no son suficientes porque uno de los factores es el incremento de la población en el distrito, que se ha desarrollado muy rápido y de forma desordenada, falta un levantamiento catastral que permita tener datos reales de los predios en el distrito lo que genera el incumplimiento tributario por parte de la población del distrito de Subtanjalla.

- 4) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la falta de una calificación legal al concepto de arbitrio por seguridad ciudadana supone una desatención por parte de la Municipalidad de Subtanjalla para combatir la inseguridad dentro del distrito limitando de esa manera la participación de la población? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Definitivamente la falta de una calificación legal al concepto de arbitrio para la seguridad ciudadana perjudica a la población del distrito porque al no existir un marco legal e instrumentos normativos, la municipalidad no puede exigir el cumplimiento de tributo lo que genera la inseguridad ciudadana dentro de nuestra jurisdicción. Asimismo, los ciudadanos expresan su malestar en contra de la Municipalidad, ya que los mismos desconocen que con el pago tributario para la seguridad ciudadana tendrían mayor efectividad para combatir la inseguridad.

- 5) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con instrumentos de gestión vigentes y actualizados que contienen de manera suficiente las políticas sobre seguridad ciudadana a implementar en favor de la población? ¿Explique Por qué?

Desarrolle su respuesta:

La Municipalidad no cuenta con instrumentos de gestión actualizados por esta razón tiene deficiencias en las políticas de seguridad ciudadana.

- 6) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas de planificación en seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen dando resultados en favor de la población? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Sobre las políticas de planificación en seguridad ciudadana han dado resultados pero no en su totalidad, ya que hay deficiencias por el personal encargado y los recursos que brinda la municipalidad.

- 7) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas preventivas en materia de seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen obteniendo resultados óptimos que redundan en la satisfacción de la ciudadanía? ¿Por qué?

Desarrolle su respuesta:

Si bien es cierto que hay resultados favorables donde la población se ha sentido atendida y segura, esto aún un



UNIVERSIDAD PRIVADA  
**SAN JUAN BAUTISTA**

trabajo más eficiente si se cuenta con más recursos humanos y de logística.

- 8) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con un eficiente sistema de medios y canales de atención de emergencias que permite dar una respuesta rápida y efectiva ante contingencias sobre seguridad ciudadana en el distrito?  
¿Explique Por qué?

Desarrolle su respuesta:

Si bien cuenta con medios canales de atención de emergencias, no es eficiente al cien por ciento porque hay poca difusión de los medios de comunicación para las emergencias, y en ocasiones no cuentan con móviles disponibles para acercarse al lugar de los hechos.

Nombre y DNI del entrevistado	Firma y sello
Massiel Damariz Cupe Aragonéz DNI. 71782478	 <p>MUNICIPALIDAD DE SUBTANJALLA DISTRITO DE SUBTANJALLA PROVINCIA DE ICA, DEPARTAMENTO DE ICA. <i>Massiel Damariz Cupe Aragonéz</i> MASSIEL DAMARIZ CUPE ARAGONEZ DNI 71782478 JEFE DE LA OFICINA DE REGISTROS DEL ESTADO CIVIL</p>



## GUÍA DE ENTREVISTA

### I. INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de poder obtener información para los propósitos del estudio titulado: "La cultura tributaria de los contribuyentes y su impacto en el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022", por lo que su participación es de vital importancia para su logro.

### II. DATOS GENERALES

- 2.1. Entrevistado: *Luis RAMON CHACABARTO GONZALEZ*
- 2.2. Cargo / profesión o grado académico: *ABOGADO / GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA Y RENTAS*
- 2.3. Institución: *MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA*
- 2.4. Fecha en que se realiza la entrevista: *15-12-2022*

### III. PREGUNTAS

- 1) Desde su perspectiva ¿Qué tipo de acciones de difusión viene desarrollando la Municipalidad distrital de Subtanjalla con la finalidad de fomentar la cultura tributaria en los contribuyentes de su circunscripción?

*Desarrolle su respuesta:*

*Realizando las Fiscalizaciones en cada predio indicando la importancia que tiene el usuario al imputar su predio, realizando campañas Masivas fomentando a que el contribuyente realice los pagos del Impuesto predial.*

- 2) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la implementación de incentivos tributarios coadyuva a la generación de una cultura de pago en los contribuyentes? Cite algún ejemplo de incentivo(s) tributario(s) exitoso(s) en la Municipalidad distrital de Subtanjalla.

*Desarrolle su respuesta:*

si coadyuga, ya que los contribuyentes de esa manera se les puede incentivar para que puedan realizar sus inversiones de sus predios, ejemplo: serían de alguna premió

- 3) Desde su perspectiva ¿Considera usted que los niveles de recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Subtanjalla son suficientes para atender las demandas sociales y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

no son suficientes debido a que nuestra Municipalidad no cuenta con un sistema coercitivo y en nuestro distrito hay contribuyentes en la cual todavía se desisten su modelo su predio o en otras cosas solo realizan la inscripción y ya no vienen a realizar sus pagos de manera anual.

- 4) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la falta de una calificación legal al concepto de arbitrio por seguridad ciudadana supone una desatención por parte de la Municipalidad de Subtanjalla para combatir la inseguridad dentro del distrito limitando de esa manera la participación de la población? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

si, ya que la inseguridad ciudadana puede atacar a las personas de un momento del crimen directo e indirecto y por ello produce el daño físico y psicológico de las personas afectando sus garantías individuales y salud mental.

- 5) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con instrumentos de gestión vigentes y actualizados que contienen de manera suficiente las políticas sobre seguridad ciudadana a implementar en favor de la población? ¿Explique Por qué?

Desarrolle su respuesta:

Si cuenta con instrumentos de gestión vigentes y actualizados sobre políticas de seguridad ciudadana, y con ello se disminuye los índices de delincuencia en nuestro distrito.

- 6) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas de planificación en seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen dando resultados en favor de la población? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Si, porque con las políticas de planificación en seguridad ciudadana, se está combatiendo la delincuencia en nuestro distrito, promoviendo una justicia cercana y eficiente a la comunidad, depuración de los malos elementos de la sociedad.

- 7) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas preventivas en materia de seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen obteniendo resultados óptimos que redundan en la satisfacción de la ciudadanía? ¿Por qué?

Desarrolle su respuesta:

Si, ya que el objetivo principal de seguridad ciudadana es de coordinar eficientemente



UNIVERSIDAD PRIVADA  
**SAN JUAN BAUTISTA**

La acción de las municipalidades y promover la participación ciudadana para garantizar una adecuada de paz del vecindario.

- 8) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con un eficiente sistema de medios y canales de atención de emergencias que permite dar una respuesta rápida y efectiva ante contingencias sobre seguridad ciudadana en el distrito?  
¿Explique Por qué?

Desarrolle su respuesta:

Si se que promueve una presencia cercana y eficiente a la comunidad, en la cual se busca disminuir la vulnerabilidad, las amenazas de violencia en la población y permitiendo una coexistencia segura y pacífica.

Nombre y DNI del entrevistado	Firma y sello
Luis Ramón Chacaltana Gonzales 21554516	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA ABOG. LUIS RAMON CHACALTANA GONZALEZ GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA Y RENOVAS C.A.L. N° 2667



## GUÍA DE ENTREVISTA

### I. INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de poder obtener información para los propósitos del estudio titulado: "La cultura tributaria de los contribuyentes y su impacto en el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022", por lo que su participación es de vital importancia para su logro.

### II. DATOS GENERALES

- 2.1. Entrevistado: Juan José Moquillaza Mendoza  
2.2. Cargo / profesión o grado académico: Abogado - Gerente de Asesoría Jurídica  
2.3. Institución: Municipalidad Distrital Subtanjalla  
2.4. Fecha en que se realiza la entrevista: 15-12-2022.

### III. PREGUNTAS

- 1) Desde su perspectiva ¿Qué tipo de acciones de difusión viene desarrollando la Municipalidad distrital de Subtanjalla con la finalidad de fomentar la cultura tributaria en los contribuyentes de su circunscripción?

Desarrolle su respuesta:

La Municipalidad Distrital de Subtanjalla con la finalidad de fomentar la cultura tributaria en el Distrito ha tomado en consideración la implementación de una ordenanza municipal que aprueba una "Amnistía tributaria" cuyo objetivo es reducir los niveles de morosidad aplicado a los contribuyentes por sus obligaciones tributarias.

- 2) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la implementación de incentivos tributarios coadyuva a la generación de una cultura de pago en los contribuyentes? Cite algún ejemplo de incentivo(s) tributario(s) exitoso(s) en la Municipalidad distrital de Subtanjalla.

Desarrolle su respuesta:

Sí, definitivamente la implementación de incentivos tributarios ayuda a fomentar una cultura de pago a los contribuyentes.

Ejemplo:

La implementación de una "Amnistía tributaria" en el Distrito de Subtanjalla obtuvo resultados positivos en el incremento de la recaudación.

- 3) Desde su perspectiva ¿Considera usted que los niveles de recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Subtanjalla son suficientes para atender las demandas sociales y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Considero que se pueden implementar más incentivos de recaudación en este Distrito puesto que a mayor recaudación mayor es la posibilidad para obtener aquellas demandas sociales que se presentan en el Distrito, y así poder mejorar la calidad de vida de sus moradores.

- 4) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la falta de una calificación legal al concepto de arbitrio por seguridad ciudadana supone una desatención por parte de la Municipalidad de Subtanjalla para combatir la inseguridad dentro del distrito limitando de esa manera la participación de la población? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Debe señalarse, que toda entidad para el ejercicio de sus funciones debe tener en cuenta lo que se estipula por norma, por ello a la ausencia de un marco legal, no supone una deficiencia al momento de realizar distintas actividades a fin de que estas puedan contribuir de manera conjunta a la seguridad ciudadana.

- 5) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con instrumentos de gestión vigentes y actualizados que contienen de manera suficiente las políticas sobre seguridad ciudadana a implementar en favor de la población? ¿Explique Por qué?

Desarrolle su respuesta:

Respecto a esta interrogante, considero que los instrumentos de gestión que obran en esta municipalidad no se encuentran actualizados, lo cual impide que se puedan ejecutar medidas de control y seguridad ciudadana a favor de la población del Distrito.

- 6) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas de planificación en seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen dando resultados en favor de la población? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Los actuales políticas de planificación implementadas en seguridad ciudadana, si vienen obteniendo resultados, ya que dentro de la jurisdicción conjuntamente con la PUP vienen manteniendo el orden dentro del distrito, accediendo de manera pronta al llamado de emergencia, brindando la ayuda necesaria por los distintos casos que se presentan.

- 7) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas preventivas en materia de seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen obteniendo resultados óptimos que redundan en la satisfacción de la ciudadanía? ¿Por qué?

Desarrolle su respuesta:

Las políticas preventivas si se obtienen resultados y asimismo la satisfacción ciudadana, ya que no



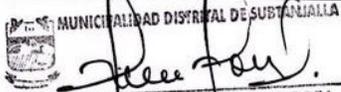
UNIVERSIDAD PRIVADA  
SAN JUAN BAUTISTA

solo se tiene el apoyo de la PNP, sino que tambien las juntas vecinales apoyan de manera constante, los encargados de brindar la seguridad ciudadana contribuyen en realizar charlas que advierten como se puede erradicar todo acto de delincuencia, violencia etc.

- 8) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con un eficiente sistema de medios y canales de atención de emergencias que permite dar una respuesta rápida y efectiva ante contingencias sobre seguridad ciudadana en el distrito?  
¿Explique Por qué?

Desarrolle su respuesta:

La Municipalidad Distrital de Subtanjalla, cuenta con un sistema y canales de atención de emergencia las 24 hrs. a través de llamadas telefónicas, whatsapp y comunicación constante con la central de la comisaría del Distrito, esto ayuda a una respuesta rápida y efectiva que contribuye a la seguridad ciudadana.

Nombre y DNI del entrevistado	Firma y sello
Juan José Moquillaza Mendoza, DNI : 80007072 .	 Abog. JUAN JOSE MOQUILLAZA MENDOZA GERENTE DE ASESORIA JURIDICA



## GUÍA DE ENTREVISTA

### I. INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de poder obtener información para los propósitos del estudio titulado: "La cultura tributaria de los contribuyentes y su impacto en el cumplimiento de las políticas sobre seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Subtanjalla periodo 2021-2022", por lo que su participación es de vital importancia para su logro.

### II. DATOS GENERALES

- 2.1. Entrevistado: RUBEN ALFONSO QUINTANILLA VASQUEZ
- 2.2. Cargo / profesión o grado académico: INGENIERO / GERENTE DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES
- 2.3. Institución: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA
- 2.4. Fecha en que se realiza la entrevista: 15-12-2022

### III. PREGUNTAS

- 1) Desde su perspectiva ¿Qué tipo de acciones de difusión viene desarrollando la Municipalidad distrital de Subtanjalla con la finalidad de fomentar la cultura tributaria en los contribuyentes de su circunscripción?

Desarrolle su respuesta:

ACTUALMENTE A TRAVES DE LAS REDES SOCIALES SE VIENE TRABAJANDO LA MANERA DE PODER CONCIENCIAR A LA POBLACION EN LO QUE RESPECTA AL MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

- 2) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la implementación de incentivos tributarios coadyuva a la generación de una cultura de pago en los contribuyentes? Cite algún ejemplo de incentivo(s) tributario(s) exitoso(s) en la Municipalidad distrital de Subtanjalla.

Desarrolle su respuesta:

La implementación de incentivos tributarios no ayuda ya que se están dando facilidades de pago al contribuyente por lo que, olvidando los deberes del contribuyente puntual, y de esta forma no se genera cultura tributaria

- 3) Desde su perspectiva ¿Considera usted que los niveles de recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Subtanjalla son suficientes para atender las demandas sociales y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

No, ya que actualmente no existe cobro por concepto de recibo de residuos sólidos, seguridad ciudadana y otros todos estos servicios los entrega la subvención al 100%.

- 4) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la falta de una calificación legal al concepto de arbitrio por seguridad ciudadana supone una desatención por parte de la Municipalidad de Subtanjalla para combatir la inseguridad dentro del distrito limitando de esa manera la participación de la población? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

No, actualmente las municipalidades cuentan con seguridad ciudadana muchas de ellas cobran por este servicio y otros no sin embargo son subvencionados por parte de la municipalidad, con la finalidad de garantizar la seguridad al ciudadano como derecho

- 5) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con instrumentos de gestión vigentes y actualizados que contienen de manera suficiente las políticas sobre seguridad ciudadana a implementar en favor de la población? ¿Explique Por qué?

Desarrolle su respuesta:

ACTUALMENTE CUENTA CON UN PLAN DE ACCION DE SEGURIDAD CIUDADANA QUE PARALELAMENTE SE PRUEBA POR PARTE DEL CONCEJO MUNICIPAL SIN EMBARGO ES EL PRESUPUESTO ESCASO QUE HACE UN DEFICIENCIA DE ESTE SERVICIO

- 6) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas de planificación en seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen dando resultados en favor de la población? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

NO, SON VARIOS LOS FACTORES, LA DELINCUENCIA AUMENTA DEMASIADO EL PERSONAL QUE HACE UN FUNCION DE SERVICIO SON PERSONAS QUE NO TIENEN ENTRENAMIENTO SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA, DEBIDO A QUE LA CONTRATACION PARA PERSONAL CALIFICADO ES MAS COSTOSO, ESTO ANTIENDE PORQUE CONTINUAN HAYENDO OBRAS SIN CUBRIMIENTO

- 7) Desde su perspectiva ¿Considera usted que las políticas preventivas en materia de seguridad ciudadana diseñadas por la Municipalidad de Subtanjalla vienen obteniendo resultados óptimos que redundan en la satisfacción de la ciudadanía? ¿Por qué?

Desarrolle su respuesta:

NO, ACTUALMENTE SE CUENTA CON POCO PERSONAL QUE NO ESTA CALIFICADO AL 100%, PARA ESTE TIPO DE LABORES, Y EL POCO PERSONAL, NO AUMENTA LA CUBIERTURA EN LA SEGURIDAD DE TODO EL DISTRITO



UNIVERSIDAD PRIVADA  
**SAN JUAN BAUTISTA**

---

---

---

---

---

---

- 8) Desde su perspectiva ¿Considera usted que la Municipalidad de Subtanjalla cuenta con un eficiente sistema de medios y canales de atención de emergencias que permite dar una respuesta rápida y efectiva ante contingencias sobre seguridad ciudadana en el distrito?  
¿Explique Por qué?

Desarrolle su respuesta:

ACTUALMENTE SE CUENTA CON LINEAS  
COMUNITARIAS, COMUNITARIAS, PUNTO  
DE CONTACTO SOCIAL, QUE PERMITEN QUE  
LA POBLACION PUEDA ACCEDER A  
UN SERVICIO DE ATENCION SIN EMBARGO  
ES INSUFICIENTE POR EL TEMPO DE  
PRELAPSO QUE SEVIRO PARA LA  
RESPUESTA E IMPLEMENTACION DE ESTO  
ARCAO

Nombre y DNI del entrevistado	Firma y sello
Ruben Alfonso Quintanilla Vasquez	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA ING. RUBEN ALFONSO QUINTANILLA VASQUEZ GERENTE DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES