

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras



TRABAJO DE INVESTIGACION

**RECAUDACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL PROVENIENTES
DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL DISTRITO DE CIUDAD NUEVA
TACNA, PERIODO 2017-2019**

PRESENTADO POR:

Eliana Ponce Yabar

Para optar el Grado de Bachiller de:

CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Asesor

M.G. Rosario Gladys Gutiérrez Pérez

TACNA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, a la Virgen María y a Jesús, por el inmenso amor que nos brinda, en cada instante de la vida

RECONOCIMIENTO

*A los docentes de Ciencias Contables y Financieras, por su indiscutible apoyo
con los conocimientos brindados.*

RESUMEN

El presente estudio de investigación abordó el tema recaudación tributaria y calidad del servicio Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019; debido a que se referenció que la calidad del servicio recibido por la municipalidad no era el óptimo.

El objetivo principal de esta investigación fue determinar si la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales tiene relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019. Así también, en cuanto a la metodología La investigación es de tipo de investigación es básica o pura tiene un diseño no experimental, de nivel correlacional. Para la variable recaudación tributaria la muestra será revisada a través de documentos y para la variable calidad del servicio se realizará a 192 personas a través de la plataforma virtual.

De acuerdo con el análisis realizado, En la presente investigación determinó la relación que existe entre la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019; teniendo esta una relación no significativa, dado que el coeficiente de significancia es mayor a 0,05 entonces se evidencia que la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales no se relaciona con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, siendo otros los factores que estarían influyendo en la percepción e calidad.

Palabras claves: recaudación tributaria, calidad del servicio, arbitrios municipales

ABSTRACT

This research study addressed the issue of tax collection and service quality in the Ciudad Nueva District, period 2017-2019; because it was mentioned that the quality of the service received by the municipality was not optimal.

The main objective of this research was to determine if municipal tax collection from municipal taxes is related to the quality of service in the Ciudad Nueva District, period 2017-2019. Likewise, in terms of the methodology the research is of the type of research is basic or pure, it has a non-experimental design, of a correlational level. For the variable tax collection, the sample will be reviewed through documents and for the variable quality of service, 192 people will be conducted through the virtual platform.

According to the analysis carried out, in the present investigation determined the relationship that exists between municipal tax collection from municipal taxes with the quality of service in the District of Ciudad Nueva, period 2017-2019; This having a non-significant relationship, since the coefficient of significance is greater than 0.05, then it is evident that the municipal tax collection from municipal taxes is not related to the quality of the service in the District of Ciudad Nueva, being others factors that would be influencing the perception and quality.

Keywords: tax collection, service quality, municipal taxes

INDICE

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | ii |
| RECONOCIMIENTO..... | iii |
| RESUMEN | iv |
| ABSTRACT..... | v |
| INTRODUCCIÓN | 9 |
| CAPÍTULO I | 11 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 11 |
| 1.1. Identificación y determinación del problema..... | 11 |
| 1.2. Formulación del problema | 13 |
| 1.2.1. Problema principal | 13 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 13 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 13 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 13 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 14 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 14 |
| 1.4.1. Justificación teórica..... | 14 |
| 1.4.2. Justificación practica..... | 14 |
| 1.4.3. Justificación metodológica..... | 15 |
| 1.4.4. Justificación social | 15 |
| CAPÍTULO II..... | 16 |
| MARCO TEORICO..... | 16 |
| 2.1. Antecedentes del estudio..... | 16 |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales | 16 |
| 2.1.2. Antecedentes del estudio a nivel nacional | 17 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS..... | 22 |
| 2.2.1. Impuestos municipales | 22 |
| 2.2.2. Arbitrios municipales | 27 |
| 2.2.3. Recaudación tributaria de la municipal..... | 36 |
| 2.2.4. Calidad del servicio..... | 43 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 51 |

| | | |
|-----------------------------|--|----|
| 2.4. | Sistema de hipótesis..... | 53 |
| 2.4.1. | Hipótesis general..... | 53 |
| 2.4.2. | Hipótesis específicas..... | 54 |
| 2.5. | Sistema de variables..... | 54 |
| CAPITULO III..... | | 56 |
| METODOLOGÍA..... | | 56 |
| 3.1. | Tipo de Investigación..... | 56 |
| 3.2. | Diseño de investigación..... | 56 |
| 3.3. | Población y muestra..... | 57 |
| 3.3.1. | Población..... | 57 |
| 3.3.2. | Muestra..... | 57 |
| 3.4. | Técnicas e instrumentos de investigación..... | 58 |
| 3.4.1. | Técnicas de recolección de datos..... | 58 |
| 3.4.2. | Instrumentos de recolección de datos..... | 59 |
| 3.5. | Técnica de procesamiento de datos..... | 60 |
| 3.5.1. | Procesamiento de los datos..... | 60 |
| 3.6. | Selección y validación de los instrumentos de investigación..... | 60 |
| 3.6.1. | Selección de los instrumentos de investigación..... | 60 |
| 3.6.2. | Validación de los instrumentos de investigación..... | 61 |
| CAPÍTULO IV..... | | 63 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | | 63 |
| 4.1. | Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros..... | 63 |
| 4.2. | Presentación de resultados..... | 63 |
| 4.2.1. | Recaudación de arbitrios municipales..... | 63 |
| 4.2.2. | Calidad del servicio municipal..... | 70 |
| 4.3. | Contrastación de hipótesis..... | 75 |
| 4.3.1. | Planteamiento de hipótesis general..... | 75 |
| 4.3.2. | Planteamiento de primera hipótesis estadística..... | 77 |
| 4.3.3. | Planteamiento de la segunda hipótesis estadística..... | 78 |
| 4.3.4. | Planteamiento de la tercera hipótesis estadística..... | 80 |
| 4.4. | Discusión de resultados..... | 82 |

| | |
|----------------------------------|----|
| CONCLUSIONES | 87 |
| RECOMENDACIONES | 89 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 90 |
| ANEXOS | 93 |

INTRODUCCIÓN

En Perú, sobre todo en el ámbito municipal se presenta una escasa conciencia tributaria, es decir que los pobladores no cumplen con pagar sus tributos, sin importarles que esa recaudación servirá para atender sus propias necesidades ya que hablamos de arbitrios cuyos beneficios son aplicados sobre ellos mismos. A pesar que la Municipalidad otorga beneficios tributarios, amnistías tributarias para incentivar el cumplimiento tributario y de esta manera prestar un servicio de calidad que redundara en la mejora de su calidad de vida.

Los vecinos de la Municipalidad de Ciudad Nueva no cumplen con pagar oportunamente los arbitrios municipales como; arbitrios de limpieza, parques y jardines, servicio de serenazgo los que tienen que ver con un servicio prácticamente personalizado o directo, de mantenerse esta situación la municipalidad se vera imposibilitada de brindar estos servicios y menos con la calidad que se deben brindar.

Por ello pretendemos determinar si el problema de la municipalidad radica en si ¿La Recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales tiene relación con la calidad del servicio en el distrito de ciudad nueva, periodo 2017-2019?; La hipótesis que se plantea, es que la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019; siendo el objetivo central determinar si la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales tiene relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

Por lo tanto, el presente trabajo se ha estructurado por capítulos; donde el capítulo I: incluye la identificación y determinación, formulación del problema, así como los objetivos, justificación, importancia y alcances de la investigación. En el Capítulo II: incluye los antecedentes del estudio, bases teóricas – científicas, definición de términos básicos, sistemas de hipótesis, sistema de variables. Así también en el capítulo III involucra el tipo, diseño de investigación, así como la población y muestra, además de las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Y las técnicas de procesamiento de datos, así como la selección y validación de los instrumentos de investigación.

Por último, se presenta el capítulo IV que incluye los resultados y discusión, que presente el tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, la presentación de resultados, tablas, gráficos, figura, etc., así como el contraste de hipótesis, y discusión de resultados. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, así como las referencias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

En el contexto internacional, las entidades del gobierno desean brindar siempre calidad del servicio; sin embargo, a veces no se logra optimizar, debido a que los indicados entes no desarrollan una buena recaudación tributos, probablemente porque los pobladores no sienten que se les brinda calidad en el servicio, y por ello no tienen una cultura tributaria.

A nivel nacional, los niveles de recaudación no son los óptimos, existiendo morosidad en los pagos de los servicios e impuestos, donde según el Red de Municipalidades Urbanas y Rurales del Perú, REMURPE (2012) los municipios urbanos tienen un nivel de morosidad de 45% y los rurales de 78% en promedio, lo que no permite a las municipalidades mejorar su calidad de atención, generando insatisfacción de los usuarios aun cuando muchos de los aspectos que reclaman tienen su efecto directo en el incumplimiento del pago de sus obligaciones.

De esta misma forma, los gobiernos locales constituyen para la población el primer nivel de atención de servicios públicos sean cubiertas, dentro de las cuales predomina el recojo de residuos o desechos sólidos, seguridad ciudadana y jardines y parques; por lo tanto, el ciudadano demandan bienes y servicios necesarios para un condición digna de vida; en consecuencia, para el cumplimiento de estos servicios los gobiernos locales, necesitan de fondos económicos, los cuales en base al marco normativo de la legislación orgánica de municipalidades 27972, estos se

obtienen por transferencia que brinda el tesoro público, por parte de la base de retribución al gobierno local, y recursos directamente recaudados, este último obtenido a través de la recaudación de tributos municipales.

Sin embargo, en el gobierno local del distrito de Ciudad Nueva, adentro de su manual de procedimientos la recaudación tributaria municipal, permite mejorar e incrementar los servicios municipales, pues los fondos asignados por la compensación municipal no son suficientes para cubrir la totalidad de los servicios; de ahí es necesario que los contribuyentes del distrito en la medida que cumplen con sus obligaciones y tengan una adecuada cultura tributaria, la municipalidad contará con mayores recursos para satisfacer las demandas de la población.

Además, según el Ministerio de Economía y Finanzas (2019), el gobierno local del distrito de Ciudad Nueva, en referencia a la recaudación tributaria representa el 23% aproximadamente, de los ingresos municipales y la tasa de morosidad de impuestos y pago por los servicios públicos que brinda es de 56%, lo que no permite el cumplimiento de los compromisos sociales asumidos por la institución ante la población, generando en muchos casos insatisfacción de la comunidad, porque consideran que los servicios prestados no satisfacen la expectativa de calidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿La recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales tiene relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿La recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza cómo se relaciona con la calidad del servicio al usuario en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019?
- b) ¿La recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos cómo se relaciona con la calidad del servicio al usuario en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019?
- c) ¿La recaudación proveniente de los arbitrios por el servicio de serenazgo cómo se relaciona con la calidad del servicio al usuario en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales tiene relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- a) Analizar si la recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza tiene relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.
- b) Establecer si la recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos tienen relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.
- c) Determinar si la recaudación proveniente de los arbitrios por el servicio de serenazgo tiene relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. *Justificación teórica*

En el marco de referencia teórica, esta investigación se justifica, ya que analiza de forma minuciosa la definición de recaudación tributaria del gobierno local derivadas de las contribuciones interrelacionada a la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019; de esta manera proporcionar sugerencias para la mejora de la recaudación tributaria municipal.

1.4.2. *Justificación práctica*

A nivel práctico, permitirá identificar los puntos críticos de la administración, los aspectos organizacionales y técnico – administrativo que contribuyen a la prestación de servicios brindados por el gobierno local del distrito de Ciudad Nueva no necesariamente sean percibidos como buenas, a pesar de los esfuerzos que

cumplen las autoridades para proveer un servicio que satisfaga las necesidades de la comunidad.

1.4.3. Justificación metodológica

Referente a la metodología de investigación tendiente a determinar las actitudes y percepciones de los usuarios que tributan referidas a la forma de brindar los servicios públicos, estos principios que la presente investigación realiza contribuirán a determinarlos y luego plasmarlo para ser sujeto de consulta en la fila laboral de las desiguales articulaciones de las disciplinas sociales y económicas.

1.4.4. Justificación social

En cuanto al aspecto social, este estudio se explica y justifica entendiendo que un elemento sobresaliente en la gestión pública son las quejas de los ciudadanos, varias ocasiones llegando a alturas de conflictividad y violencia, originados a causa de la insuficiencia o privación en la provisión de servicios a la comunidad; por tanto, nuestra investigación favorecerá a identificar los puntos de riesgo así lograr que los reclamos disminuyan y la aptitud de los servicios y bienes en función del cumplimiento de las necesidades de los usuarios se incremente.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Armada, Martínez-Gallego, Segarra y Díaz (2016) en su investigación denominada “Los Impuestos Municipales y la satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes en el Ayuntamiento de Cartagena, año 2015”, (tesis de grado) por la Universidad de Murcia - España, investigación que plantea como objetivo identificar los elementos que condicionan la tributación y su relación con los niveles de exigencia de la calidad de los servicios municipales de deporte; en sus conclusiones detalla que los servicios deportivos brindados por el municipio tienen un nivel de satisfacción alta en función de la percepción, donde los valores son significativamente diferentes en relación a los observados en la evaluación efectuada en los 2001 y 2010, siendo el sector femenino, en relación al sexo y la población mayor a 65 años en relación a la edad los que indican un mayor nivel de satisfacción; donde los factores que determinan la satisfacción son la accesibilidad a los servicios, la diversificación de juegos y pasatiempos, la comodidad de las instalaciones, la seguridad y los servicios complementarios como consejería y salud deportiva. Además, las decisiones que se adoptan se ejecutan teniendo como referencia los niveles de recaudación, pues se plantean presupuestos institucionales basados en el principio del equilibrio fiscal,

es decir los gastos equiparados con los ingresos, y por tanto los servicios basados en la calidad, logrando con ello una mejor prestación de los servicios públicos.

Chang (2014) en su investigación denominado “Tributación Municipal: Factores de satisfacción del vecino en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”, (tesis de grado) por la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, estipula como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los vecinos en los servicios que brinda el gobierno local de Malacatán San Marcos, evaluando factores de contribución y recaudación tributaria; en sus conclusiones detalla que en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, los vecinos tiene un nivel de valoración de los servicios deficiente para todos los atributos evaluados, entre los que resaltan la forma de atención de los trabajadores que no se ajusta a los criterios esperados de orientación, cortesía, calidez, a la que se complementa los aspectos referidos a la infraestructura que carece de buena ventilación, comodidad, limpieza y seguridad. Los vecinos consideran que los recursos municipales provenientes de la tributación no vienen siendo adecuadamente empleados, donde se resalta la improvisación del gasto y la poca transparencia para informar a la población sobre la ejecución presupuestal, considerando incluso que estos no deben ser cubiertos con tributación local, sino que debe ser asumido enteramente con la contribución que obtiene el gobierno al nivel central.

2.1.2. Antecedentes del estudio a nivel nacional

Herrera (2020) en su investigación denominada “Recaudación tributaria y su incidencia en la mejora de los servicios públicos de la municipalidad distrital de EL Tambo – 2017” (tesis de grado) de la universidad continental de Huancayo; tuvo

como objetivo determinar cómo incide la recaudación tributaria en la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de El Tambo - 2017; Un hallazgo importante que concluye la investigación es que la recaudación y reforma tributaria en 2017 tendrá un impacto significativo en la provisión de servicios gubernamentales a los gobiernos locales en El Tambo. También fue posible determinar la línea horizontal agregando el método de prueba estadística CHI-Quadrado. Al observar los datos proporcionales de la organización, podemos ver que existe una relación entre estas dos variables.

Taboada (2018), en su investigación denominada “Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018” (tesis de maestría) de la Universidad Cesar Vallejo; quien como objetivo tuvo determinar la relación de la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018; Uno de los principales hallazgos es que el coeficiente de correlación es proporcional a un valor mucho menor de 0.078 ep (valor 0.325 menor que este), por lo que es mutuamente excluyente en el monitoreo regional Ameris-2018 del servicio público y la satisfacción del usuario. Es importante. más. El error de estimación es (0.01).

Balladares (2015) en su investigación denominada “Municipalidades y satisfacción de los usuarios por los servicios públicos: Caso de las Municipalidades Provinciales de La Libertad, Perú”, (tesis de grado) por la Universidad ESAN, cuyo objetivo es analizar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos municipales en 05 municipalidades provinciales de La Libertad, tomando como unidad de análisis los servicios de limpieza pública, y el mantenimiento de

avenidas, la entrega de licencias de funcionamiento de negocios y las licencias de construcción; En conclusión, el informe muestra a nivel mundial que las impurezas locales y los hogares ineficientes basados en la reubicación del gobierno central producen alimentos y, como resultado, no hay cultura infantil. Impuesto local. Además, los servicios de liquidación generalmente brindan un promedio de 67% de calidad de servicio, capacidad de recolección y consideran los sólidos como el elemento de corriente más pequeño. Dicho esto, dado que todavía hay muchas carreteras y aceras sin aceras, el mantenimiento de las carreteras obtuvo 56 puntos, por lo que los residentes de los suburbios con comunas son al menos bienvenidos.

Yumbato (2014) en su investigación denominada “Satisfacción ciudadana de los servicios municipales desde la perspectiva de la recaudación tributaria municipal en la Municipalidad de Maynas” (tesis de grado) por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción de los servicios públicos de los vecinos de la ciudad de Iquitos en relación a la recaudación tributaria; y las conclusiones son: Sólo un 54% de los vecinos cumple con el pago de sus obligaciones tributarias evaluadas la presente investigación, como son el pago de la baja policía y el impuesto predial, y este grupo poblacional en un 93% considera deficiente los servicios públicos brindados por la Municipalidad de Maynas; en contraposición quienes no cumplen con sus obligaciones consideran deficiente los servicios en un 78%. Quienes cumplen con sus obligaciones tributarias municipales consideran que la distribución de los ingresos no es equitativa, pues se debería atender en función de la equidad a quienes contribuyen en forma prioritaria.

Tejada (2014) en su trabajo de investigación “Gestión Tributaria y la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao”, por la Universidad Nacional del Callao, investigación que plantea es identificar los principales inconvenientes de la encargo tributario y la satisfacción de los usuarios en relación a los públicos servicios que brinda el gobierno local de Bellavista; llega a las conclusiones siguientes la gestión tributaria vista desde la perspectiva de la población es vista de manera negativa, pues consideran que los recursos tributarios recaudados no son administrados con transparencia y en muchos casos se privilegia con los servicios a quienes no contribuyen con sus impuestos. La principal insatisfacción de los vecinos se manifiesta en el incumplimiento de las obras planteadas en el Presupuesto Participativo por su no ejecución, donde para el año 2013 el 35% de los proyectos priorizados no fueron ejecutados.

Cárdenas y Córdova (2016) realizó la investigación denominada “Análisis de las estrategias de comunicación para el incremento de la recaudación tributaria del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Moche – 2014” (tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO, En el presente trabajo, buscó analizar las tácticas de transmisión comunicativa con el fin de evaluar el aumento de la percepción tributaria del impuesto predial del gobierno local de Moche. Este estudio utiliza 12 métodos de aplicación cerrados que evalúan el conocimiento de los participantes y lo utilizan para participar en estrategias de comunicación patrocinadas por la organización. Los hallazgos clave de este estudio informaron que el gobierno local de Mochi informó un aumento positivo en las ventas de estas habilidades de comunicación. Esta fue la ventaja de esta institución pública. Como

resultado, las encuestas centrales trimestrales y bimensuales son monitoreadas continuamente para asegurar el avance en el desarrollo de diversas actividades, objetivos y objetivos del proceso de visualización de ingresos económicos en diferentes regiones del estado.

Aguirre (2015) elaboró el estudio “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”. (Tesis de grado) de la Universidad Nacional José María Arguedas. El propósito de este estudio es verificar la compatibilidad entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario dentro del gobierno local de la región de Bachu. Llegamos a la conclusión de que existe una mala relación entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Por tanto, es evidente que cuanto mayor es la calidad del servicio, mayor es el nivel de satisfacción de los usuarios del Ayuntamiento de Bachucha. Por tanto, la naturaleza del estudio es primordial porque existen problemas teóricos u objetivos por resolver. Como parte del siguiente pico determinado por la preparación del estudio, se muestra una relación de 0,591 con el coeficiente de Spearman, lo que indica una relación relativamente positiva entre calidad y servicio.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. *Impuestos municipales*

2.2.1.1. Teoría de impuestos

Según Smith (1794), Según la ley, todos los impuestos se consideran incompatibles con tres casos o fondos diferentes y deben recaudarse de tres fuentes: ingresos, beneficios y compensación con base en el interés monopolístico. Los siguientes cuatro sistemas también son costosos. De igual modo, que los gravámenes se comprometen en cuatro regularidades los que se mencionan en seguida:

- Partida de Justicia, nos comunica en cuanto a la retribución de impuestos tendrá dependencia de la simetría de los capitales que sean captadas por los contribuyentes, premeditados al sostenimiento del Estado.
- Partida de Certidumbre, argumenta que el impuesto a abonar por el usuario del servicio debe estar prefijado y no ser absurdo en las decisiones, de manera tal que muestre la forma de cobranza y paga, así como los plazos para poder pagar, la cantidad a abonar, de carácter sencillo y al alcance del contribuyente, de esto se desglosa de la consideración donde asegure que el contribuyente debe tener todas las condiciones necesarias para llevar a cabo el pago de sus tributos.
- Partida de Comodidad, refiere sobre el contribuyente debe lograr tener los insumos necesarios a fin de llevar a cabo la contraprestación de sus obligaciones, todo tributo debe cobrarse en el tiempo y de modo más favorable de forma tal que sea viable para su pago; entonces, la finalidad del sistema de

impuestos es ofrecer asistencia práctica, dado que a su cuenta el tributo constituye una desagrado para el usuario más que nada en los momentos no posee una definida percepción de la funcionalidad popular el cual supone la imposición.

- Partida de Economía, argumenta sobre el valor que supone capturar los impuestos así disminuirse, por lo menos en productivos resultados en provecho dentro de la comunidad, por ello la recaudación de toda contribución tiene que ser de tal forma que haya la mínima distinción en lo que corresponde a la adición de la disposición monetaria del contribuyente y del monto recaudado en las arcas del gobierno local; quiere decir que, de igual modo debe ser la consideración de la gestión y monitoreo de los montos recibidos de las contribuciones de los usuarios de la comunidad.

Por otro lado Stiglitz (2000) argumenta que la teoría de los impuestos tienen la posibilidad de dividir en dos grandes clases, los impuestos no se aplican directamente en función de una amplia gama de servicios y bienes, así como la valoración de los derechos de aduana en función de la importación de bienes para el consumo de los particulares, destacando que teniendo en cuenta los impuestos indirectos sobre ellos, de igual manera, los impuestos que se recauden directamente sobre los ingresos de la población de la comuna, sobre los montos a asegurar para la ciudadanía (seguridad ciudadana), sobre la recaudación de la empresa, sobre la base de las transferencias de propiedad, así como sobre la base de los ingresos que afectan los ingresos económicos y el monto monetario del capital. Por otro lado, señala que los impuestos son inevitablemente sacudidos, lo que significa que una

gran parte de la población no le gusta pagarlos y siempre quiere que los pagos sean menos rentables, por eso el gobierno a través del sistema tributario, se aferra a cinco partidas que en seguida de manifiesta:

- Eficiencia económica, el cual contempla que el régimen de impuestos tributarios no tendría que entorpecer en la designación eficaz de elementos.
- Sencillez administrativa, donde el régimen tributario tienen que ser simples y subjetivamente bajos de gestionar.
- Elasticidad, de modo tal que el sistema tributario debe poder ajustarse de forma sencilla a las variaciones de las situaciones económicas.
- Responsabilidad política, manifiesta que tienen que formularse de forma tal que usuarios tomen conocimiento sobre la finalidad de los pagos que se están realizando y de igual modo demuestre aquellas opciones.
- Justicia, donde la cadena del régimen tributario debe funcionar de manera equitativa en el cobro de los tributos en relación a la funcionalidad tributaria que defina el contribuyente.

2.2.1.2. Definición de impuestos municipales

Según Cueva (2012) Los impuestos recaudados por los municipios deben ser consistentes para que los usuarios no sean reembolsados directamente, y los municipios deben pagar a los municipios y municipios para garantizar que se lleven a cabo los procedimientos de recaudación e inspección, pero no es así. Se han observado mejoras o mejoras en el rendimiento, y esta combinación ha permitido

que la comunidad satisfaga las necesidades de la comunidad, tales como: Limpieza pública.

Por ello, se interpretará por parte de la comunidad, quienes incumplen a cabalidad con las responsabilidades tributarias y sus obligaciones fiscales municipales, quizá porque no sienten que están siendo atendidos por la municipalidad, o porque no poseen un buen nivel de cultura tributaria, probablemente porque no sean sensibilizados o motivados para cumplir tan importante misión.

Por otra parte, es la municipalidad es la que no cuenta con un buen sistema de recaudación, siendo este que el servidor público no desarrolla una buena orientación para promover el cumplimiento de la cultura tributaria, y las autoridades de los gobiernos locales no se preocupan por brindar una capacitación de calidad o sensibilización sobre la relevancia de cancelar los tributos municipales.

2.2.1.3. Tipos de los impuestos municipales son:

Según la el decreto legislativo N° 776 (2204), los impuestos municipales se clasifican en: la recaudación de tributos prediales, imposiciones tributarias al patrimonio vehicular, también obligaciones de tributación de alcabala o por otro lado las obligaciones de impuestos a la realización de espectáculos públicos que no sean deportivos, por último obligaciones tributarias a las apuestas, y los impuestos a los juegos.

Así también, se evidencia que las municipalidades a veces no tienen un buen sistema de recaudación, porque el personal no desarrolla una buena orientación para

promover el cumplimiento de la cultura tributaria, y las autoridades municipales no le dan la debida prioridad a tan delicado proceso de cobro de los tributos municipales (Baldeón, Roque y Garayar, 2009).

2.2.1.4. Marco Normativo de la Administración Tributaria Municipal

Según la Constitución política del Perú (1993) en su **Art.74**, hace mención que los impuestos son creados, pueden ser cambiados o eliminados (derogados) o en sus defectos exonerados, especialmente y solo por ley o mandato normativo siempre y cuando exista una disposición de funciones, con diferenciación de algunas tasa y aranceles, ya que estas solo son regladas por mandato de decreto supremo.

Asimismo, los gobiernos locales tienen la opción de crear, modificar o dispensar impuestos y tasas, así como eximirlos, dentro del ámbito territorial y con las restricciones señaladas en el marco regulatorio. En este sentido, el gobierno local, delegando la autoridad tributaria, debe velar por el cumplimiento de la especificidad de normativas imprevistas, así como el respeto e igualdad de los derechos fundamentales de la población. De la misma forma establece que no se puede decomisar ningún impuesto.

Este mismo texto refiere que, Las leyes fiscales no se pueden incluir en el marco legal de limpieza y regulaciones relacionadas. Las reglas de impuestos anuales temporales se aplicarán a partir del 1 de enero después de la publicación.

Al respecto, que tanto las autoridades municipales como el personal que labora sobre todo en el área de recaudación, debe tener suficiente conocimiento de

cómo la Constitución del Perú se relaciona con el sistema de tributación municipal, y que las autoridades municipales deben respetar, así como los ciudadanos, para elevar el bienestar de ellos mismos.

Todo esto se sustente en los siguientes documentos normativos:

- Código Tributario, aprobado por el Decreto Legislativo N° 816.
- Constitución Política del Perú del 1993 (art. N°74)
- Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado con Decreto Supremo N°156-2004-EF.
- Ley de Tributación Municipal, aprobado por el Decreto Legislativo N° 776.

Al respecto, se puede inferir que tanto las autoridades municipales como los servidores que prestan servicios municipales, sobre todo en el área de recaudación, debe conocer en forma vasta los fundamentos jurídicos inherentes al sistema de tributación municipal, ya que de esta forma podrá desarrollar una buena orientación a los ciudadanos, quienes en forma voluntaria y responsable cancelen sus arbitrios.

2.2.2. Arbitrios municipales

2.2.2.1. Teoría de los arbitrios municipales

Según la ley de Tributación Municipal en su Art. 66 dispone, que los impuestos, se refiere a aquellos montos que se paga por el contribuyente por la colocación de un servicio o mantenimiento público por cada individuo que brinda el gobierno local. Los cuales deben ser aprobados mediante Ordenanzas

Municipales y para su vigencia debe ser ratificada por la alcaldía de la municipalidad así también publicadas en el diario Oficial El Peruano.

Por otro lado, la Superintendencia de Administración Tributaria de Lima (SAT), institución que tiene la misión de captar los ingresos monetarios por la denominación tributaria y no tributaria en su jurisdicción de la municipalidad de Lima Metropolitana, también define que los impuestos de la municipalidad son montos que se deberán cobrar por la prestación de servicios de mantenimiento de parque y jardines, como también limpieza pública, y serenazgo.

Así también el Centro de Gestión Tributaria (CGT), conceptualiza que los impuestos municipales son aquellas tasas que tiene que parase por la contraprestación de mantenimiento de los servicios que son disfrutados individualmente por el ciudadano.

Así también Barrera, S. (2014), refiere que los impuestos arbitrales son aquellas tasas los cuales tienen que pagarse por un servicio brindado a la ciudadanía; Esta referida tasa forma parte de una modalidad de impuesto consecuente a la clasificación del Código Tributario.

De esta misma forma, se puede afirmar que la tributación es el acto de recaudar elementos monetarios proveniente del cobro de los arbitrios provenientes de los impuestos arbitrales municipales. Por ello, los arbitrios de los gobiernos locales son aquellas tasas que con el fin cobran por haber brindado o sostenimiento de los servicios públicos que serían el mantenimiento de parques y jardines y la limpieza pública por último el servicio de serenazgo, entendiendo que estos mismos son ratificados a través de ordenanzas emitidas por los titulares de pliego de los

gobiernos locales, la misma que establecerá los montos de las tasas que se debe cobrar a los contribuyentes de una jurisdicción (Torres, 2016).

Por otro lado, son aportantes de tributos municipales los propietarios de los dominios cuando los moren y desarrollan diligencias dentro de ellos, en su defecto se mantienen sin ocupantes o puede ser que cuando otra persona disfrute del predio bajo diferentes modalidades de contraprestación. Para las situaciones de los dominios de propiedad de instituciones que sean religiosas, adquieren la responsabilidad solidaria sobre los poseedores de los mismos (Aguirre, 2015).

2.2.2.2. Caracterización de los arbitrios municipales

Según Barrera, S. (2014), indica que la caracterización de los arbitrios municipales es:

a) Recaudación de arbitrios por la prestación de servicios de limpieza pública

Denominado así al acto de juntar elementos económicos – financieros derivado del cobro de los arbitrios, que sean clasificados en arbitrios por concepto de servicios de limpieza pública. Este tipo de arbitrio se encuentra entendido por dos tipos de servicios: barrido de calles y recolección de residuos sólidos.

El cobro por el servicio de limpiado de calles: corresponde al servicio de aseo en sus modalidades y ubicaciones de dominio público tales como vías de transporte, descarga, y disposición final de los residuos sólidos según correspondan (Vera, 2009).

Así también, el **cobro por la prestación de servicios de recolección de residuos sólidos**: se conoce como el proceso de recepción de activos económicos que se le debe a la Municipalidad como pago por un servicio de recolección de residuos sólidos, en este caso, procediendo de actividades de la sociedad, aquellas actividades económicas, es conocido como eliminación de basura y demás desperdicios, que hayan sido generados por las empresas productivas, que tienen alcance desde el núcleo familiar hasta las grandes corporaciones de la jurisdicción, estos mismos tienen la necesidad de no querer mantener los desechos de manera que estos desechos pasaran del uso de servicio y desarrollo de actividades de producción y consumo, que conjuntamente con otros desechos de los hogares, incorporan materiales tan diversos, como el finiquito de animales, partes de un vehículo, enseres caseros eliminados por los hogares, residuos de empresas, residuos hospitalarios, entre otros; en prevalencia de lo establecido en la legislación del país o la manifestación de riesgos que pudiesen causar a la salubridad y contaminación del medio ambiente, de origen de los conceptos mencionados anteriormente del presente párrafo y de las áreas de dominio público (Aguirre, 2015). Cabe agregar que esta definición incluye a los residuos generados por eventos naturales.

b) Recaudación proveniente de los arbitrios por el sostenimiento de parques y jardines públicos

Denominado así al acto de unir los elementos económicos ya sea en billete o en moneda proveniente del cobro de los arbitrios por la redención, sostenimiento y perfeccionamientos de los parques y jardines del distrito, los cuales son de uso y

dominio público, así también como el recojo de maleza originados por las áreas verdes, transporte y hasta su disposición final (Torres, 2016).

Cobro por la implementación de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines: Es el proceso de recepción de dinero que se le debe a la Municipalidad como pago por un servicio de implementación de mantenimiento, mejoras y/o recuperación de parques y jardines (Aguirre, 2015).

Cobro por la prestación de recojo de maleza de origen público: Es el proceso de recepción de dinero que se le debe a la Municipalidad como pago por un servicio de maleza de origen público (Vera, 2009).

Cobro por la prestación de carga y disposición final: Es conocido como el proceso de recepción de recursos económicos que se le debe a la municipalidad como pago por un servicio desplazamiento y tratamiento final de los desechos (Torres, 2016).

c) Captación proveniente de los impuestos arbitrales por el servicio de serenazgo.

Es el acto de juntar elementos monetarios ya sea en billete o en moneda proveniente del cobro de arbitrios de seguridad ciudadana está referido al cobro de los servicios por la mejora y mantenimiento del servicio de atención de emergencias y vigilancia pública, en favor de la seguridad ciudadana óptima (Crespo, 2014).

Cobro por el servicio de mantenimiento del servicio de vigilancia pública: Es el proceso de recepción de dinero que se le debe a la Municipalidad como pago

por una prestación de servicio de mantenimiento de equipos del servicio de vigilancia pública (Crespo, 2014).

Cobro de mejora por el servicio de vigilancia pública: Es el proceso de recepción de dinero que se le debe a la Municipalidad como pago por la mejora del servicio de vigilancia (Torres, 2016).

Cobro por el servicio de atención de emergencias: Es el proceso de recepción de dinero que se le debe a la Municipalidad como pago por el servicio de atención de emergencias (Crespo, 2014).

2.2.2.3. Cálculo de los arbitrios

Según el Decreto Legislativo Nro. 776, de la Ley de Tributación Municipal (2004), en su Art. 24 menciona que el cálculo de los arbitrios, referido a los montos por la contraprestación servicios gubernamentales o impositivos, serán deducidos en el último trimestre del periodo de ejercicio de año fiscal que sea anterior al de su ejecución, en su prestación de costo de efectividad de la prestación del servicio.

El valor de los cobros que se mencionan en el párrafo precedente son los que deberán ajustarse a los razonamientos que determinen el establecimiento de los cobros reclamado por la prestación de la asistencia, el cual debe tener como base el costo que demanda de la provisión del servicio y el requerimiento de su mantenimiento, también el beneficio por persona prestado de manera real y/o viable.

Por otro lado, la colocación por los usuarios del gobierno local, el cobro de los impuestos por la prestación de acciones gubernamentales y de arbitrios, se

tendrá que usar de forma tal que sea vinculante y estar en manos del bien público brindado, entre otras razonabilidades que sean viables para la colocación, tales como la dimensión, la disposición y la ubicación del bien de dominio del contribuyente.

2.2.2.4. Liquidaciones en plétora de las tasas por servicios públicos

Aquello cobros a los contribuyentes en demasía de los montos por la prestación de bienes o servicios gubernamentales o impuestos que sean ajustados en desacato a lo dispuesto por los gobiernos locales, se discurren en forma de pago en fondo institucional o en su defecto a petición del usuario del servicio, los cuales tendrán que ser devueltos, según la forma establecido en el Código Tributario (Torres, 2016).

2.2.2.5. Aprobación de las ordenanzas que aprueban el monto de los arbitrios

Según el estatuto D.L. 776 (2004) acuerdo con el artículo 25 del Código Tributario Local, se constató que el monto impositivo de los subsidios de impuestos indirectos fue pactado de acuerdo con el marco legal establecido por la ley tributaria local. Depende, por ejemplo, de la jurisdicción utilizada para contabilizar el aumento de contribuyentes y otros criterios que, previa solicitud, deben contabilizarse antes del 31 de diciembre del año fiscal anterior.

2.2.2.6. Principios tributarios y los arbitrios municipales

En términos de principios fiscales y arbitrariamente, hemos encontrado problemas legítimos; Estos son los principios básicos del sistema de impuestos para los derechos de propiedad, la libertad y los intereses sociales, la seguridad legal y económica. Por lo tanto, también se refiere a, como se muestra en la premisa, el país no podrá cobrar ningún impuesto que aún no se haya establecido, y definir claramente ciertas características de esto (Crespo, 2014).

Por lo tanto, la recaudación de impuestos sobre la propiedad se rige por las elecciones administrativas de la ciudad, no por la ley. Sin embargo, la ley es legal en su jurisdicción, ya que los asesores pertinentes no se hacen cumplir. Este es el principio de aplicación de la ley, y es una condición de la ley que la constitución brinde la solución definitiva al problema, por lo que los legisladores siempre son responsables de regular los problemas regulados. Será el gobierno. O una decisión administrativa. (Aguirre, 2015).

Según Torres (2016), hace mención que “el propósito de este principio radica en que se no permite que un administrador pueda regular el mismo con normas de inferior jerarquía” (p.38). Sin embargo, bajo el relato de la Sentencia del Tribunal Constitucional N° 2762, (2002), aclara literalmente que “La reserva de ley en materia tributaria es una reserva relativa, ya que puede admitir excepcionalmente derivaciones al reglamento, siempre y cuando los parámetros estén claramente establecidos en la propia ley (...)”. Siendo así que, se determina que es fundamental cumplir con el principio de legalidad, en el desarrollo de cumplimiento de las obligaciones tributarias; asimismo, es fundamental que las municipalidades

cumplan en forma transparente con el marco normativo del sistema tributario municipal.

Referente al principio de no confiscatoriedad, se menciona que no debe exceder la capacidad contributiva del sujeto del impuesto, puesto que contrariamente se enmarca la confiscatoriedad de este. Por otra parte, la Sentencia del Tribunal Constitucional N° 00053, (2005), Se informa que la confianza del arbitraje es completamente "cuando el monto global se sobrestima, o cuando la montos no son de razonabilidad, o debido a la falta de la falta de costos de visualización"; Por otro lado, el usuario debe tener un archivo (orden de pago), liquidación, determinación y otros elementos indique la falta de recursos para llevar la carga o el servicio no positivo cobrado por el cargo); Sin embargo, será un gobierno regional entre el valor del servicio de exhibición y la cantidad de contribuyentes.

En esta misma línea, la Sentencia del Tribunal Constitucional N° 00053, (2005), describe que el gobierno local debe asumir con los montos y valor en debe originados por los aportantes, cada vez que este comprendido de forma satisfactoria la excusa o petición gubernamental o de petición del poder judicial.

Por otro lado, el principio de defensa de los derechos fundamentales, está referido directamente al estado cuando interviene el poder judicial o interviene el poder ejecutivo en el curso de la encomienda de potestades, debe expedir los fundamentos jurídicos, que respete los derechos fundamentales. Asimismo, se establece que es primordial cumplir con el principio de defensa de los derechos fundamentales, en el proceso de cumplimiento de las obligaciones monetarias frente

a los tributos; por lo que, es terminante que los gobiernos locales cumplan a totalidad con transparencia con las normas del sistema tributario municipal (Torres, 2016).

2.2.3. Recaudación tributaria de la municipal

2.2.3.1. Teoría de la recaudación tributaria municipal

La teoría de recaudación tributaria municipal es de beneficio o de otra manera el beneficio que rinde de algo o lo que de ello se cobra. Etimológicamente el término recaudación procede del latín *reddita*, pudiendo utilizarse como sinónimo de ingreso en algunas circunstancias (Recaudación Municipal, 2008). De esta misma manera se reconoce que son aquellos ingresos económicos municipales: (Según La Ley Orgánica de Municipalidades, ley N° 27972 Art. 69)

- Los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN).
- Los tributos creados por ley a su favor.
- Las contribuciones, arbitrios, licencias, multas, tasas y derechos creados por el concejo municipal de la jurisdicción, los que constituyen como ingresos propios.
- Según las estadísticas legales, al manejar la deuda externa, el origen de la acción de la deuda y sus activos y aprobaciones se aprueban, aprobar el departamento económico y financiero.

- Las asignaciones y transferencias específicas establecidas en la Ley Anual de Presupuesto, para atender los servicios descentralizados de su jurisdicción.
- Las asignaciones y transferencias presupuestales del gobierno nacional.
- Los recursos asignados por concepto de canon y renta de aduana, conforme a ley.
- Los recursos derivados de la concesión de sus bienes inmuebles y los nuevos proyectos, obras o servicios entregados en concesión.

En la actualidad, las municipalidades no tienen una óptima recaudación, por lo que no manejan o gestionan en forma correcta sus actividades de ingresos y gastos. Además, no cuentan con un buen sistema de recaudación, porque el personal no desarrolla una buena orientación para promover el cumplimiento de la cultura tributaria, y las autoridades municipales no implementan estrategias adecuadas para optimizar la recaudación municipal.

2.2.3.2. Administración de la determinación de la deuda tributaria

Esta sección explica que la gestión de la deuda fiscal es una cuestión de armonizar y mejorar los recursos económicos. Esta es la base para determinar la obligación tributaria de esta cuenta por diferencias de cheques. Para minimizar y eliminar, verifique el archivo en el área de archivo o reemplace el archivo para crear un archivo adecuado (Torres, 2016).

Asimismo, es necesario indicar que la Administración de la determinación de la deuda tributaria, es fundamental para determinar en forma correcta el monto

de la deuda tributaria, por lo que es primordial que la municipalidad capacite a su personal en la determinación de la deuda tributaria municipal.

Así como también, la municipalidad debe desarrollar estrategia que promuevan la cultura tributaria que beneficie el incremento de la recaudación municipal; siendo las autoridades municipales las que deben desarrollar un control permanente del cumplimiento de las obligaciones (Vera, 2009).

2.2.3.3. Obligación tributaria

Según Maquera (2017), conceptualiza a la obligación tributaria de la siguiente manera “el vínculo jurídico de la virtud del cual el estado denominado sujeto activo, exige de un deudor, denominado sujeto pasivo, el cumplimiento de una prestación pecuniaria excepcionalmente en especie” (p.226). En este sentido, la obligación de pagar impuestos o cumplir con esta obligación impone trámites tributarios a las partes a través de la relación entre el activista y otra persona. Ejecución de un contrato por un período. Así también Iglesias (2017), Definición de la obligación de impuestos de formar un llamado eje de relación legal y mostrarse dos veces: el primer lugar para estar obligado, pero no defiende, el segundo es la obligación de compensar la cantidad de la cantidad. En este caso Bravo (2014) Con respecto a la conceptualización de las obligaciones fiscales, como una relación existente entre el establecimiento de un partido legal y una parte impositiva, deben expresarse dos veces, uno es obligatorio, pero no necesita, la obligación es la colección obligatoria, este concepto es aceptable, porque Existe un comportamiento obvio en la obligación de existir estos dos momentos..

2.2.3.4. Beneficios tributarios.

El bienestar fiscal consiste en ciertas deducciones, exenciones y tratamientos fiscales de la naturaleza especial, que implica la reducción de la obligación tributaria de los trabajadores fiscales. Estos mecanismos necesitan reducir los ingresos del gobierno municipal. Sin embargo, esta aplicación está relacionada con ciertos objetivos de ciertas regiones, como el desarrollo social y económico en algunas áreas, e incentivos para promover algunos sectores económicos, creación de empleo y inversión extranjera. Por esta razón, es importante mostrar que los beneficios fiscales para reducir la discriminación de la moneda, tienen resultados negativos y positivos, pero mostramos que es negativo, porque está relacionado con el desarrollo local. (Maquera, 2017).

2.2.3.5. Facultades de la administración municipal

Los mandatos del gobierno local incluyen recaudación de impuestos, beneficios sociales, multas, cumplimiento tributario y verificación de control. En promedio, si estas fuerzas no se utilizan realmente, tienen consecuencias no deseadas en el momento de la acción, con consecuencias dañinas. (Iglesias, 2017).

a) Recaudación de los tributos:

Se identifican como intereses, sanciones, entre otros. Por lo tanto, esta serie está ejerciendo suficientes funciones administrativas para lograr un crédito fiscal para lograr gobiernos y beneficios locales, sanciones en violación de las normas

contenidas en el marco regulatorio de impuestos municipales. Además de pagar los impuestos de otras maneras, además del pago, como la compensación fiscal, la confusión y la declaración, no es aplicable a las personas municipales, por lo que solo podemos seguir a sus características conceptuales.

Compensación: Esto sucede cuando las partes son tanto acreedoras como deudores. En este caso, el Tesoro de la Ciudad y el monto tributario se pagan mutuamente las obligaciones tributarias y se niegan a pagar la deuda.

Confusión: esta situación sucede cuando un mismo contribuyente de forma simultánea tiene el doble carácter de moroso y acreedor.

Declaración de incobrabilidad: es aquella declaratoria realizada de oficio por la Administración Tributaria de la municipalidad, de acuerdo al procedimiento previsto en el Código de Obligación Tributaria (artículo 54 del COT). Si, por ejemplo, la base imponible no supera las 50 unidades impositivas (en el caso del impuesto sobre la renta), o la deuda imponible no desaparece tras el examen de quiebra, entonces se puede determinar que se han acordado diferentes métodos de deducción fiscal. Ciudadanos allí. Sin embargo, con respecto a pagos como compensación, anarquía y reclamos de compensación, estas diferencias que actualmente no están resueltas por la comunidad no son tan significativas en este momento. (Iglesias, 2017).

b) Verificación del cumplimiento de la obligación tributaria.

Según Iglesias (2017), refiere sobre la facultad de verificación del cumplimiento de la Administración Tributaria, indicado el artículo 172, en los

siguientes términos la administración tributaria donde se podrá corroborar las manifestaciones presentadas por los contribuyentes o sujetos, con motivo de realizar las conciliaciones respectivas y liquidar las diferencias a que tuviere lugar. Por ejemplo, las autoridades fiscales pueden, entre otras cosas, cumplir con sus obligaciones oficiales establecidas por esta ley. Dependiendo de la obligación de la empresa de imponer deducciones, cobros y restricciones. El proceso de revisión puede ayudarlo a crear regulaciones adicionales e iniciar el proceso de revisión y realizar los cambios necesarios en la declaración de impuestos o contribuyentes.

Otro punto es la verificación que puede ejercer en la propia sede de la Administración Tributaria de la Municipalidad o fuera de ella. Dicho de otra manera, en esta última situación, se requiere autorización previa por escrito, expedida por la respectiva Administración.

d) Fiscalización.

De acuerdo a Iglesias (2017) Esto indica que el individuo u organización se esconde y se envía a los reguladores del gobierno local para ver si realmente están pagando impuestos y tarifas. Es imperativo adoptar adecuadamente el proceso de inspección y brindar una solución alternativa, pero tenga en cuenta que, con la aprobación del concejo municipal, se brindan otras opciones para que el modelo implemente de manera efectiva este proceso.

Conocimiento de los arbitrios municipales: Este conocimiento se adquiere a través de discusiones sociales con la población, por lo que es importante que todos los ciudadanos vecinos sean conscientes del costo de la comunidad. Hay

varios aspectos muy importantes a considerar para comprender los impuestos locales. Por ejemplo, cuánto pagará por la recolección de desechos sólidos, los viajes por carretera, el mantenimiento de parques y jardines, el equipo de seguridad y más.

No obstante, El conocimiento tributario es uno de los elementos que muchas personas saben, pero no todos implementan este conocimiento, para que acepten llamadas de atención, lo que resulta en un poco probable.

Cumplimiento con el pago de los arbitrios: A la luz de este concepto, es importante que los municipios estén constantemente informados sobre estos temas tributarios para obtener una óptima conciencia y cumplir con sus obligaciones de pago. Finalmente, se impusieron carreteras para determinar pagos de devolución, recolección de residuos sólidos, mantenimiento de parques y jardines y pago de impuestos a los necesitados. Como resultado, pocos contribuyentes cumplen voluntariamente con esta obligación para cumplir con sus obligaciones tributarias. Por lo tanto, se deben tomar medidas correctivas para aumentar la conciencia pública sobre el cumplimiento y la rendición de cuentas.

2.2.3.6. Obligaciones tributarias de los arbitrios municipales.

Con respecto a las obligaciones tributarias, de acuerdo a la Ley de tributación municipal (2011), Se refiere a la tasa de proporcionar o mantener este servicio público al proporcionar un servicio o mantenimiento de este servicio público en el contribuyente. En esta influencia en el marco regulatorio, los reglamentos serán entendidos por el arbitraje municipal de conformidad con las

tasas de interés que se solicitan para los siguientes servicios públicos: la ciudad de limpieza pública de la ciudad Orchard (recogida y finalmente manejando residuos sólidos y calles de barrido). El mantenimiento del parque y los jardines públicos, así como la ciudadanía; En este sentido, la obligación fiscal del arbitraje municipal se considera un arbitraje de la limpieza pública, los parques y los jardines públicos, así como la ciudadanía, en resumen, estos son los contribuyentes deben aprobar factores que regulan el porcentaje de pago este servicio.

2.2.4. *Calidad del servicio*

2.2.4.1. Teoría de la calidad del servicio

En relación con la calidad del servicio, la teoría de la calidad del servicio según el Modelo de Grönroos (1994), Define estos servicios que son procesos sustancialmente o menos intangibles y habituales, en los que las actividades de producción y consumo son sincrónicas. Ahora, se genera una interacción entre una serie de "verdades" entre usuarios y proveedores de servicios; Por lo tanto, las cosas que suceden en estos usuarios, los vendedores tienen un servicio satisfactorio, un efecto original satisfactorio. Según su tradición europea, mantiene la calidad técnica diferenciada (dada), la calidad funcional (cómo dar) y la imagen corporativa es importante para evaluar la calidad del servicio. Acerca de la calidad técnica o el resultado del proceso que proporciona el proceso: es un contenido de usuario claro recibido, el contenido proporcionado en el servicio, las características

de los servicios recibidos (horas de atención, formas de atención, prestación de atención, tiempo de atención, prestan tiempo de atención por expertos. Esperar).

En cuanto a la calidad funcional o aspectos relacionados con el proceso: se refiere a cómo se presta el servicio, definir cómo es la interacción del usuario con el personal que le presta el servicio, ya que al cliente también le afecta la forma en que recibe el servicio (apariencia física y emocional del personal de salud, entre otros).

Con respecto a la calidad organizativa o imagen corporativa: es definida por lo que perciben los usuarios de la entidad, como consecuencia de la calidad técnica y funcional. Así pues, para Grönross (1994), Los usuarios de calidad y servicios pueden afectar las imágenes de manera ventajosa o desfavorable basándose en su experiencia previa. Tenga en cuenta que si el proveedor tiene una buena imagen al cliente, se pueden permitir errores más bajos, y si la imagen es negativa, la imagen se minimiza.

Así también Grönross (1984), En resumen, se propone que la calidad del servicio sea el resultado de la evaluación. Se llama la calidad del servicio percibido, y el usuario enfrenta sus expectativas a las opiniones del servicio recibido. El servicio esperado está compuesto por afectando directamente los diferentes elementos esperados; Al mismo tiempo, es conveniente desarrollar sistemas de comunicación apropiados entre usuarios y servicios. De hecho, es un miembro del personal relacionado con los clientes que se convierten en el primer canal de comunicación para brindar servicios (forma, costo, tiempo, entre otros), de los

inconvenientes que se pueden producir con o por esa prestación y cómo estos mismos pueden ser resueltos.

Otro punto es referido por Casermeiro, M. (2014) quien manifiesta que:

“la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos y para ser un servicio público corresponde a una actividad exclusiva del Estado” (p.12)

Es así que se hace notar que los servicios públicos presentan la característica de que “se organizan conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública” (Casermeiro, M., 2014; p. 12), simultáneamente se integra que:

“debe poseer una cualidad que se denomina consistencia; es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo, al que deberá agregársele que el servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso; y ser desarrollado con honestidad, porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos”. (Quiroga, G, 2014, p.23)

Sin embargo, el autor se amplifica como su primer trabajo empírico, destacando un modelo de calidad ampliado, donde la calidad del servicio percibida por el usuario está en manos del tamaño y la dirección, que a su vez depende del

lado de servicio del proveedor de servicios. La calidad proporciona los primeros elementos relacionados. Absolutamente, cada defecto de tejido tiene su razón por la que hay una serie de elementos asociados con este defecto.

Fiabilidad: Aquí puede mantener los servicios distribuidos seguros y regulares. En un sentido amplio, seguridad significa brindar servicios basados en los servicios prestados por la empresa (promesas de servicio, resolución de problemas y, en última instancia, compromisos laborales de servicio).

Capacidad de respuesta: Este es un esfuerzo para ayudar a los clientes y mejorar los servicios de incentivos. Este aspecto destaca la necesidad y urgencia de responder a las necesidades, inquietudes, quejas e inquietudes de los clientes. Los clientes pueden responder a las quejas y quejas durante un período de tiempo en el que deben esperar una respuesta. La responsabilidad también le brinda la flexibilidad y las ideas creativas para personalizar el servicio según sus necesidades. Para obtener el mejor rendimiento en esta dimensión, debe mejorar la función de comentarios. Por lo tanto, las empresas deben asegurarse de que el proceso de prestación de servicios y respuesta a consultas se agote. Esto se extiende más allá del punto de vista del cliente, no del punto de vista comercial.

Seguridad: Esta dimensión se centra en lograr que los empleados conozcan la capacidad de una empresa y sus funcionarios para inculcar credibilidad y confianza en los clientes o usuarios. Por lo tanto, es probable que esta dimensión sea particularmente relevante en la prestación de servicios donde los clientes perciben un alto riesgo o desconfían de su capacidad para evaluar el desempeño, como en los bancos.

Elementos Tangibles: Se caracterizan por elementos que incluyen la aparición de objetos físicos, equipos, presencia de compañeros y materiales de comunicación, neuromarketing. Todo esto da una imagen física de la calidad del servicio que utilizarán los clientes, específicamente los nuevos clientes, para evaluar la calidad..

2.2.4.2. Definición

La idea central la refiere Casermeiro, M. (2014) quien manifiesta que:

“la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos y para ser un servicio público corresponde a una actividad exclusiva del Estado” (p.12)

Más importante aún, la calidad de servicio percibida es una decisión que involucra varios factores. Esta hipótesis también surge del vínculo entre las expectativas de desempeño y las opiniones. Por tanto, la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción, pero no es lo mismo. (Gronroos, 1994).

2.2.4.3. Caracterización de la calidad del servicio

a) Calidad del servicio de limpieza

La calidad del servicio es aquella condición del producto o servicio ya realizado la cual daría un indicador de que tan bueno o malo pueda ser considerado el usuario en este caso los vecinos y pobladores del distrito. Se distingue que, es el nivel de satisfacción de los usuarios por la prestación del servicio de limpieza. Además, Según en el ISO 9001 (2015) la satisfacción es el grado de la percepción del usuario sobre el cumplimiento sus necesidades o expectativas establecidas. Además, por otro parte, Aznaran (2016) la satisfacción se considera una reacción saturada de los usuarios al uso del servicio. En otras palabras, es una decisión sobre los beneficios del servicio. En resumen, la satisfacción representa la satisfacción con las expectativas. En otras palabras, usted es responsable de utilizar el servicio. En este caso, la limpieza es una empresa de servicios públicos que recolecta los desechos y los destinos designados. Residuos generados por los ciudadanos en su trabajo diario.

Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos: en este nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de limpieza. Según en el ISO 9001 (2015) la satisfacción es el grado de la percepción del usuario sobre el cumplimiento sus necesidades o expectativas establecidas. Además, por otro parte, Aznaran (2016) creen que la satisfacción es la plenitud de la respuesta externa del usuario. Esta es una idea de las características de servicio, que es satisfactoria reflejar la implementación de las expectativas; En resumen, proporciona una respuesta al

comportamiento del consumo de servicios. Por otra parte, Claros y Vargas (2007) Si se detecta, el servicio representa la función de la empresa de servicios públicos, lo que indica que el usuario ha aceptado plenamente, como resultado de un componente o función (producto) que está directamente relacionado con varias etapas de la cadena de suministro. El tiempo de mantenimiento (entrega de mercancías) es la recogida de residuos sólidos en este caso.

b) Calidad del servicio de mantenimiento de parques y jardines públicos

Aznaran (2016) consideran que la satisfacción es la reacción del consumidor a la sensación de saciedad. Conduce a la valoración de las propiedades del servicio, por lo que la satisfacción refleja el cumplimiento de expectativas; es decir, es una respuesta al acto de consumir el servicio, en este caso el mantenimiento del parque y jardines.

Calidad del servicio de implementación de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines: como manifiesta Claros y Vargas (2007) son las características de los servicios públicos donde se puede encontrar pleno consenso en que los servicios como resultado (productos) de procesos que involucran directamente a los consumidores en distintas sus distintas etapas o fases de la cadena de producción y donde el punto más visible es el momento de la prestación del servicio e implementación de recuperación, mantenimiento así como mejora de parques y jardines, el cual incluye un conjunto de trabajos orientadas hacia el lineamiento, ampliación y mantenimiento de las vías

públicas, así como brindar esparcimiento y áreas verdes, entre otras referidas a este indicador.

Calidad del servicio de recolección de maleza de origen público: se define que la calidad del servicio es aquella situación del servicio ya concluido la cual nos indica que tan bueno o malo que puede considerar el usuario en este caso los vecinos del distrito. Por otra parte, Claros y Vargas (2007), se refieren a las características de los servicios públicos brindados, en este caso, la recolección de maleza de origen público.

Calidad del servicio de transporte y disposición final: se conceptualiza como el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de limpieza. Según ISO (2015) La satisfacción es la percepción que tiene el cliente del nivel de satisfacción de sus necesidades o expectativas planteadas en un producto o servicio, en este caso en un servicio de transporte, que sería un servicio público prestado por la comuna, a través del cual las rutas de transporte garantizan confiabilidad, seguridad y bajo costo. comunicación; así como el servicio de disposición final (Castillo, JV., 2004).

c) Calidad del servicio de serenazgo

Según Claros y Vargas (2007), se refieren como calidad de serenazgo a las características de los servicios públicos del servicio de seguridad ciudadana que reúnen las características solicitadas por la población, es decir, de acuerdo a sus necesidades.

Calidad del servicio de mantenimiento de vigilancia pública: Es la satisfacción por las particularidades adecuados y requeridos por los pobladores o vecinos en este caso, por el servicio de mantenimiento u vigilancia.

Calidad del servicio de vigilancia pública: conceptualizado como la actividad organizada que efectúan las diferentes dependencias, en este caso la municipalidad distrital, con el fin de satisfacer las necesidades de la población en cuanto a la vigilancia pública y seguridad, que se encuentra con las características pertinentes y cubren las expectativas de los pobladores.

Calidad del servicio de atención de emergencias: De acuerdo a Aznaran (2016) se define la satisfacción a la contestación de siedad del usuario. Quiere decir en concepto de mayor puntuación al juicio acerca de una característica del servicio brindado, la satisfacción manifiesta el cumplimiento de la expectativa; es decir, brinda una respuesta al acto de consumo del servicio de emergencia y seguridad, que reúne las características adecuadas, que hace que los vecinos se sientan satisfechos.

2.3. Definición de términos básicos

Recaudación tributaria.

La recaudación tributaria Se define como el desempeño de funciones administrativas que conducen al cobro de impuestos por cobrar por los servicios prestados. (Bravo, 2003).

Servicios públicos.

Se definen como todas las actividades realizadas por agencias estatales o bajo el control y regulación del estado, cuyo propósito principal es satisfacer las necesidades de la comunidad (Choqueña, 2015).

Niveles de recaudación tributaria.

La cantidad de impuestos recaudados es específica y está relacionada con nuestro sistema tributario. En este sentido, la política fiscal se clasifica como una subdivisión de la política fiscal, lo que significa que forma parte de la política pública. Como resultado, la política pública se desarrolla en forma de plan de acción institucional (lineamientos para orientar, orientar y establecer sistemas tributarios) en la parte del área social o geográfica en la que se ubican los gobiernos y las comunidades y Sociedad civil (Ibarra, 2010).

Tributos

Se puede definir a los tributos como la contraprestación económica en donde el Estado exige en cumplimiento de su función de imperio en virtud de una ley, para cubrir los gastos que le demanda el cumplimiento de los fines del marco normativo (Villegas, 1990).

Limpieza Pública.

Servicio de limpieza en la vía pública se conceptualiza en referencia al uso de los ciudadanos estableciendo medidas orientadas a prevenir y corregir así evitar

la acumulación de desechos estando dividida en dos campos el transporte y de disposición final. (Ley de Tributación Municipal, aprobado por el Decreto Legislativo N° 776.)

Mantenimiento de parques y jardines

El mantenimiento de parques y jardines se basa en el mantenimiento, modernización y desarrollo de espacios verdes en parques y jardines de uso público en los estados locales (Ley de Tributación Municipal, aprobado por el Decreto Legislativo N° 776).

Serenazgo

Servicio de serenazgo en el marco de tributación Este es un enfoque unidimensional para proporcionar los servicios de individuos y grupos responsables de proteger a los ciudadanos de un área o región en particular. (Ley de Tributación Municipal, aprobado por el Decreto Legislativo N° 776.)

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) La recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza tiene relación positiva con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.
- b) La recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos se relaciona positivamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.
- c) La recaudación proveniente de los arbitrios por el servicio de serenazgo tiene relación significativa con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

2.5. Sistema de variables

En el siguiente cuadro se observa la operacionalización de las variables, de las cuales se define y trabaja las variables de la investigación.

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

| VARIABLE | FACTOR | INDICADORES | REACTIVO | ESCALA |
|------------------------|--|--|--------------|----------|
| Recaudación tributaria | Recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza. | Cobro por el servicio de barridos de calles | Cuantitativa | Numérica |
| | | Cobro por el servicio de recolección de residuos sólidos | | |
| | Recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos | Cobro por el servicio de implementación de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines | | |
| | | Cobro por el servicio de recolección de maleza de origen público | | |
| | | Cobro por el servicio de transporte y disposición final | | |

| | |
|---|--|
| Recaudación proveniente de los arbitrios por el servicio de Serenazgo | Cobro por el servicio de mantenimiento del servicio de vigilancia pública Cobro de mejora por el servicio de vigilancia pública Cobro por el servicio de atención de emergencias |
|---|--|

Nota: elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

| VARIABLE | FACTOR | INDICADORES | REACTIVO | ESCALA |
|----------------------|-----------------------------------|---|-------------------------------|---------|
| Calidad del servicio | Calidad del servicio de limpieza | Calidad del servicio de barridos de calles | Cualitativa - cuantitativa | Nominal |
| | | Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos | | |
| | | Calidad del servicio de mantenimiento de parques y jardines públicos | | |
| | | Calidad del servicio de recolección de maleza de origen público | | |
| | Calidad del servicio de Serenazgo | Calidad del servicio de implementación de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines | | |
| | | Calidad del servicio de transporte y disposición final | | |
| | | Calidad del servicio de mantenimiento de vigilancia pública. | | |
| | | Calidad del servicio de vigilancia pública | | |
| | | Calidad del servicio de atención de emergencias | | |

Nota: elaboración propia

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

La investigación se caracteriza por ser de tipo básica o pura, ya que trata de profundizar las variables de estudio, lo cual permite construir bases de conocimientos que se agregaran a la información previa existente. “Es básica porque le agregaremos conocimientos ya existentes donde se podrá formular, ahondar y procesar acontecimientos que servirán para el desarrollo de las teorías. Con la básica se podrá probar y cambiar a nuevas teorías” (Saez, 2017; p 12).

Por otro lado, el nivel de la investigación es correlacional, porque se busca determinar la relación de las variables finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, puesto que no busca alterar las variables, no se maniobra los factores determinantes de la satisfacción de los usuarios.

El diseño no experimental es cuando son ejecutados sin manipular deliberadamente las 2 variables. Es decir, se trata de una investigación donde no se hace las variaciones intencionalmente de las variables. Lo que se hace en observar

el fenómeno tal y como se dan en el contexto natural, para luego poder describirlos y analizarlos. (Valderrama, 2015; p.67)

Así también la investigación es de corte longitudinal, porque es un estudio que se basa en recolectar información en diferentes momentos y circunstancias para ver las posibles indiferencias para acercarse del avance de la dificultad de averiguación o deforme, sus orígenes y sus conclusiones (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Para la variable dependiente, la población estuvo constituida por 9152 contribuyentes registrados en el padrón de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, que realizan sus pagos de los arbitrios y además son los beneficiarios directos de los servicios municipales.

Para la variable independiente, La población estuvo conformada por los registros de recaudación de impuestos municipales sobre impuestos municipales y ejecución presupuestaria del Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019; quien como fuente se usara la base de datos del área de tributaciones de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva.

3.3.2. Muestra

Para el presente trabajo de investigación, respecto a la **variable dependiente** se obtuvo la muestra, a través de la siguiente fórmula:

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{z^2(p*q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Considerando los datos los siguientes parámetros:

Margen de error: 7%

Nivel de confianza: 95%

Población: 9152 personas

Muestra: 192 personas

Referente a la variable independiente, la investigación no fue necesario obtener muestra se trabajará con toda la base de datos 2017-2020 obtenida (población).

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

La presente investigación manejó como técnica de recolección de datos el uso de revisión documentaria y el cuestionario virtual; este último porque a través de ella se recolectó de forma virtual y aleatoria los datos necesarios y la información correcta en cuanto al estudio de la variable calidad de servicio; por otro lado, estudio documental quien permitió el adecuado estudio de la recaudación tributaria. Datos

cuantitativos analizados y adecuadamente analizados de manera digital, clasificación de clasificación y sistematismo de acuerdo con la unidad de análisis correspondiente; De esta manera en relación con sus variables, se utilizó la herramienta de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V24. En consecuencia, Las tablas y los gráficos se utilizan para mostrar los resultados del estudio y mejorar la explicación. Por otro lado, se aplicaron el modelo estadístico lineal y el factor de medición de la correlación de Pearson; Todo mencionó el 95% de confianza para establecer un impacto entre las variables estudiadas. Finalmente, métodos estadísticos para determinar la significancia es el coeficiente de correlación de Pearson.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

La presente investigación usa el cuestionario con instrumento de recolección de, el cual será utilizado para la variable de medición de la calidad, siendo este El cuestionario estuvo dirigido a los pobladores del Distrito de Ciudad Nueva, para evaluar la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales y calidad del servicio. (<https://forms.gle/Py9phedVvK74q2ff9>)

Además de la Guía de análisis documental, referido a la guía de análisis documental utilizada para evaluar la recaudación de impuestos municipales sobre impuestos municipales está relacionada con la calidad de los servicios en Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

3.5. Técnica de procesamiento de datos

3.5.1. Procesamiento de los datos

Este estudio se basó en el análisis de estadísticas descriptivas e inferenciales con el apoyo del soporte informático SPSS 24.0 y Microsoft Office Excel 2016, que cuenta con la flexibilidad necesaria gracias a potentes recursos gráficos y funciones específicas para facilitar el pedido. datos. En el caso de Microsoft Office Excel 2016, se inició con el registro de información sobre la introducción de los formatos utilizados. Por otro lado, la prueba de hipótesis reordenó las variables en baremos de tal manera de homogenizar los datos, posterior realizar una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, en donde se determinó que las variables no son muestras normales, así que se usó determinantes de hipótesis de datos no paramétricos con Rho de Spermann. Así también se presentó los datos a través de tablas y figuras, se desarrolló de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores.

3.6. Selección y validación de los instrumentos de investigación

3.6.1. Selección de los instrumentos de investigación

Los instrumentos serán los cuestionarios dirigido a los pobladores de los contribuyentes de Ciudad Nueva para evaluar calidad del servicio y análisis documental para la evaluación de la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales.

3.6.2. Validación de los instrumentos de investigación

Con respecto a la efectividad del instrumento, investigando cómo el cuestionario mide cómo intenta determinar o no establecer su propósito. Por lo tanto, este estudio es la efectividad del contenido, incluida la metodología subjetiva, pero cómo evaluar los contenidos de la descripción y la escala puede representar lo suficiente la ruta de medición (Malhotra, 2004). Siendo así, una de las principales determinantes de la validez de cuestionario la opinión (Validez de contenido) por expertos.

Por ello, a fin de determinar la validez del cuestionario se realizaron dos fases: en una primera fase que fue la revisión de la literatura en mención a la investigación, En particular, se realizó revisiones de la literatura y evidencia empírica basada en agregados válidos y medidas para respaldar la investigación de problemas en otras encuestas. En la segunda etapa se evaluó a un grupo de expertos. En esta valoración, el caso fue evaluado por un equipo de expertos formado por 2 expertos relacionados con el tema y conocimientos previos. El propósito de este artículo fue obtener comentarios y sugerencias sobre cómo diseñar un cuestionario para su uso en estudios de diseño de investigación técnica. (Ver anexo).

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición, de esta investigación se consideró los parámetros siguientes.

Para la variable (X): Recaudación tributario municipal provenientes de los arbitrios municipales. Para determinar el nivel de confianza del instrumento de medición de la variable independiente (X): Recaudación tributaria municipal

provenientes de los arbitrios municipales se ha recurrido a establecer baremos de agrupación de datos y validación de expertos.

Para la variable (Y): calidad del servicio; Para determinar el nivel de confianza del instrumento de medición planteado para la variable dependiente (Y): calidad del servicio, se ha aplicado la prueba de Alfa de Cronbach; en efecto, de acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad podemos evaluar que representa a 0.964. de los que se procedió a realizar los baremos correspondientes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

El procesamiento estadístico de este trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta la estadística descriptiva e inferencial. Se elaboraron las tablas de frecuencias para el análisis de la recaudación de impuestos municipales y se utilizó la prueba estadística no paramétrica para contraer las hipótesis..

4.2. Presentación de resultados

4.2.1. Recaudación de arbitrios municipales

4.2.1.1. Recaudación municipal por limpieza pública

Referente a la recaudación tributaria que la municipalidad distrital de Ciudad Nueva ha recabado en el rubro de limpieza pública, como se observa en la tabla 3, el mayor monto en el año 2019 siendo este S/. 202 361,46 por otro lado desde el 2017 el menor monto recaudado fue en el año 2018 que se ha recaudado el monto de S/. 97 189,27, debiéndose a las políticas de recaudación de la municipalidad, en su defecto se presume que a medida que exista menor recaudación la calidad del servicio será deficiente.

Por otro lado, se demuestra que la mayor acumulación de recaudación se da entre los meses de julio, agosto septiembre y diciembre, debiéndose a los factores de influencia por acciones de promoción y difusión de la municipalidad y en el mes

de diciembre por motivos de fin año y la condición de las personas es cancelar las deudas pendientes por pagar. En otro ámbito de la recaudación las menores tasa de recaudación se da en los meses de enero y junio, que por condición de las personas al inicio de año no se pretende realizar pagos.

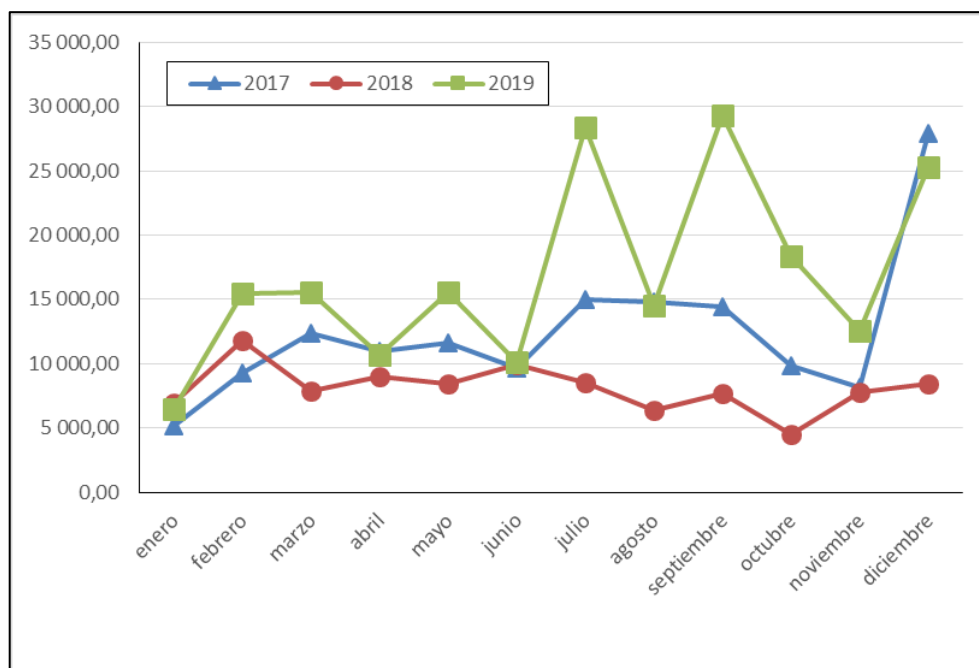
Tabla 3

Recaudación municipal por limpieza pública

| Mes | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------|------------|-----------|------------|
| enero | 5 118,28 | 6 896,16 | 6 462,67 |
| febrero | 9 319,25 | 11 775,01 | 15 479,99 |
| marzo | 12 324,72 | 7 855,14 | 15 590,55 |
| Abril | 10 925,05 | 9 026,68 | 10 701,78 |
| mayo | 11 595,26 | 8 417,28 | 15 530,82 |
| Junio | 9 639,95 | 9 923,58 | 10 169,40 |
| Julio | 15 036,81 | 8 492,90 | 28 373,20 |
| agosto | 14 800,83 | 6 398,52 | 14 533,82 |
| septiembre | 14 424,03 | 7 688,42 | 29 276,94 |
| octubre | 9 798,46 | 4 502,11 | 18 407,49 |
| noviembre | 8 132,17 | 7 738,71 | 12 551,84 |
| diciembre | 27 926,08 | 8 474,76 | 25 282,96 |
| Total | 149 040,89 | 97 189,27 | 202 361,46 |

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

Así también, se ve reflejado en la figura siguiente referente a la recaudación por la limpieza pública, 2017-2019 la evolución de la recaudación, donde se puede evidenciar los picos de recaudación en los meses de julio, septiembre y diciembre del 2019, el cual demuestra que existió políticas acertadas de recaudación; comprando con el año 2018 se evidencia que la política aplica por la municipalidad no fue la acertada ya que no se consiguió una óptima recaudación de arbitrios en el rubro de limpieza pública.

Figura 1**Evaluación De La Recaudación por limpieza pública, 2017-2019**

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

Se puede deducir que existen diferentes factores que alteran la recaudación tributaria en el rubro de limpieza pública, dentro de las más importantes esta la temporalidad y la aplicación de políticas de recaudación que sean aplicadas e implementadas por la municipalidad distrital.

4.2.1.2. Recaudación municipal por seguridad ciudadana

Referente a la recaudación tributaria que la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva ha recabado en el rubro de seguridad ciudadana, como se observa en la tabla 4, el mayor monto en el año 2019 siendo este S/. 88 613,50; por otro lado, desde el 2017 el menor monto recaudado fue en el año 2018 que se ha recaudado el

monto de S/. 44 569,26, debiéndose a las políticas de recaudación de la municipalidad, en su defecto se presume que a medida que exista menor recaudación la calidad del servicio será deficiente.

Por otro lado, se demuestra que la mayor acumulación de recaudación se da entre los meses de julio, agosto septiembre y diciembre, debiéndose a los factores de influencia por acciones de promoción y difusión de la municipalidad y en el mes de diciembre por motivos de fin año y la condición de las personas es cancelar las deudas pendientes por pagar. En otro ámbito de la recaudación la menor tasa de recaudación se da en los meses de enero y junio, que por condición de las personas al inicio de año no se pretende realizar pagos.

Tabla 4

Recaudación municipal por seguridad ciudadana

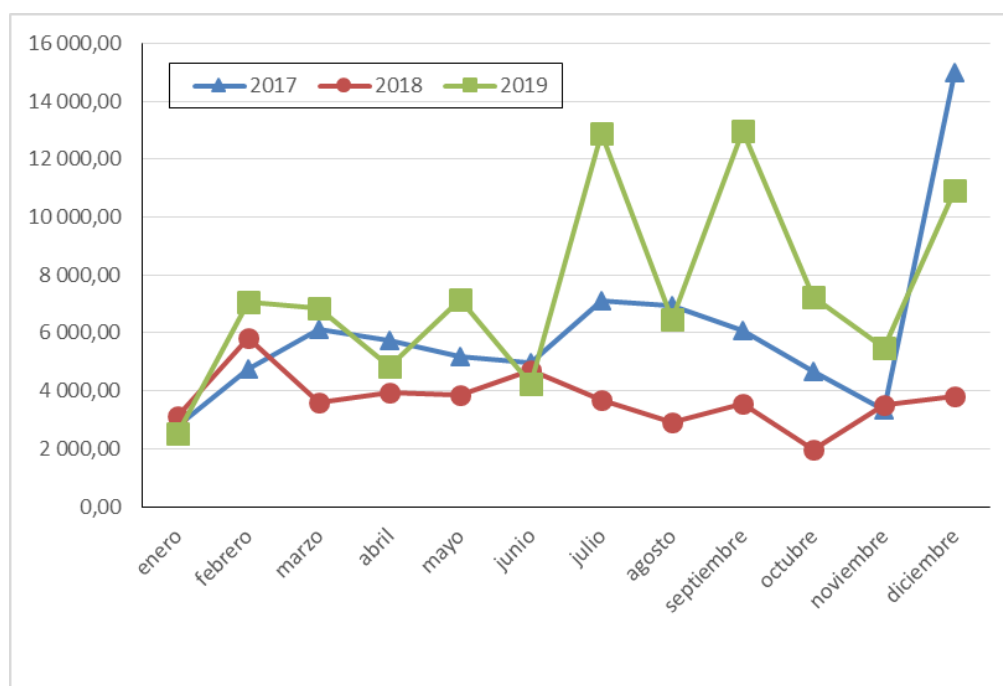
| Mes | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------------------|------------------|------------------|
| Enero | 2 807,74 | 3 123,03 | 2 539,40 |
| febrero | 4 768,09 | 5 810,26 | 7 051,95 |
| Marzo | 6 117,06 | 3 593,80 | 6 832,15 |
| Abril | 5 732,30 | 3 947,16 | 4 839,81 |
| Mayo | 5 189,90 | 3 850,84 | 7 154,57 |
| Junio | 4 968,06 | 4 732,71 | 4 237,91 |
| Julio | 7 100,28 | 3 702,10 | 12 875,43 |
| agosto | 6 951,40 | 2 929,87 | 6 464,81 |
| septiembre | 6 073,73 | 3 573,36 | 12 955,87 |
| octubre | 4 656,30 | 1 972,62 | 7 227,92 |
| noviembre | 3 349,87 | 3 530,45 | 5 502,09 |
| diciembre | 14 998,87 | 3 803,06 | 10 931,59 |
| Total | 72 713,60 | 44 569,26 | 88 613,50 |

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

Así también, se ve reflejado en la figura siguiente referente a la recaudación por la limpieza pública, 2017-2019 la evolución de la recaudación, donde se puede evidenciar los picos de recaudación en los meses de julio, septiembre y diciembre del 2019, no obstante el pico más grande de recaudación se dio en el año 2017 en el mes de diciembre, el cual demuestra que existió políticas acertadas de recaudación; comprando con el año 2018 se evidencia que la política aplica por la municipalidad no fue la acertada ya que no se consiguió una óptima recaudación de arbitrios en el rubro de limpieza pública.

Figura 2

Evaluación De La Recaudación por seguridad ciudadana, 2017-2019



Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

Se puede deducir que existen diferentes factores que alteran la recaudación tributaria en el rubro de limpieza pública, dentro de las más importantes esta la

temporalidad y la aplicación de políticas de recaudación que sean aplicadas e implementadas por la municipalidad distrital.

4.2.1.3. Recaudación municipal por parques y jardines

Referente a la recaudación tributaria que la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva ha recabado en el rubro de parques y jardines, como se observa en la tabla 5, el mayor monto en el año 2019 siendo este S/. 98 182,02; por otro lado, desde el 2017 el menor monto recaudado fue en el año 2018 que se ha recaudado el monto de S/. 46 267,59, debiéndose a las políticas de recaudación de la municipalidad, en su defecto se presume que a medida que exista menor recaudación la calidad del servicio será deficiente.

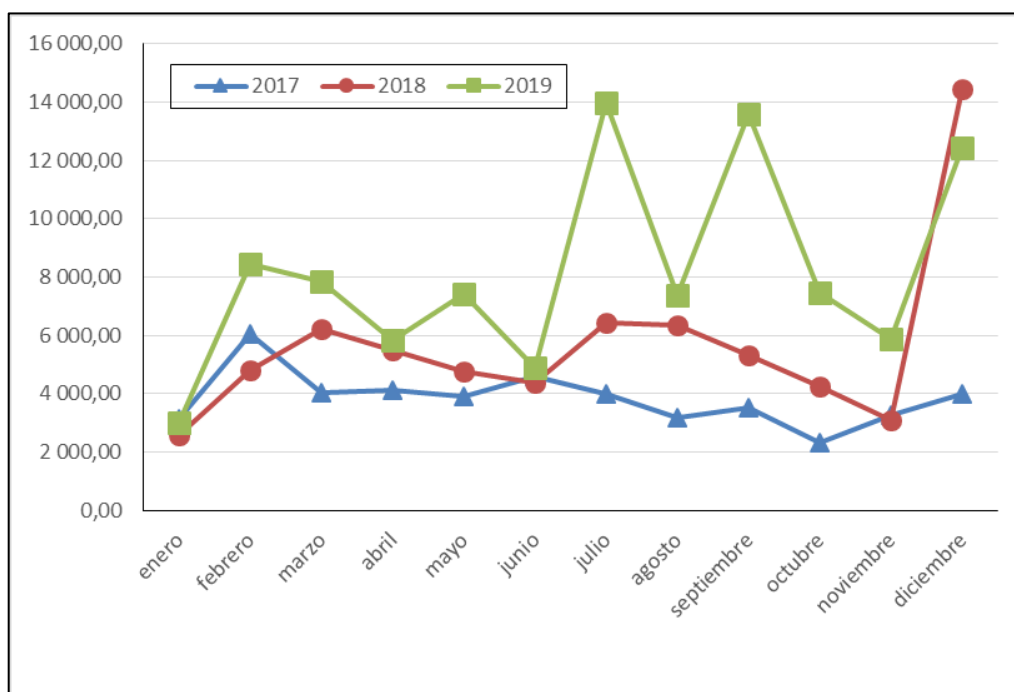
Por otro lado, se demuestra que la mayor acumulación de recaudación se da entre los meses de julio, septiembre y diciembre, debiéndose a los factores de influencia por acciones de promoción y difusión de la municipalidad y en el mes de diciembre por motivos de fin año y la condición de las personas es cancelar las deudas pendientes por pagar. En otro ámbito de la recaudación la menor tasa de recaudación se da en los meses de enero y junio, que por condición de las personas al inicio de año no se pretende realizar pagos.

Tabla 5**Recaudación municipal parques y jardines**

| Mes | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|------------------|------------------|------------------|
| Enero | 2 582,87 | 3 158,78 | 3 003,60 |
| febrero | 4 824,10 | 6 066,01 | 8 450,07 |
| Marzo | 6 202,50 | 4 037,85 | 7 859,56 |
| Abril | 5 495,99 | 4 136,39 | 5 841,22 |
| Mayo | 4 785,15 | 3 907,20 | 7 407,00 |
| Junio | 4 395,15 | 4 613,33 | 4 915,87 |
| Julio | 6 447,92 | 4 014,30 | 13 981,00 |
| agosto | 6 336,45 | 3 182,89 | 7 376,19 |
| septiembre | 5 328,41 | 3 538,87 | 13 582,57 |
| octubre | 4 243,82 | 2 345,49 | 7 446,64 |
| noviembre | 3 099,63 | 3 277,29 | 5 895,90 |
| diciembre | 14 447,67 | 3 989,19 | 12 422,40 |
| Total | 68 189,66 | 46 267,59 | 98 182,02 |

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

Así también, se ve reflejado en la figura siguiente referente a la recaudación por la limpieza pública, 2017-2019 la evolución de la recaudación, donde se puede evidenciar los picos de recaudación en los meses de julio, septiembre y diciembre del 2019, no obstante el pico más grande de recaudación se dio en el año 2017 en el mes de diciembre, el cual demuestra que existió políticas acertadas de recaudación; comparado con el año 2018 se evidencia que la política que aplica la municipalidad no fue la acertada ya que no se consiguió una óptima recaudación de arbitrios en el rubro de limpieza pública.

Figura 3**Evaluación De La Recaudación Municipal, 2017-2019**

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

Se puede deducir que existen diferentes factores que alteran la recaudación tributaria en el rubro de limpieza pública, dentro de las más importantes esta la temporalidad y la aplicación de políticas de recaudación que sean aplicadas e implementadas por la municipalidad distrital.

4.2.2. Calidad del servicio municipal

La calidad del servicio es valorado a partir de la satisfacción de los usuarios, en lo que refiere a la satisfacción de los servicios en general de limpieza pública, seguridad ciudadana, y parques y jardines; considerando que se ha evaluado a un gran grupo de participación de mujeres (72%) y un mínimo grupo de población

masculina de poco menos de la tercera parte de la población total entrevistada virtualmente.

Tabla 6

Descripción de la población entrevistada

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| masculino | 52 | 27,2 | 27,2 | 27,2 |
| Válidos femenino | 139 | 72,8 | 72,8 | 100,0 |
| Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: datos recopilados de la aplicación de la encuesta virtual

Es importante mencionar que, el rango de edad de entrevistados ha sido de casi la mitad (37,2%) el grupo de 28 a 31 años de edad seguido de 32 a 34 años de edad; por lo que se infiere que las personas entrevistadas tienen pleno conocimiento del cobro de los arbitrios municipales; así también, de la calidad del servicio que se recibe por parte de los servicios municipales.

Tabla 7

Descripción de los rangos de edad de la población de estudio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <= 20 | 20 | 10,5 | 10,5 | 10,5 |
| 21 - 24 | 36 | 18,8 | 18,8 | 29,3 |
| 25 - 27 | 6 | 3,1 | 3,1 | 32,5 |
| Válidos 28 - 31 | 71 | 37,2 | 37,2 | 69,6 |
| 32 - 34 | 41 | 21,5 | 21,5 | 91,1 |
| 35+ | 17 | 8,9 | 8,9 | 100,0 |
| Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: datos recopilados de la aplicación de la encuesta virtual

En cuanto a la generalidad de la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, la mayor parte de la población considera que el servicio brindado es muy malo poco menos de la tercera parte (26%), y con poca dispersión en un casi mismo rango considera que la calidad del servicio brindado es muy bueno (25%), el nivel de percepción de calidad está enmarcado en un rango de poco menos de la tercera parte de la población y un cuarto de la población; quiere decir que no existe mucha dispersión en los datos referente a sentirse con muy mal servicio, regular servicio o muy buen servicio.

Tabla 8

Percepción de calidad del servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Muy malo | 50 | 26,2 | 26,2 | 26,2 |
| Malo | 24 | 12,6 | 12,6 | 38,7 |
| Regular | 35 | 18,3 | 18,3 | 57,1 |
| Bueno | 33 | 17,3 | 17,3 | 74,3 |
| Muy bueno | 49 | 25,7 | 25,7 | 100,0 |
| Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

4.2.2.1. Calidad de los servicios de limpieza

Específicamente, sobre la calidad del servicio de limpieza pública, el mismo que guarda estrecha relación con la gestión ambiental, con el recojo de residuos

sólidos en las zonas urbanas del distrito preservando la salud pública y bajando los índices de contaminación ambiental; la población usuaria de Ciudad Nueva es concluyente el servicio es regular el cual esta ratificado por poco más de la tercera parte de la población (33,5%), nada desconsiderable un grupo de población que se acerca a la tercera parte de la población considera que el servicio brindado de limpieza pública es muy malo.

Tabla 9

Percepción de la calidad de servicio de limpieza publica

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Muy malo | 50 | 26,2 | 26,2 | 26,2 |
| Malo | 17 | 8,9 | 8,9 | 35,1 |
| Regular | 64 | 33,5 | 33,5 | 68,6 |
| Bueno | 16 | 8,4 | 8,4 | 77,0 |
| Muy bueno | 44 | 23,0 | 23,0 | 100,0 |
| Total | 191 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

4.2.2.2. Calidad del servicio de mantenimiento de parques y jardines

Referente al servicio de mantenimiento de parque y jardines, en donde la municipalidad busca mantener las áreas verdes, corte de céspedes, instalación y mantenimiento de riego, así como la reposición de plantas; es concluyente la posición de la población quien refiere que en extremos similares el servicio es muy malo y otro extremo de igual proporcionalidad considera que es muy bueno

(26,2%), en la misma tendencia un grupo por debajo de la tercera parte considera el servicio como regular (25,1%).

Tabla 10

Percepción de la calidad de servicio de limpieza pública

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy malo | 50 | 26,2 | 26,2 |
| | Malo | 25 | 13,1 | 39,3 |
| | Regular | 48 | 25,1 | 64,4 |
| | Bueno | 18 | 9,4 | 73,8 |
| | Muy bueno | 50 | 26,2 | 100,0 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 |

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

4.2.2.3. Calidad del servicio de serenazgo

En cuanto se refiere al servicio de serenazgo se define como la aptitud de la municipalidad por cuidar a la población del distrito de violencia y delincuencia, donde permanentemente debe fortalecer acciones de equipamiento con bienes de seguridad y fortalecimiento de la capacidad del recurso humano; en ese sentido es concluyente la participación de la población quien determina que es muy malo la calidad del serenazgo, a diferencia que de las demás dimensiones este es claramente definido como un servicio malo que más de la mitad de la población lo define (59,9%); por otro, extremo existe un grupo mínimo que considera que el servicio es bueno y muy bueno que no excede de la tercera parte de la población.

Tabla 11**Percepción de la calidad de servicio de serenazgo**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy malo | 5 | 59,7 | 59,7 |
| | Malo | 38 | 2,6 | 2,6 |
| | Regular | 17 | 19,9 | 19,9 |
| | Bueno | 17 | 8,9 | 8,9 |
| | Muy bueno | 114 | 8,9 | 8,9 |
| | Total | 191 | 100,0 | 100,0 |

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

4.3. Contrastación de hipótesis**4.3.1. Planteamiento de hipótesis general**

Se plantea como hipótesis general si la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019; en base a ello se plantea las siguientes hipótesis estadísticas:

H₀: La recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

H₁: La recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

Se considera las siguientes características estadísticas

- a) Nivel de significancia: 0,05
- b) Elección de la prueba estadística: Rho de Spearman
- c) Regla de decisión
 - Rechazar H0 si el valor P es menor a 0,05
 - No rechazar H0 si el valor P es mayor a 0,05

Tabla 12

Correlación de la recaudación municipal y la calidad de servicio brindado

| | | Recaudación municipal | Calidad de servicio |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Recaudación municipal | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,103 |
| | | N | . |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | 5 |
| | | Sig. (bilateral) | ,870 |
| | | N | 5 |

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

De los resultados obtenidos, en la tabla 12, se determina que la correlación es positiva entre la recaudación municipal y la calidad del servicio; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es mayor a 0,05 entonces no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la recaudación tributaria municipal

proveniente de los arbitrios municipales no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

4.3.2. Planteamiento de primera hipótesis estadística

Se plantea como primera hipótesis, si la recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva; en base a ello se plantea las siguientes hipótesis estadísticas:

H₀: La recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

H₁: La recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

Se considera las siguientes características estadísticas

- a) Nivel de significancia: 0,05
- b) Elección de la prueba estadística: Rho de Spearman
- c) Regla de decisión
 - Rechazar H₀ si el valor P es menor a 0,05
 - No rechazar H₀ si el valor P es mayor a 0,05

Tabla 13**Correlación de la recaudación municipal y la calidad de servicio de limpieza pública**

| | | Recaudacion por limpieza publica | Calidad de limpieza publica |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Recaudacion por limpieza publica | 1,000 | -,205 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | Calidad de limpieza publica | -,205 | 1,000 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

De la tabla 13, se determina que la correlación es negativa entre la recaudación municipal por limpieza pública y la calidad del servicio de limpieza pública; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es mayor a 0,05 entonces no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

4.3.3. Planteamiento de la segunda hipótesis estadística

Se plantea como primera hipótesis, si la recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos se relaciona

positivamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva; en base a ello se plantea las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: La recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos no se relaciona positivamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

H1: La recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos se relaciona positivamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

Se considera las siguientes características estadísticas

- d) Nivel de significancia: 0,05
- e) Elección de la prueba estadística: Rho de Sperman
- f) Regla de decisión
 - Rechazar H0 si el valor P es menor a 0,05
 - No rechazar H0 si el valor P es mayor a 0,05

Tabla 14**Correlación de la recaudación municipal y la calidad de servicio parques y jardines.**

| | | | Ingreso de servicio de parques y jardines | Calidad de servicio de parques y jardines |
|--------------------|---|--------------------------------|---|---|
| Rho de Spearman | Ingreso de servicio de parques y jardines | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,287 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,640 |
| | | N | 5 | 5 |
| | Calidad de servicio de parques y jardines | Coefficiente de correlación | ,287 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,640 | . |
| | | N | 5 | 5 |

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

De la tabla 14, se determina que la correlación es positiva entre la recaudación municipal por el servicio de parques y jardines y la calidad del servicio de parque y jardines; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es mayor a 0,05 entonces no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

4.3.4. Planteamiento de la tercera hipótesis estadística

Se plantea como primera hipótesis, si la recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de serenazgo se relaciona significativamente con la

calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva; en base a ello se plantea las siguientes hipótesis estadísticas:

H₀: La recaudación proveniente de los arbitrios por el servicio de serenazgo públicos no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

H₁: La recaudación proveniente de los arbitrios por el por el servicio de serenazgo públicos se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

Se considera las siguientes características estadísticas

- d) Nivel de significancia: 0,05
- e) Elección de la prueba estadística: Rho de Sperman
- f) Regla de decisión
 - Rechazar H₀ si el valor P es menor a 0,05
 - No rechazar H₀ si el valor P es mayor a 0,05

Tabla 15**Correlación de la recaudación municipal y la calidad de servicio de seguridad**

| | | | Recaudacion por servicio de serenazgo | Calidad de servicio por serenazgo |
|--------------------|---|--------------------------------|---|---|
| Rho de Spearman | Recaudacion por servicio de serenazgo | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,553 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,334 |
| | | N | 5 | 5 |
| | Calidad de servicio por serenazgo | Coefficiente de correlación | -,553 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,334 | . |
| | | N | 5 | 5 |

Nota: datos recopilados de gerencia de recaudación tributaria MDC

De la tabla 14, se determina que la correlación es negativa entre la recaudación municipal por el servicio de serenazgo y la calidad del servicio de serenazgo; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es mayor a 0,05 entonces no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la recaudación proveniente de los arbitrios por el servicio de serenazgo públicos no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.

4.4. Discusión de resultados

En esta investigación donde se busca determinar si la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales tiene relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019; se determinó que la

significancia tiene un valor mayor a 0,05 entonces se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que la recaudación municipal no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva.

El procesamiento estadístico de este trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta la estadística descriptiva e inferencial. Las tablas de frecuencia se elaboraron para el análisis de la recaudación de impuestos municipales, así como para las hipótesis de contratación, se aplicó la prueba estadística. Asumimos la hipótesis nula a partir de los hallazgos obtenidos, por lo que se estableció que no existe significancia entre la recaudación y la calidad de los servicios; De esta manera, los resultados se refieren en cierto modo al mencionado por Taboada (2018), quien afirmó que el control de los servicios públicos y la satisfacción del usuario en una comuna poviat no se relacionan significativamente, pues determina que el coeficiente de correlación tiene un valor muy débil. valor de 0.078 y el valor p igual a 0.325 es mayor que el error estimado (0.01), también indica que existen otros factores que afectan la satisfacción del usuario. Por otro lado, Herrera (2020) afirma que concluye que la recaudación tributaria mejora significativamente la prestación de servicios públicos en la Comuna Distrital.

Asi también, esa investigación estaría complementada o articulada a lo que refiere Balladares (2015), quien sostiene que existe la percepción que los tributos municipales, incluyendo las transferencias del gobierno central, no son administrados eficientemente, lo que genera desconfianza y por tanto genera una cultura de no pago de las obligaciones tributarias municipales, en este sentido refuerza la parte descriptiva de esta investigación donde se manifiesta que el año

2018 a comparación del año 2017 y 2019 no ha existido una recaudación óptima como para cubrir el gasto en brinda un mejor servicio a la población por parte de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva.

En lo que respecta, al objetivo analizar si la recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza tiene relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019; los resultados evidencian que la correlación es negativa entre la recaudación municipal por limpieza pública y la calidad del servicio de limpieza pública; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es mayor a 0,05 por lo que se concluye que la recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva; esta determinación tiene relación en parte con lo que refiere Balladares (2015) quien de su investigación refiere que los servicios de limpieza pública presentan un nivel de valoración de la calidad del servicio alta por los ciudadanos a diferencia de otros servicios brindados, se puede refrendar con lo obtenido por esta investigación donde se evidencia que la mayor recaudación que se obtiene es por limpieza pública y es el servicio que más se demanda.

Referente al objetivo de establecer si la recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos tienen relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, se ha determinado que se determina que la correlación es positiva entre la recaudación municipal por el servicio de parques y jardines y la calidad del servicio de parque y jardines; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es mayor a 0,05 entonces se

concluye que la recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito; este hallazgo se relaciona en parte con lo mencionado por los autores Armada, Martínez-Gallego, Segarra y Díaz (2016), donde determinan que los factores que determinan la satisfacción son la accesibilidad a los servicios, la diversificación de juegos y pasatiempos, la comodidad de las instalaciones, la seguridad y los servicios complementarios como consejería y salud deportiva.

Respecto al objetivo de, determinar si la recaudación proveniente de los arbitrios por el servicio de serenazgo tiene relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019. Se ha determinado que, determina que la correlación es negativa entre la recaudación municipal por el servicio de serenazgo y la calidad del servicio de serenazgo; además, al analizar el valor P (significancia) se evidencia que es mayor a 0,05 entonces se concluye que la recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de serenazgo no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito; de esta manera, esta situación guarda relación con lo que manifiesta Tejada (2014), gestión tributaria vista desde la perspectiva de la población es vista de manera negativa, pues consideran que los recursos tributarios recaudados no son administrados con transparencia y en muchos casos se privilegia con los servicios a quienes no contribuyen con sus impuestos. La principal insatisfacción de los vecinos se manifiesta en el incumplimiento de las obras planteadas en el Presupuesto Participativo por su no ejecución, siendo la seguridad ciudadana una de los servicios que están afectos a poder ser mejorados por proyectos de inversión.

Los hallazgos en general determinaron que la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019. En contra posición con algunos autores que definen que a mayores niveles de recaudación existirá mayores niveles de calidad de servicio, esta investigación concuerda con otros diferentes autores manifestados anteriormente quienes refieren que existe diferentes factores que determinaran la percepción de calidad del servicio brindado por la Municipalidad; como: (i) compromiso de la autoridad por brindar el mejor servicio, ya que se considera que las autoridades y servidores públicos no tienen compromisos con la calidad del servicio, refiere Chang (2014); (ii) el uso eficiente de los recursos recaudados por arbitrios, debido a que la población tiene desconfianza y sostiene que los recursos recaudados no se invierte en los servicios a la comunidad refiere Tejada (2014); (iii) no existe difusión de los beneficios de la recaudación tributaria y las obras o actividades que se realizan con ellos según refiere Cárdenas y Córdova (2016), (iv) las necesidades de cada zona es diferente, Balladares (2015).

CONCLUSIONES

Primera

En la presente investigación determinó la relación que existe entre la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019; teniendo esta una relación no significativa, dado que el coeficiente de significancia es mayor a 0,05 entonces se evidencia que la recaudación tributaria municipal proveniente de los arbitrios municipales no se relaciona con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, siendo otros los factores que estarían influyendo en la percepción e calidad.

Segunda

Se analizó la recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza y su relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019; determinando que la percepción de calidad del servicio en limpieza pública es considerada regular, y estadísticamente no existe relación significativa siendo el valor de significancia mayor a 0,05.

Tercera

Se estableció si la recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos tiene relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019; determinando que la percepción de calidad

del servicio de parques y jardines se considera regular, y estadísticamente no existe relación significativa siendo el valor de significancia mayor a 0,05.

Cuarta

Se determinó si la recaudación proveniente de los arbitrios por el servicio de serenazgo tiene relación con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019; determinando que la percepción de calidad de los servicios públicos de seguridad es muy mala, y estadísticamente no existe relación significativa siendo el valor de significancia mayor a 0,05.

.

RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda realizar nuevas investigaciones que prioricen el análisis y determinación de factores determinantes de la percepción de calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, y priorizar necesidades según zona.

Segunda

Los órganos responsables de la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva deben priorizar, en base al principio de transparencia, el uso eficiente de los recursos recaudados por arbitrios.

Tercera

El órgano responsable de la recaudación de arbitrios, debe incentivar el pago de los impuestos municipales, por parte de los usuarios contribuyentes, buscando el uso de mecanismos innovadores que tengan correspondencia con el comportamiento, gustos y preferencias de los ciudadanos del distrito.

Cuarta

Se debe sincerar los vacíos de las deudas tributarias, ya que aparentemente existiría deudas por cobrar por parte de la municipalidad distrital de Ciudad Nueva; pero en la realidad, la mayoría de estas deudas podrían ser incobrables.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, J. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas.
- Armada, E., Martínez -Gallego, F, Segarra, E. y Díaz, A (2016) “Los Impuestos Municipales y la satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes en el Ayuntamiento de Cartagena, año 2015”. Universidad de Murcia. Facultad de Ciencias del Deporte. Murcia. España.
En:
<http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aznaran, M. (2016). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Baldeón, N.; Roque, C. y Garayar, E. (2009). *Código Tributario Comentado*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Balladares, Leoncio (2015) “Municipalidades y satisfacción de los usuarios por los servicios públicos: Caso de las Municipalidades Provinciales de La Libertad, Perú”,. Universidad ESAN. Escuela de Negocios. Lima. Perú.
- Chang, J. (2014) “Tributación Municipal: Factores de satisfacción del vecino en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”,. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Quetzaltenango.

Guatemala.

En:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

Crespo (2014). *Recaudación de las Principales Tasas Municipales y su incidencia en el Presupuesto de Ingresos de la Municipalidad Distrital*, cuyo autor es

Crespo (2014). Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Cueva, M. A. (2012). *Manual del Código Tributario y la Ley Penal Tributario*.

Lima: Pacífico Editores.

Delgado, A. & Oliver, R. (2016). Derecho Fiscal I. Recuperado de

http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/49021/1/Derecho%20Fiscal%20I_Portada.pdf

Díaz, J. et al (2016). *Políticas tributarias y su incidencia en la recaudación de los arbitrios municipales en el distrito de Ventanilla- periodo 2014*. (Tesis de

Grado). Universidad del Callao. Perú.

Gronroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios*. Ed. Díaz de Santos Madrid.

Hernández, R.; Fernández y Baptista, C. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Editorial Mc. Graw Hill.

Herrera (2020) “Recaudación tributaria y su incidencia en la mejora de los servicios públicos de la municipalidad distrital de EL Tambo – 2017” (tesis de grado) de la universidad continental de Huancayo.

Legislativo. (20 de Diciembre de 2007). Ley orgánica. Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades. Lima, Perú.

Parasuraman, A, Zeithmal, V. y Berry, L. (1998). SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality [SERVQUAL:

Una escala de ítem-múltiple para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio]. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40. Recuperado el 15 de diciembre 2016 de la base de datos JSTOR.

Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria. Recuperado de: http://declaraciones.seniat.gob.ve/portal/page/portal/PORTAL_SENIAT

Taboada (2018), “Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018” (tesis de maestría) de la Universidad Cesar Vallejo – Peru.

Tejada Arquíñego, Lázaro Carlos (2014) “Gestión Tributaria y la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Bellavista, Callao” Universidad Nacional del Callao. Facultad de Ciencias Contables. Instituto de Investigación. Callao. Perú.

Vera, M. (2009). Acciones para incrementar la recaudación en las Administraciones Tributarias Municipales. *Actualidad Gubernamental*, VIII-3.

Yumbato, Juan Carlos (2014) “Satisfacción ciudadana de los servicios municipales desde la perspectiva de la recaudación tributaria municipal en la Municipalidad de Maynas”. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Facultad de Ciencias Económica. Escuela Profesional de Contabilidad. Iquitos .Perú.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

RECAUDACIÓN MUNICIPAL PROVENIENTES DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DISTRITO DE CIUDAD NUEVA – TACNA, PERIODO 2017-2019

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES |
|--|--|--|---|
| <p>Problema principal ¿Cómo la recaudación tributaria municipal provenientes de los arbitrios municipales se relaciona con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019?</p> <p>Problemas específicos a) ¿Cómo la recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza se relaciona con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019? b) ¿De qué forma la recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y</p> | <p>Objetivo general Determinar cómo la recaudación tributaria municipal provenientes de los arbitrios municipales se relaciona con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.</p> <p>Objetivos específicos a) Analizar cómo la recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza se relaciona con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019. b) Establecer de qué forma la recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos se relaciona con la calidad del</p> | <p>Hipótesis general La recaudación tributaria municipal provenientes de los arbitrios municipales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.</p> <p>Hipótesis específicas a) La recaudación proveniente de los arbitrios por los servicios de limpieza se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019. b) La recaudación proveniente de los arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines públicos se relaciona significativamente con la</p> | <p>Variable independiente: Recaudación tributaria</p> <p>Variable dependiente: Calidad del servicio</p> |

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p>jardines públicos se relaciona con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019?</p> <p>c) ¿De qué forma la recaudación proveniente de los arbitrios por el servicio de serenazgo se relaciona con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019?</p> | <p>servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.</p> <p>c) Determinar de qué forma la recaudación proveniente de los arbitrios por el servicio de serenazgo se relaciona con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.</p> | <p>calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.</p> <p>c) La recaudación proveniente de los arbitrios por el servicio de serenazgo se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019.</p> | |
|---|---|--|--|

Anexo 2

**RECOÍLACION DE MONTOS DE RECAUDACIÓN MUNICIPAL
PROVENIENTES DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES EN EL DISTRITO DE
CIUDAD NUEVA – TACNA, PERIODO 2017-2019.**

RECAUDACION POR SERVICIO DE LIMPIEZA PUBLICA

| Mes | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------|------|------|------|
| enero | | | |
| febrero | | | |
| marzo | | | |
| Abril | | | |
| mayo | | | |
| Junio | | | |
| Julio | | | |
| agosto | | | |
| septiembre | | | |
| octubre | | | |
| noviembre | | | |
| diciembre | | | |
| Total | | | |

RECAUDACION POR SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES

| Mes | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------|------|------|------|
| enero | | | |
| febrero | | | |
| marzo | | | |
| Abril | | | |
| mayo | | | |
| Junio | | | |
| Julio | | | |
| agosto | | | |
| septiembre | | | |
| octubre | | | |
| noviembre | | | |
| diciembre | | | |
| Total | | | |

RECAUDACION POR SERVICIO DE SEGURIDAD

| Mes | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| enero | | | |
| febrero | | | |
| marzo | | | |
| Abril | | | |
| mayo | | | |
| Junio | | | |
| Julio | | | |
| agosto | | | |
| septiembre | | | |
| octubre | | | |
| noviembre | | | |
| diciembre | | | |
| Total | | | |

ANEXO 2

CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DISTRITO DE CIUDAD NUEVA –

TACNA, PERIODO 2017-2019.

Sr. Sra. Srta. :

El presente instrumento tiene por finalidad evaluar ¿Cómo la recaudación municipal provenientes de los arbitrios municipales se relaciona con la calidad del servicio en el Distrito de Ciudad Nueva, periodo 2017-2019?

- a) Muy de acuerdo (5)
- b) De acuerdo (4)
- c) Poco de acuerdo (3)
- d) En desacuerdo (2)
- e) Muy en desacuerdo (1)

| Nro. | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|--|---|---|---|---|---|
| | <i>Calidad del servicio de limpieza</i> | | | | | |
| | Calidad del servicio de barridos de calles | | | | | |
| 1 | El servicio de barridos de calles es notorio. | | | | | |
| 2 | El servicio de barridos de calles es frecuente | | | | | |
| 3 | El servicio de barridos de calles es adecuado. | | | | | |
| | Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos | | | | | |
| 4 | El servicio de recolección de residuos sólidos es notorio | | | | | |
| 5 | El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente | | | | | |
| 6 | El servicio de recolección de residuos sólidos es adecuado. | | | | | |
| | <i>Calidad del servicio de mantenimiento de parques y jardines públicos</i> | | | | | |
| | Calidad del servicio de implementación de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines | | | | | |
| 7 | El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es notorio | | | | | |
| 8 | El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente | | | | | |
| 9 | El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines | | | | | |
| | Calidad del servicio de recolección de maleza de origen público | | | | | |
| 10 | El servicio de recolección de maleza de origen público es notorio | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 11 | El servicio de recolección de maleza de origen público es frecuente | | | | | |
| 12 | El servicio de recolección de maleza de origen público es adecuado. | | | | | |
| | Calidad del servicio de Serenazgo | | | | | |
| | Calidad del servicio de mantenimiento de vigilancia pública. | | | | | |
| 16 | El servicio de mantenimiento de vigilancia pública es notorio. | | | | | |
| 17 | El servicio de mantenimiento de vigilancia pública es frecuente | | | | | |
| 18 | Calidad del servicio de mantenimiento de vigilancia pública es adecuada. | | | | | |
| | Calidad del servicio de vigilancia pública | | | | | |
| 19 | El servicio de patrullaje y vigilancia pública es notorio. | | | | | |
| 20 | El servicio de patrullaje y vigilancia pública es frecuente | | | | | |
| 21 | El servicio de patrullaje y vigilancia pública es adecuado. | | | | | |
| | Calidad del servicio de atención de emergencias | | | | | |
| 22 | El servicio de atención de serenazgo es notorio. | | | | | |
| 23 | El servicio de atención de serenazgo es frecuente. | | | | | |
| 24 | El servicio de atención de serenazgo es adecuado. | | | | | |

Anexo 3

Prueba de fiabilidad

Para la presente investigación, referente a la variable de calidad percibida por los usuarios respecto al servicio brindado por la municipalidad, se aplicó el alpha de Cronbach, quien como resulta nos da un indicador de 0.964, lo que indicaría un instrumento fiable.

Tabla 16

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N de elementos |
|------------------|--|----------------|
| ,964 | ,970 | 20 |

Tabla 17

Estadísticos de fiabilidad por total de elementos

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|--|--|---|--------------------------------------|----------------------------------|--|
| ¿Considera ud., que el servicio de barridos de calles es notoria? | 67,19 | 281,175 | ,733 | . | ,963 |
| ¿Considera ud., que el servicio de barridos de calles es frecuente? | 67,15 | 274,498 | ,654 | . | ,963 |
| ¿Considera ud., que el servicio de barridos de calles es adecuada? | 67,17 | 278,930 | ,473 | . | ,966 |
| ¿Considera ud., que el servicio de recolección de residuos sólidos es notoria? | 67,53 | 276,882 | ,736 | . | ,962 |
| ¿Considera ud., que el servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente? | 67,60 | 276,421 | ,669 | . | ,963 |
| ¿Considera ud., que el servicio de recolección de residuos sólidos es adecuada? | 67,31 | 268,017 | ,846 | . | ,961 |

| | | | | | |
|---|-------|---------|------|---|------|
| ¿Considera ud. que el servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es notoria? | 67,42 | 264,045 | ,864 | . | ,961 |
| ¿Considera ud. que el servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente? | 67,40 | 268,084 | ,835 | . | ,961 |
| ¿Considera ud. que el servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es adecuada? | 67,40 | 267,147 | ,883 | . | ,960 |
| ¿Considera ud. que el servicio de recolección de maleza de origen público es notoria? | 67,55 | 268,870 | ,893 | . | ,960 |
| ¿Considera ud. que el servicio de recolección de maleza de origen público es frecuente? | 67,53 | 269,176 | ,905 | . | ,960 |
| ¿Considera ud. que el servicio de recolección de maleza de origen público es adecuada? | 67,54 | 270,355 | ,954 | . | ,960 |
| ¿Considera ud. que el servicio de mantenimiento de cámaras de vigilancia pública es notoria? | 67,55 | 273,049 | ,728 | . | ,962 |
| ¿Considera ud. que el servicio de mantenimiento de cámaras vigilancia pública es frecuente? | 67,66 | 268,984 | ,837 | . | ,961 |
| ¿Considera ud. que el servicio de patrullaje y vigilancia pública es notorio? | 67,44 | 274,058 | ,788 | . | ,962 |
| ¿Considera ud. que el servicio de patrullaje y vigilancia pública es frecuente? | 67,45 | 275,554 | ,872 | . | ,961 |
| ¿Considera ud. que el servicio de patrullaje y vigilancia pública es adecuada? | 67,51 | 278,262 | ,742 | . | ,962 |
| ¿Considera ud. que el servicio de atención de serenazgo es notoria? | 67,46 | 274,229 | ,919 | . | ,961 |
| ¿Considera ud. que el servicio de atención de serenazgo es frecuente? | 67,61 | 271,081 | ,765 | . | ,962 |
| ¿Considera ud. que el servicio de atención de serenazgo es adecuado? | 67,81 | 278,894 | ,344 | . | ,971 |

ANEXO 4

Informe de opinión de expertos

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL PROVENIENTES DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DISTRITO DE CIUDAD NUEVA – TACNA, PERÍODO 2016-2018.

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres de Informante (Experto): MEDINA SOTO, Elizabeth Luisa
 1.2 Grado académico: MAGISTER
 1.3 Profesión: CONTADOR
 1.4 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6 Autor de los Instrumentos: ELIANA PONCE YABAR

II. VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO | CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
|--|--|----------|------|---------|-------|-----------|
| | | | | | | |
| 1. CLARIDAD | Están formulados con lenguaje apropiado | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Están expresados en conductas observables, medibles | | | | | X |
| 3. CONSISTENCIAS | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría | | | | X | |
| 4. COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable | | | | X | |
| 5. PERTINENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados | | | | X | |
| 6. SUFICIENCIA | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento | | | | | X |
| SUMATORIA PARCIAL | | | | | | |
| SUMATORIA TOTAL | | | | | | |

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

3.1 Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.2 Observación:

Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

RECALDACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL PROVENIENTES DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DISTRITO DE CIUDAD NUEVA – TACNA, PERIODO 2016-2018.

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres de informante (Experto): VARGAS MAMANI, Julian Liverato
- 1.2 Grado académico: DOCTOR
- 1.3 Profesión: CONTADOR
- 1.4 Institución donde labora: INDEPENDIENTE
- 1.5 Cargo que desempeña: CONTADOR
- 1.6 Autor de los instrumentos: ELIANA PONCE YABAR

II. VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO | CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
|--|--|----------|------|---------|-------|-----------|
| | | | | | | |
| 1. CLARIDAD | Están formulados con lenguaje apropiado | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Están expresados en conductas observables, medibles | | | | X | |
| 3. CONSISTENCIAS | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría | | | | X | |
| 4. COHERENCIA | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable | | | | X | |
| 5. PERTINENCIA | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados | | | | X | |
| 6. SUFICIENCIA | Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento | | | | X | |
| SUMATORIA PARCIAL | | | | | | |
| SUMATORIA TOTAL | | | | | | |

III. RESULTADO DE VALIDACIÓN

3.1 Opinión: FAVORABLE ✓ DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.2 Observación:


 Firma