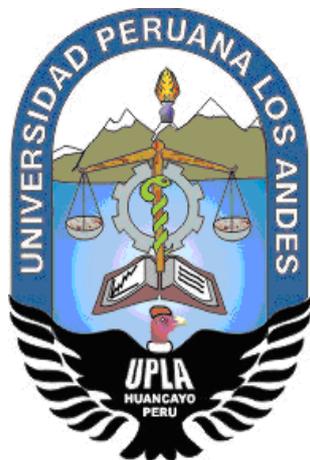


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Recaudación de Arbitrios Municipales y la Mejora de los Servicios Públicos en la Población del Distrito de Mazamari 2019

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autores : Bach. Marlin Nury Mayta Ortega
Bach. Yomira Eliana Sanchez Veliz

Asesor : Mg. Milagros Amparo Astete Montalvo

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 27.11.2020 - 26.11.2021

Huancayo – Perú
2021

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

“Recaudación de Arbitrios Municipales y la Mejora de los Servicios Públicos en la Población del
Distrito de Mazamari 2019”

PRESENTADO POR:

Bachiller Mayta Ortega Marlin Nury

Bachiller Sanchez Veliz Yomira Eliana

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

“ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS”

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
DR. WILBER GONZALO VASQUEZ VASQUEZ

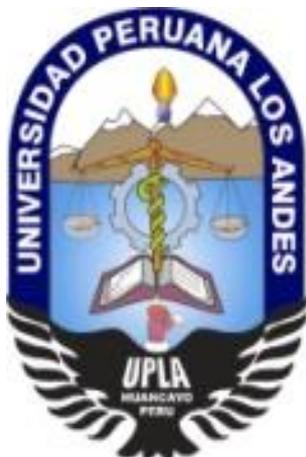
PRIMER : _____
MIEMBRO **Mtro. CALDERON FERNANDEZ PAUL CESAR.**

SEGUNDO : _____
MIEMBRO **Mtro. ROJAS BALVIN PERCY.**

TERCER : _____
MIEMBRO **Mtro. RAMOS CONDOR GABY.**

Huancayo,... De..... del 2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

“Recaudación de Arbitrios Municipales y la Mejora de los Servicios
Públicos en la Población del Distrito de Mazamari 2019”

Para Optar : Título Profesional de Contador
Público

Autor : Bachiller Mayta Ortega Marlin Nury
Bachiller Sanchez Veliz Yomira Eliana

Asesor : Mg. Milagros Amparo Astete Montalvo

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 27.11.2020 al 26.11.2021

Huancayo – Perú

2021

ASESOR:

Mg. Milagros Amparo Astete Montalvo

DEDICATORIA:

Para todas aquellas personas que están por las que se fueron y por esas personas que vendrán, por sus palabras y fortalezas que inculcaron en nosotras mucha determinación.

MARLIN y YOMIRA

AGRADECIMIENTO

Al personal del área de contabilidad donde yo trabajaba por proporcionar un valor incalculable de información para la realización de nuestro trabajo de tesis, y para los residentes de Mazamari por su cooperación y paciencia en participar en nuestra encuesta, lo que permitió a nosotros obtener de primera mano el conocimiento.

MARLIN y YOMIRA

CONTENIDO

CARATULA.....	¡Error! Marcador no definido.
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS	ii
FALSA PORTADA	iii
ASESOR:	iv
DEDICATORIA:	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE TABLAS	xii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
TERMINOS CLAVES.....	xviii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPÍTULO I	21
Planteamiento Del Problema.....	21
1.1.-Descripción de la Realidad Problemática	21
1.2.-Delimitación del Problema	24
1.2.1.-Delimitación Espacial	24
1.2.2.-Delimitación Temporal	24

1.2.3.-Delimitación Conceptual.....	24
1.3.-Formulación del Problema.....	24
1.3.1.-Problema General.....	24
1.3.2.-Problemas Específicos.....	24
1.4.-Justificación.....	25
1.4.1.-Social.....	25
1.4.2.-Teórica.....	25
1.4.3.-Metodológica.....	25
1.5.-Objetivos.....	25
1.5.1.-Objetivo General.....	25
1.5.2.-Objetivos Específicos.....	25
CAPÍTULO II.....	27
Marco Teórico.....	27
2.1.-Antecedentes.....	27
2.1.1.-Antecedentes nacionales.....	27
2.1.2.-Antecedentes Internacionales.....	32
2.2.-Bases Teóricas.....	35
2.2.1.-Recaudacion de Arbitrios Municipales.....	35
2.2.1.1.-Definición de Arbitrios Municipales.....	35
2.2.1.2.-Principios sobre Recaudacion de Arbitrios Municipales.....	35
2.2.2.-Servicio Público.....	37
2.2.2.1.-Definición de Servicio Público.....	37
2.2.2.2.-Características del Servicio Público.....	38
2.2.2.3.-Enfoques sobre el Servicio Público.....	39
2.3.-Marco Conceptual.....	39

2.3.1.-Marco Conceptual de Variables	39
2.3.1.1.-Variable Recaudacion de Arbitrios Municipales.....	39
2.3.1.2.-Variables Servicio Público.	40
2.3.2.-Marco Conceptual de Dimensiones.....	40
CAPÍTULO III.....	42
Hipótesis	42
3.1.-Hipótesis General.....	42
3.2.-Hipótesis Específicas	42
3.3.-Variables	42
3.3.1.-Definición Conceptual.....	42
3.3.2.-Operacionalización.....	43
CAPÍTULO IV.....	44
Metodología	44
4.1.-Método de Investigación.....	44
4.1.1.-Método Universal.....	44
4.1.2.-Método General.....	44
4.1.3.-Métodos Específicos	45
4.2.-Tipo de Investigación.....	45
4.3.-Nivel de Investigación	46
4.4.-Diseño de la Investigación	46
4.5.-Población y Muestra	47
4.5.1.-Población.....	47
4.5.2.-Muestra.....	47
4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	48
4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos	48

4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos	49
4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos	51
4.8.-Aspectos éticos de la Investigación	56
CAPÍTULO V	57
Resultados de la Investigación.....	57
5.1.-Descripción de Resultados	57
5.1.1.- Estudio descriptivo de la variable Recaudación de arbitrios municipales del Distrito de Mazamari 2019	57
5.1.2.- Estudio descriptivo de la variable servicios públicos en la población del Distrito de Mazamari 2019	63
5.2.-Contraste de Hipótesis	68
5.2.1.-Estudio correlacional de la hipótesis general	68
5.2.2.-Estudio correlacional de la hipótesis específica uno	71
5.2.3.-Estudio correlacional de la hipótesis específica dos	74
5.2.4.-Estudio correlacional de la hipótesis específica tres	76
Análisis y Discusión De Resultados	80
Conclusiones	83
Recomendaciones	84
Referencias Bibliográficas	85
Anexos	88
Anexo 1: Matriz de Consistencia	89
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	90
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento	91
Anexo 4: Instrumento de Investigación	92
Anexo 5: Constancia de su Aplicación	94

Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento	95
Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos	102
Anexo 8: Consentimiento Informado.....	104
Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento.....	106

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Recaudacion de Principales Arbitrios Municipales</i>	23
Tabla 2 <i>Población y muestra</i>	48
Tabla 3 <i>Intervalos de Análisis con alfa de Cronbach</i>	50
Tabla 4 <i>Alfa de Cronbach de la Variable Recaudacion de Arbitrios Municipales</i>	50
Tabla 5 <i>Estadísticas de fiabilidad de la Variable Servicios Públicos</i>	51
Tabla 6 <i>Baremo de la variable recaudación de arbitrios municipales</i>	53
Tabla 7 <i>Baremo de la dimensión servicio de limpieza pública</i>	54
Tabla 8 <i>Baremo de la dimensión servicio de serenazgo</i>	54
Tabla 9 <i>Baremo de la dimensión servicio de parques y jardines</i>	54
Tabla 10 <i>Baremos de la variable servicios públicos</i>	55
Tabla 11 <i>Baremo de la dimensión contraprestación tarifaria</i>	55
Tabla 12 <i>Baremos de la dimensión Desarrollo económico</i>	55
Tabla 13 <i>Baremo de la dimensión Desarrollo social</i>	56
Tabla 14 <i>Resultados Porcentuales de la Variable Recaudación de Arbitrios Municipales del Distrito de Mazamari 2019</i>	58
Tabla 15 <i>Resultados porcentuales de la dimensión servicio de limpieza pública en la Municipalidad del Distrito de Mazamari 2019</i>	59
Tabla 16 <i>Resultados porcentuales de la dimensión servicio de Serenazgo en la Municipalidad del Distrito de Mazamari 2019</i>	60

Tabla 17_ <i>Resultados porcentuales de la dimensión Servicio de Parques y Jardines en la Municipalidad del Distrito de Mazamari 2019</i>	62
Tabla 18_ <i>Resultados porcentuales de la variable servicios públicos en la población del Distrito de Mazamari 2019</i>	63
Tabla 19_ <i>Resultados porcentuales de la dimensión Contraprestación tarifaria en la municipalidad del Distrito de Mazamari 2019</i>	64
Tabla 20_ <i>Resultados porcentuales de la dimensión Desarrollo económico de la población en el Distrito de Mazamari 2019</i>	66
Tabla 21_ <i>Resultados porcentuales de la dimensión Desarrollo social de la población en el Distrito de Mazamari 2019</i>	67
Tabla 22_ <i>Baremo de interpretación del coeficiente de correlación</i>	69
Tabla 23_ <i>Correlación Tau b de Kendall hipótesis general</i>	69
Tabla 24_ <i>Correlación Tau b de Kendall hipótesis específica uno</i>	72
Tabla 25_ <i>Correlación Tau b de Kendall segunda hipótesis específica</i>	74
Tabla 26_ <i>Correlación Tau b de Kendall de la hipótesis específica tres</i>	77

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 <i>Sabana de datos de la variable recaudación de arbitrios municipales</i>	52
Figura 2 <i>Sabana de datos de la variable servicios públicos</i>	53
Figura 3 <i>Resultados porcentuales de la variable Recaudación de arbitrios municipales del Distrito de Mazamari 2019</i>	58
Figura 4 <i>Resultados porcentuales de la dimensión servicio de limpieza pública en la Municipalidad del Distrito de Mazamari 2019</i>	59
Figura 5 <i>Resultados porcentuales de la dimensión servicio de Serenazgo en la Municipalidad del Distrito de Mazamari 2019</i>	61
Figura 6 <i>Resultados porcentuales de la dimensión Servicio de Parques y Jardines en la Municipalidad del Distrito de Mazamari 2019</i>	62
Figura 7 <i>Resultados porcentuales de la variable servicios públicos en la población del Distrito de Mazamari 2019</i>	63
Figura 8 <i>Resultados porcentuales de la dimensión Contraprestación tarifaria en la municipalidad del Distrito de Mazamari 2019</i>	65
Figura 9 <i>Resultados porcentuales de la dimensión Desarrollo económico de la población en el Distrito de Mazamari 2019</i>	66
Figura 10 <i>Resultados porcentuales de la dimensión Desarrollo social de la población en el Distrito de Mazamari 2019</i>	67
Figura 11 <i>Comparación de la Z_{cal} con $Z_{critica}$</i>	71

Figura 12 <i>Comparación de la Z_{cal} con $Z_{critica}$</i>	73
Figura 13 <i>Se comparan Z_{cal} con $Z_{critica}$</i>	76
Figura 14 <i>Comparación entre la Z_{cal} con $Z_{critica}$</i>	78

RESUMEN

El trabajo de investigación se basó en una problemática que aqueja a las municipalidades debido al bajo recaudamiento que atraviesan es así que para el año 2016 el total de recaudación en Mazamari represento un 35% frente a un 26% del 2019 existiendo una diferencia de 9 puntos porcentuales en referencia a la recaudación total siendo su problema ¿Qué relación existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019?, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019, donde su metodología que se utilizó en la investigación fue del método científico, el método deductivo e inductivo, hipotético deductivo, siendo una investigación aplicada puesto que busca a través de la recolección de información se pudo lograr plantear soluciones en cuanto al problema a investigar, además como conclusión se determinó que existe relación significativa con una correlación media de $\tau=0.430$ y significativa de 0.01 entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019 con p-valor = 0.000 y un $\alpha = 0.01$. En la estadística descriptiva se encontró un 53,67 % está de acuerdo en la forma como recauda, su importancia que tiene el cobro, la frecuencia que realiza y la fiabilidad que genera además de un 33,33 % esta de acuerdo con los servicios públicos, y como recomendación se dijo que la municipalidad debe incidir bastante en la implementación de mejores estrategias en referencia a las variables recaudación de arbitrios municipales y la mejorar de los servicios públicos, como también enfatizar en ver la forma como esos servicios sean de mayor permanencia en la ciudadanía, mejorando la comunicación de sus bondades al momento de realizar el cobro puesto aún existe segmentos importantes que muestran una actitud de desconocimiento.

Palabras Claves: recaudación de arbitrios municipales y servicios públicos

ABSTRACT

The research work was based on a problem that afflicts the municipalities due to the low collection that they go through, so that for 2016 the total collection in Mazamari represented 35% compared to 26% in 2019, with a difference of 9 points percentage in reference to the total collection being your problem. What relationship exists between the collection of municipal taxes and the improvement of public services in the population of the district of Mazamari 2019? Its objective was to determine the relationship that exists between the collection of taxes municipalities and the improvement of public services in the population of the district of Mazamari 2019, where its methodology that was used in the research was the scientific method, the deductive and inductive method, hypothetical deductive, being an applied research since it seeks through collecting information it was possible to propose solutions regarding the problem to be investigated, as well as with conclusion, it was determined that there is a significant relationship with a mean correlation of $r = 0.430$ and a significant correlation of 0.01 between the collection of municipal taxes and the improvement of public services in the population of the district of Mazamari 2019 with p-value = 0.000 and a $\alpha = 0.01$. In the descriptive statistics, 53.67% agree on the way in which it collects, its importance of the collection, the frequency it performs and the reliability it generates, in addition to 33.33% agree with the public services, As a recommendation, it was said that the municipality should have a lot of influence on the implementation of better strategies in reference to the variables of municipal tax collection and the improvement of public services, as well as emphasizing how these services are of greater permanence in the citizenship, improving the communication of its benefits at the time of making the payment since there are still important segments that show an attitude of ignorance. Keywords: collection of municipal taxes and public services

TERMINOS CLAVES

- La recaudación
- Tasas
- Arbitrio
- Servicio
- Servicio Público
- Desarrollo
- Servicio de Limpieza Pública
- Servicio de Serenazgo
- Servicio de Parques y Jardines
- Contraprestación tarifaria
- Desarrollo económico
- Desarrollo social

INTRODUCCIÓN

La tesis desarrollada radica en el estudio de sus principales variables sobre recaudación de arbitrios municipales y servicios públicos donde dada su importancia de su estudio en el campo de la contabilidad y viendo que la recaudación que tuvo la municipalidad de Mazamari ha ido mermando perjudicando así el buen desarrollo de los servicios que ofrece a la población se planteó el objetivo fue determinar la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019, la metodología que utilizo es a partir del método científico, además se apoyó en los métodos deductivo e inductivo, hipotético deductivo, y por último el estadístico, la investigación fue no experimental de corte transversal, a partir de ello se desarrolló en los siguientes capítulos:

Capítulo primero desarrollándose la descripción de la realidad problemática, además de la delimitación y la justificación del problema, terminándose en la formulación de los problemas con los respectivos objetivos.

Capítulo segundo se pudo revisar los diferentes fuentes resaltando los antecedentes tanto nacional e internacional, se pudo identificar las principales bases teóricas y principales conceptos a utilizar en la investigación.

Capítulo tercero se logró formular las hipótesis tanto general y sus específicas, se pudo realizar la definición conceptual de las variables con su operacionalización para la obtención de cada dimensión como cada indicador.

Capítulo cuarto se pudo plantear la metodología a utilizar, el tipo, nivel y el diseño de la investigación, se delimitó la población con su respectiva muestra terminando en los aspectos éticos de la tesis.

Capítulo quinto a través de tablas y figuras, además de la utilización del estadístico tau b de Kendall se logró describir los resultados y el contraste de la hipótesis.

Una vez realizado ello se pudo plantear la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones que permitieron al integrar todos los elementos mencionados lograr un trabajo conciso sobre recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población de la municipalidad distrital de Mazamari 2019.

CAPÍTULO I

Planteamiento Del Problema

1.1.-Descripción de la Realidad Problemática

Tal como se define en el artículo 191 de la Constitución Nacional del Perú, las municipalidades distritales tienen autonomía política, económica y administrativa dentro de sus jurisdicciones; además, según el artículo 192, tienen la facultad de establecer, modificar y derogar sus contribuciones, tasas e impuestos, así como de administrar los servicios públicos locales a su cargo; esta facultad también está reconocida en el artículo 193 de nuestra carta magna.

El artículo I de la Ley 27972 reconoce a las municipalidades distritales como órganos de gobierno encargados de promover el desarrollo local, además de mencionar en el artículo 32 las modalidades de prestación de los servicios públicos, los cuales pueden ser de administración directa o indirecta, entendiéndose que la administración directa la realiza la gestión municipal a través de los servicios que ofrece a la población de su jurisdicción.

Así lo establece el Decreto Legislativo N° 776, Ley Tributaria Municipal, y lo aprueba el Decreto Supremo N° 156-2004-EF, en el que se reconoce que las municipalidades recaudan dinero de impuestos de diversas fuentes:

- Los impuestos municipales.
- Las contribuciones y tasas que determinen los concejos municipales.
- Los impuestos nacionales creados en favor de las municipalidades
- Los contemplados en las normas que rigen el fondo de compensación municipal

Por ello, las mismas normas descritas anteriormente ilustran una importante distinción entre impuestos y tasas. Mientras que los impuestos benefician a los gobiernos locales y no benefician directamente al contribuyente, las tasas son impuestas por los ayuntamientos y dan lugar a una obligación como resultado de que el municipio realice con éxito un servicio público o administrativo.

Según el artículo 68 de la citada norma, los municipios pueden cobrar las siguientes tasas por servicios públicos o arbitrios, que se refieren a los costes pagados por los contribuyentes por la prestación o mantenimiento de un servicio público singularizado. Es decir, los arbitrios municipales son las tasas pagadas por el servicio público singular del contribuyente, que se identifica entre las tasas comúnmente impuestas por las municipalidades: limpieza pública (barrido de calles, recolección de basura y escombros), mantenimiento de parques y jardines públicos, y seguridad pública o Serenazgo.

Revisando su reglamento de organización funciones de la Municipalidad Distrital Mazamari la responsabilidad de la administración que fomente la recaudación, a su vez de la administración de los programas de servicios públicos recae en el órgano de apoyo de la gerencia de Administración tributaria y el órgano de línea de la sub gerencia de servicios públicos, que contribuyan en el incremento de los ingresos del gobierno local, y la evaluación de sus servicios para una mejor satisfacción del ciudadano.

Remitiéndonos a los reportes brindados por la gerencia de administración tributaria se obtuvo la información respecto a los principales arbitrios municipales recaudados para la dotación de los servicios públicos dirigido a los contribuyentes del distrito de Mazamari.

Tabla 1**Recaudacion de Principales Arbitrios Municipales**

Código	Servicios	Año								Total
		2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	
1339223	Limpieza publica	S/. 185,698.22	48%	S/. 86,326.18	22%	S/. 63,774.55	16%	S/. 54,064.06	14%	S/. 389,863.01
1339224	Serenazgo	S/. 10,216.36	8%	S/. 18,563.20	15%	S/. 31,373.81	25%	S/. 64,646.43	52%	S/. 124,799.80
1339227	Parques y Jardines	S/. 3,894.68	6%	S/. 9,720.40	15%	S/. 16,972.31	27%	S/. 32,454.20	51%	S/. 63,041.59
Total		S/. 199,809.26		S/. 114,609.78		S/. 112,120.67		S/. 151,164.69		S/. 577,704.40
Porcentaje		35%		20%		19%		26%		

Nota. Recaudacion de los principales arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Mazamari al 2019

elaboración propia con los datos proporcionados por la gerencia de administración tributaria.

En la Tabla 1 se puede conocer los principales arbitrios que la municipalidad distrital de Mazamari ha recaudado desde el año 2016 hasta el año 2019, de esa información podemos deducir las siguientes premisas, para el año 2016 el total de recaudación represento un 35% con un monto de 199,809.26 soles frente a un 26% que para el 2019 represento un monto de 151,164.69 soles podemos mencionar que existió una ligera recuperación pero aún hay una diferencia de 9 puntos porcentuales en referencia a la recaudación total.

Agregando que para el año 2017 represento un 20% y para el año 2018 un 19%, esto nos hace suponer que en años donde no se avizoraba la pandemia la económica tanto local como nacional se encontraban estables, por ello que la municipalidad no propuso mejores estrategias que mejoren el servicio que se daba a la población y que estos de esta manera puedan ser concientizados para pagar sus obligaciones tributarias para con el municipio y así poder implementar, dotar, mejorar las infraestructura, el personal y otros elementos que intervienen en la dotación de esos servicios municipales.

En consecuencia a ello podemos decir que la gestión edil, el personal u otros factores están haciendo que la municipalidad cuente con menos recursos propios que debe administrar con eficiencia para la satisfacción de la población en general que comprende su jurisdicción.

Por lo que es de imperiosa necesidad realizar una investigación en el tema de Recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019.

1.2.-Delimitación del Problema

1.2.1.-Delimitación Espacial

El proyecto beneficiará a todos los residentes que estén registrados como contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Mazamari, que se encuentra en la provincia de Satipo, departamento de Junín.

1.2.2.-Delimitación Temporal

Durante el análisis histórico del trabajo estará dado desde el año 2016, mientras la ejecución del trabajo estará tomado principalmente en el año 2019.

1.2.3.-Delimitación Conceptual

Dado las características de nuestro trabajo y por la importancia que tiene su estudio se centrará en la obtención del material bibliográfico sobre Recaudación de arbitrios municipales y servicios públicos.

1.3.-Formulación del Problema

1.3.1.-Problema General

¿Qué relación existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019?

1.3.2.-Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación económica de los servicios en la población del distrito de Mazamari 2019?
- ¿Qué relación existe entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari 2019?

- ¿Qué relación existe entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019?

1.4.-Justificación

1.4.1.-Social

Su importancia del estudio se centra en formular recomendaciones que permitan a la municipalidad distrital de Mazamari mejorar su recaudación de arbitrios municipales y así poder mejorar los servicios de serenazgo, limpieza pública, parques y jardines en beneficio de la población circunscrita dentro de su espacio territorial.

1.4.2.-Teórica

Debido a la importancia de esta variable para explicar la recaudación de los arbitrios municipales y los servicios públicos, se enmarcará en la búsqueda de información pertinente, así como en el estudio de diversas teorías, como los principios expuestos por Cueva (2012).

1.4.3.-Metodológica

Debido a la naturaleza de nuestro estudio, nos concentraremos en desarrollar un instrumento que tenga las características requeridas de validez y fiabilidad, lo que le permitirá servir de base para futuros trabajos sobre nuestro tema de investigación.

1.5.-Objetivos

1.5.1.-Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019.

1.5.2.-Objetivos Específicos

- Establecer la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación económica de los servicios en la población del distrito de Mazamari 2019.

- Establecer la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari 2019.
- Establecer la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1.-Antecedentes

2.1.1.-Antecedentes nacionales

Chuquimamani (2017) en su tesis titulada “**El impacto de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines en el distrito de Juliaca 2016**”, tesis de grado para la obtención del título de contador Público por la Universidad Jose Carlos Mariátegui, utilizando al método científico, donde su objetivo fue “Determinar el impacto de la recaudación de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines, en el distrito de Juliaca 2016”, estando con una muestra de 80 contribuyentes utilizando al cuestionario como instrumento.

Como conclusiones: (1) El presente esfuerzo de estudio estableció que la recaudación de impuestos municipales no tiene efecto en la administración del servicio de parques y jardines del distrito de Juliaca en el 2016. (2) Cuando se trata de la recaudación de impuestos municipales, solo el 13% de los contribuyentes la conoce y el 87% la confunde con otros impuestos municipales, particularmente el impuesto predial. (3) El 78% de los contribuyentes cree que el servicio de Parques y Jardines se financia con el Impuesto Predial, Licencias o

Alcabala; y el 22% cree que se financia con arbitrios. (4) En 2016, la administración del servicio de Parques y Jardines de Juliaca es insuficiente, tanto por la ineficiencia e ineficacia del municipio como por la actitud de la población. La municipalidad no explica su gestión de manera variada ni utiliza técnicas efectivas para llegar a la población. El 24% de los contribuyentes nunca recibió información sobre los impuestos municipales, mientras que el 76% recibió información sobre otros impuestos pero no sobre los municipales. (5) Por otro lado, la actitud desfavorable de la población hacia la protección de parques y jardines y el pago puntual de las responsabilidades tributarias. Sólo el 22% de los contribuyentes de Juliaca cumple con sus obligaciones a tiempo, mientras que el 78% excede las restricciones de tiempo especificadas.

Montes (2012) en su tesis titulada **“Recaudación tributaria y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunan 2007 – 2010”**, tesis para la obtención del grado de Magíster en Gestión Pública por la Universidad Nacional del Centro del Perú, cuyo objetivo general fue “Determinar la influencia de la recaudación tributaria en la prestación de los servicios públicos, con la finalidad de identificar otras fuentes que fortalezcan los recursos municipales”, donde aplico los métodos inductivo y deductivo, cuya muestra estaba conformada por 87 utilizando el cuestionario.

Obtuyendo las siguientes conclusiones: (1) La recaudación de impuestos en todos los niveles de gobierno, nacional, regional y local, es fundamental para la ejecución de proyectos y tareas administrativas, pero especialmente para la mejora de los servicios públicos municipales. (2) En cuanto a la recaudación de ingresos, el número de contribuyentes es de aproximadamente el 70%, pero la morosidad va en aumento, lo que indica la importancia de implementar programas tradicionales de catastro con fines de planificación urbana, así como mecanismos de control o inspección, para garantizar ingresos crecientes y sostenibles. (3) En cuanto a la Ejecución del Gasto Tributario Municipal, el comportamiento de la Ejecución del

Impuesto Predial del municipio en 2010 es casi idéntico al de los años 2007 a 2009, y el municipio continúa absteniéndose de invertir en actividades que promuevan el turismo y las actividades artesanales y comerciales en el distrito, a pesar de que la recaudación efectiva disminuyó de 93.30 por ciento a 91.54 por ciento entre 2007 y 2010. (4) Para determinar si existe una relación directa entre la recaudación tributaria y el gasto en servicios públicos, se calculó una correlación entre la Recaudación Tributaria (S/.) y el Gasto en Servicios Públicos (S/.), arrojando un coeficiente de correlación de 0,777, el cual es cercano a la unidad y de signo positivo. Con un valor de 777, cercano a la unidad y de signo positivo, se puede concluir que la recaudación tributaria tiene un efecto directo en la prestación de servicios públicos por parte de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunan, que fue la hipótesis contrastada. (5) La equidad es más compatible con un sistema de impuestos directos que con un sistema de impuestos indirectos; como se ha demostrado en el trabajo de investigación, los servicios públicos municipales se verán limitados en la medida en que se limite la recaudación de impuestos, lo que demuestra la relación directa entre recaudación de impuestos y servicios públicos municipales.

Zea (2016) en su tesis titulada **“Recaudacion del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Wanchaq Periodo 2015”**, tesis para la obtención del título de Contador Público por la Universidad Andina del Cusco, cuyo objetivo fue **“Determinar la situación de la recaudación del arbitrio de serenazgo y de los gastos y costos de inversión por el servicio de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Wanchaq 2015”**, utilizando el método científico, cuya población estaba conformada por todos los trabajadores que desempeñan actividades relacionadas al presupuesto financiero de la municipalidad, además utilizo la ficha de análisis documental.

Llegamos a las siguientes conclusiones: (1) De acuerdo a la investigación realizada, tenemos en el Cuadro N° 2 que el 58.7 por ciento no ha cumplido con el pago oportuno del

arbitrio de serenazgo, y el 42 por ciento ha cumplido con dicho pago, lo que indica que aproximadamente la mitad refleja un grado de morosidad. Una de las características más significativas es el incumplimiento del pago de los arbitrios municipales, el monto recaudado es insuficiente, y existe una falta de cobro coactivo por parte del gobierno municipal. (2) El nivel de recaudación del serenazgo es de 41,29% y existe un déficit de 58,71% en el 2015, lo que significa que el área de seguridad ciudadana no recauda lo suficiente porque más de la mitad de los contribuyentes no pagaron el impuesto debido a factores como la falta de cultura tributaria de la población en general y la insatisfacción con el servicio recibido por los ciudadanos. (3) La escala de prioridades para la ejecución del gasto por funciones en la Municipalidad Distrital de Wanchaq es fijada por las decisiones políticas de las autoridades, como se refleja en la reformulación de la estructura del gasto por funciones (PIA) del Presupuesto Institucional de Apertura.

Villar (2018) en su tesis titulada “**Los arbitrios municipales y su influencia en los servicios de parques y jardines del Distrito de Huánuco 2017**”, tesis para la obtención del título de Contador Público, Universidad de Huánuco, cuyo objetivo fue “describir la influencia de los arbitrios municipales en los servicios de parques y jardines del distrito de Huánuco 2017”, la investigación utilizó el método científico, donde la muestra estaba conformada por 172 propietarios de predios utilizando un cuestionario.

Llegamos a las siguientes conclusiones (1) Sobre la base de los resultados de la investigación, se concluye que la Municipalidad Provincial de Huánuco recauda insuficientemente los impuestos de parques y jardines en general, debido a que los contribuyentes no pagan oportunamente dichos impuestos municipales, lo que hace que el presupuesto asignado no cubra los gastos y costos de mantenimiento y cuidado permanente de los parques y jardines para la recreación y esparcimiento de la población; Así, existe un efecto promedio de los impuestos municipales sobre los servicios de parques y jardines en el

distrito de Huánuco 2017; un valor de correlación de 0,621 indica una correlación positiva promedio. (2) En base a los hallazgos del estudio, los contribuyentes dejaron de pagar los arbitrios por el servicio de parques y jardines en el año anterior, lo que provocó que la Municipalidad no cuente con los ingresos o el presupuesto necesario para atender los gastos asociados al cuidado de los parques y jardines; Esto demuestra que en el año 2017, el distrito de Huánuco recaudó solo S/.516,598.36 por concepto de parques y jardines, representando el 23.91 por ciento del presupuesto estimado para ese año (S/. 2160,609.56), resultando en un déficit del 76.09 por ciento para el año 2017; por lo que, descriptivamente, existe una influencia media de la determinación de la tasa municipal en los servicios de parques y jardines en el distrito de Huánuco 2017; ya que se obtuvo un valor correlacional de 0.468. (3) Sobre la base de los resultados de la investigación, se concluye que los contribuyentes creen que debería asignarse un presupuesto adicional para el mantenimiento de parques y jardines, que los contribuyentes no consideran interesante saber a qué se destina el presupuesto, lo que significa que no es necesario que lo sepan, y que los contribuyentes no reciben asesoramiento de la Subgerencia de Parques y Jardines sobre el cuidado y el mantenimiento de los parques y jardines; Así, descriptivamente, el costo del servicio tiene un efecto insignificante en los servicios de parques y jardines en el distrito de Huánuco 2017; un valor de correlación de 0,146 indica una ligera relación positiva. (4) Según los hallazgos de la investigación, la Municipalidad no mantiene adecuadamente los parques y jardines; asimismo, los contribuyentes nunca contribuyen a la limpieza y orden de los parques y jardines; muchos contribuyentes que viven cerca de los parques no tienen interés en cuidarlos, Sin embargo, existen zonas en las que los contribuyentes son conscientes de la importancia de los parques y jardines y contribuyen a su mantenimiento y limpieza; así, descriptivamente, existe una influencia media del costo de mantenimiento en los servicios de parques y jardines en el

distrito de Huánuco 2017; ya que se obtuvo un valor correlacional de 0,651, lo que indica una correlación media positiva.

2.1.2.-Antecedentes Internacionales

Mendoza (2015) en su tesis titulada **“Proceso de autorización municipal y recaudación de arbitrios y tasas municipales, derivados de la explotación del servicio de transporte de carga en la Jurisdicción Municipal de San Juan Chamelco, Alta Verapaz”**, realizado en la Universidad Rafael Landívar planteando como objetivo general el “establecer la forma de operación de los servicios de transporte de pasajeros a través de la municipalidad y sus diversas dependencias administrativas” utilizando el análisis documental.

(1) Si bien es cierto que la Municipalidad es una persona jurídica autónoma, esta entidad pública está sujeta a las disposiciones de la Constitución Política de la República de Guatemala y demás legislación aplicable en el país, las cuales aplican el principio de que no se puede alegar desconocimiento, desuso, costumbre o práctica contraria a la ley. (2) La Municipalidad es la responsable directa de la regulación, instalación y operación de los servicios de transporte de carga y pasajeros dentro de su jurisdicción, tal como lo define el artículo 68, inciso d) del Código Municipal. (3) De conformidad con el artículo 74 del Código Municipal, Decreto Número 12-2002 del Congreso de la República, la Municipalidad de San Juan Chamelco, Alta Verapaz, utiliza la figura jurídica de la concesión administrativa del servicio público de transporte de pasajeros y de carga. (4) No existe ninguna disposición en la concesión administrativa otorgada por la Municipalidad de San Juan Chamelco, Alta Verapaz a particulares para la operación y comercialización de servicios de transporte de pasajeros y de carga que obligue al particular a llevar registros contables de acuerdo a la ley, lo que constituye una violación al artículo 75 inciso b) del Código Municipal y un incumplimiento de las obligaciones tributarias ante la Superintendencia de Administración Tributaria. (5) No es necesario que el Propietario del o los vehículos a utilizar presente el

Número de Identificación Fiscal emitido por la Superintendencia de Administración Tributaria como parte de las condiciones para la concesión del servicio público de pasajeros y carga. (6) Debido a que se requiere la obtención de una licencia de la Dirección General de Transportes de Guatemala para prestar el servicio en cualquier ruta de transporte de pasajeros, lo cual no ocurre con la concesión del servicio por parte de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Alta Verapaz, esta situación se califica como un incumplimiento de la ley, específicamente del artículo 8 del Reglamento del Servicio de Transporte Extraurbano de Pasajeros por Carretera, contenido en el Acuerdo Número 42-94 y sus Reformas.

Jabalera (2003) en su tesis titulada “**Gestión tributaria local el procedimiento de aplicación de los impuestos municipales**”, trabajo doctoral de la Universidad de Granada, cuyo objetivo fue “realizar un análisis lo más detallado y actualizado posible de la gestión tributaria local, destacando las líneas maestras comunes a las distintas figuras impositivas locales”.

Donde se obtuvo las conclusiones siguientes: (1) Dada la conocida falta de potestad legislativa de las sociedades locales y la realidad de que algunos ámbitos del proceso de gestión en general deben regirse por una disposición de rango legal, la primera cuestión que se abordó fue la de determinar el órgano competente para legislar en la materia “gestión tributaria local”. (2) El reconocimiento de la potestad tributaria de los gobiernos locales, definida como la capacidad normativa o la facultad de imponer normas que regulen la estructura jurídica de los impuestos tanto en sus elementos materiales como formales, es decir, la potestad normativa para recaudar y controlar los impuestos. (3) Al reconocer expresamente la potestad tributaria de las entidades locales, se eleva este conjunto de facultades normativas a un nivel constitucional que obligará a toda la legislación posterior; se evita que esta potestad quede al arbitrio del legislador, cuyas disposiciones no pueden en ningún caso estar desprovistas del precepto constitucional que encomienda a las entidades

locales el establecimiento y aplicación de sus tributos. (4) La determinación del grado de intervención normativa que se concede a los gobiernos locales en el ámbito de sus propios impuestos es una opción política; corresponde al legislador especificar el nivel de intervención normativa que se concede a dichas autoridades, respetando, obviamente, el mínimo constitucional y las exigencias de la Carta Europea de Autonomía Local.

Aguilar (2015) en su tesis titulada **“Los impuestos locales en España: Situación actual y perspectivas del futuro”**, tesis doctoral, Universidad de Málaga, cuyo objetivo fue de “articular de una forma concreta unas propuestas de reformas del Real Decreto Legislativo donde se aprueba la Ley reguladora de las Haciendas Locales para un mejor funcionamiento tributario de nuestros municipios”.

Describiendo las conclusiones siguientes: (1) De lo anterior se desprende que la mayoría de las grandes ciudades tienen una parte importante de su potencial fiscal sin utilizar. La autoridad fiscal municipal, en su nivel actual, les proporciona un grado decente de cobertura, aproximadamente el 50%. Esta proporción aumentaría con una mayor utilización. (2) La deuda pública es el principal determinante de que la presión fiscal sea mayor o menor. Desde un punto de vista estrictamente matemático, no parece que sea necesaria una reforma de los impuestos municipales. Sin embargo, debido a la naturaleza conflictiva de la aplicación de los impuestos municipales, se requieren varias modificaciones técnicas. (3) En el impuesto municipal por excelencia, el IBI, la base imponible debe ajustarse de dos maneras para reflejar la realidad del mercado. En primer lugar, modificando el funcionamiento del Catastro, lo que debería redundar en el establecimiento de valores genuinos y su rápido ajuste en función de la evolución del mercado inmobiliario. En segundo lugar, aplicando reformas legales que simplifiquen la realización de tasaciones por fases o zonas, reduciendo así su extensión geográfica. Esto fomentará que dichas valoraciones se realicen con mayor regularidad y, por tanto, que respondan mejor a la realidad del momento. (4) Se recomiendan

dos acciones para mejorar la autoridad local y subjetivizar el IBI. La primera es el establecimiento de tipos impositivos progresivos. La segunda es el establecimiento de devoluciones sobre las residencias en función de la capacidad económica del contribuyente.

2.2.-Bases Teóricas

2.2.1.-Recaudación de Arbitrios Municipales

2.2.1.1.-Definición de Arbitrios Municipales.

- Pérez (2015) lo define como “aquellos que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado a favor del contribuyente; y generalmente los servicios que se financian a través de estas tasas son la limpieza pública, la seguridad ciudadana, y el mantenimiento de parques, y jardines públicos” (p. 114)
- La Ley de Tributación Municipal en su Art. 66 nos indica, los arbitrios: son las tasas que se abona por la dotación o sostenimiento de un servicio público individualizado en el ciudadano.
- El Código Tributario en su norma II: Ámbito de Aplicación, define que los arbitrios: son tasas que los ciudadanos pagan de un servicio público.
- Alvarez (2014) señala que el documento que crea, modifica las tasas es el edicto, que es una ordenanza de tipo tributario, esta deberá ser difundida por el medio escrito de mayor difusión, en un plazo no menor a 30 días de su vigencia.

2.2.1.2.-Principios sobre Recaudación de Arbitrios Municipales.

- Principio de legalidad

Cueva (2012) “Es el principio básico de todo sistema tributario que garantiza el derecho de propiedad, libertad y de los intereses sociales y comunitarios, seguridad jurídica y económica” (p. 11).

Cueva (2012) Prosigue que: “Bajo este principio, el Estado no podrá cobrar un impuesto que no se haya creado por ley que señala claramente las características de este tributo” (p. 12).

Chuquimamani (2017) hace una precisión respecto a este punto, se debe entender que los gravámenes creados por las administraciones locales bajo la denominación de ordenanzas municipales no son creados por ley por cuanto los concejos municipales no crean leyes, pero estas tienen rango de una ley.

- Principio de Reserva de Ley

Cueva (2012) nos menciona cuando la “Constitución exige que sea la ley la que regule determinada materia, y por lo tanto, el Poder Legislativo será siempre el encargado de regular esta materia, sin que pueda ser reglamentada por la administración, como decreto o resolución ministerial” (p. 13).

Cueva (2012), hace una precisión donde la “finalidad de este principio radica en que se impida que un administrador pueda regular el mismo con normas de inferior jerarquía” (p. 38).

- Principio de no Confiscatoriedad

Cueva (2012), lo conceptualiza como “Un tributo no debe exceder la capacidad contributiva del sujeto del impuesto, de lo contrario se configura la Confiscatoriedad de este” (p. 14)

Entendamos que la Confiscatoriedad aparece cuando el monto cobrado por la entidad es sobrevaluada o por que no son justificados para demostrar la determinación de su Costo.

- Principio de defensa de los derechos fundamentales

Cueva (2012) nos manifiesta que el estado por intermedio de sus poderes, en cuestión de delegar facultades, dotara de normas con respeto a esos derechos obtenidos por la persona, en tal sentido para las ordenanzas municipales no debe forzar ni exceder esos derechos.

- Principio de capacidad contributiva

Chuquimamani (2017) analiza la acción de Amparo N° 3303 del año 2004 donde se manifiesta respecto al tema:

Los gastos realizados por el estado deberán ser costeados por todos los ciudadanos a corde a su posibilidad, debido a que se requiere de ese recurso que satisfagan esas insuficiencias públicas. Debido a la solidaridad de contribuir al gasto público, haciendo un paréntesis donde menciona que no todas las personas estarían obligados a pagar de la misma forma, debido a que se considera que cada individuo no está en la misma posición económica.

2.2.2.-Servicio Público

2.2.2.1.-Definición de Servicio Público.

Montes (2012), nos menciona que “Los servicios que brindan los gobiernos locales determinan nuestra calidad de vida en cuanto a la salud, la educación, el suministro de agua, la vivienda, la seguridad y la red vial”. (p. 27)

Montes (2012) lo define como:

Acciones que asumen organismos públicos o privados (Se refiere a los servicios públicos, en sentido material toda tarea asumida por una entidad pública) siendo estos establecidos por la carta magna o una Ley, que ayude a satisfacer de manera normal y perpetua a una indiscutible: “categoría de necesidades que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario, o a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado según corresponda” (p. 28).

Fernández (1995) lo conceptualiza como la función técnica que la entidad pública da por intermedio de sus organismos, como también por intermedio de empresas del sector privado que dotan el servicio bajo la modalidad de concesión, con el objetivo de “satisfacer

permanentemente, regular, continua, uniforme y adecuadamente, una necesidad colectiva de interés general, con sujeción a un régimen específico de derecho público” (p. 216)

Bielsa (1964) lo define como “toda acción o prestación realizada por la Administración pública activa, directa o indirectamente, para la satisfacción concreta de necesidades colectivas, y asegurada esa acción o prestación por el poder de policía” (p. 463)

Sayagués (1974) lo define como “El servicio público es la actividad que desarrollan las entidades estatales o realizada bajo su control, conforme a un régimen de derecho público, con el objeto de satisfacer una necesidad general, en forma regular y continua” (p. 58)

2.2.2.2.-Características del Servicio Público.

Pérez (2011) nos refiere e identifica las siguientes características:

- Los servicios públicos deben dotarse con un razonamiento técnico administrativo teniendo cuidado lo que se estime dentro de las funciones del proceso administrativo, que compone las acciones de: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, haciendo referencia en su estructura organizacional como en sus procesos metódicos y operativos.
- Debe marchar en forma continua, ósea en forma normal y sin interrupciones, que ayude a la satisfacción de las necesidades de las sociedades de manera que prevalezca sus derechos por encima del interés de quien presta el servicio.
- La dotación del servicio público no debe buscar fundamentalmente un fin lucrativo; debe primar el interés de la sociedad al de algún fin lucrativo por parte de un organismo público o privado que lo proporcione.
- Habitualmente quien lo dota es una entidad pública, sin embargo su dotación se puede dar por alguna entidad privada por medio de una autorización, fiscalización y control de la entidad gubernamental, respetando las leyes dentro de su contexto territorial.

2.2.2.3.-Enfoques sobre el Servicio Público.

Valls (s.f.) identifica tres enfoques y lo explican de la siguiente manera:

- EL enfoque orgánico es que se trata de una obra designada reglamentariamente como privilegio del Estado, que éste puede manejar directa o indirectamente.
- El enfoque funcional que radica en que es un trabajo que ayuda a satisfacer una necesidad social, donde no importa si se da la exclusividad de la dotación por parte del Estado. Este enfoque requiere que se precise que es una necesidad pública.
- Enfoque jurídico Considera que un componente crítico del servicio público es que está regulado por un régimen único en el que los clientes deben ser tratados como personas jurídicas en relación con el proveedor que se beneficia de una posición inflada. Este enfoque también incorpora el uso de la fuerza pública como un componente crítico de la interacción entre el proveedor y el usuario.

2.3.-Marco Conceptual

2.3.1.-Marco Conceptual de Variables

2.3.1.1.-Variable Recaudacion de Arbitrios Municipales.

- La recaudación se entiende como “la recepción de información por parte del contribuyente, hasta las fechas de vencimiento por tipo de tributo. Es importante que las Municipalidades provean de formularios para el pago de cada tipo de tributo, así como para las declaraciones juradas” (Montes, 2012, p. 32)
- Tasas se define como “Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente” (Chuquimamani, 2017, p. 37)
- Arbitrio se define como “las tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público” (Chuquimamani, 2017, p. 37)

2.3.1.2.-Variables Servicio Público.

- Servicio se define como “conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas” (Montes, 2012, p. 34)

- Servicio Público se define como:

Las tareas que desarrolla algún organismo público o privado con personería jurídica que es creado por una carta magna o por ley, para dar “satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda” (Montes, 2012, p. 34)

- Desarrollo se define como:

“Desde el punto de vista económico, el desarrollo se conceptualiza como la acumulación de bienes monetarios y del consumo material” (Muñoz & Quiñonez, 2015, p. 47)

“Desde el punto de vista humano, va más allá, se le relaciona con una amplia gama de bienes tangibles e intangibles que, en conjunto, determinan la calidad de vida de un pueblo” (Muñoz & Quiñonez, 2015, p. 47)

2.3.2.-Marco Conceptual de Dimensiones

- Servicio de Limpieza Pública

Ysla (2015) Se trata de las operaciones relacionadas con el servicio de limpieza integral, así como con la recogida, el transporte y la eliminación final de los residuos sólidos, dependiendo cada actividad de la autoridad del distrito.

- Servicio de Serenazgo

Ysla (2015) Se define como una tarifa por servicio basada en la vigilancia de las operaciones y los servicios de emergencia del barrio.

- Servicio de Parques y Jardines

Ysla (2015) Se define como el servicio responsable de la instalación, mantenimiento y mejora de los parques y jardines públicos.

- Contraprestación tarifaria

Según el diccionario de la Real Academia de Lengua Española definen a la contraprestación, La prestación debida por una parte contractual como consecuencia de lo que ha recibido o debe obtener de la otra, definida económicamente como el pago que realiza una persona o empresa a su contraparte en una transacción. Esto es a cambio de la entrega de dinero, un artículo o un servicio.

- Desarrollo económico

La organización no gubernamental FOVIDA lo define como un procedimiento donde el objetivo es la generación del bienestar de la ciudadanía por medio de la dinamización de la economía local. Está enfocado a identificar y mejorar los orígenes de la riqueza de un territorio, asumiendo lo que se dispone con el fin de generar trabajo digno en un ambiente propicio de la actividad económica.

- Desarrollo social

Lopez (2010), lo define como un procedimiento donde la población y el estado asumen el compromiso en la “superación del conjunto de dificultades sociales, la liberación de capacidades individuales y colectivas, transformando y optimizando los recursos del país, logrando la cohesión, equidad e integración de la sociedad, dentro de un marco de competitividad sistémica en el contexto internacional” (p. 06)

CAPÍTULO III

Hipótesis

3.1.-Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019.

3.2.-Hipótesis Específicas

- Existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación económica de los servicios en la población del distrito de Mazamari 2019.
- Existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari 2019.
- Existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019.

3.3.-Variables

3.3.1.-Definición Conceptual

- Recaudacion de arbitrios municipales

Pérez (2015) lo define como “aquellos que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado a favor del contribuyente; y generalmente los servicios que se financian a través de estas tasas son la limpieza pública, la seguridad ciudadana, y el mantenimiento de parques, y jardines públicos” (p. 114)

- Servicio público

Reyna y Ventura (2008) lo define como:

Son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del público a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores. Estos servicios tienen por objeto la producción de bienes y actividades dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer las necesidades de una comunidad, no sólo en términos económicos, sino también en términos de promoción social, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de un país. (p. 594)

3.3.2.-Operacionalización

- Definición Operacional de Recaudación de Arbitrios Municipales

De esta se desprende cuatro dimensiones para que una municipalidad pueda cobrar el servicio de arbitrios: Entre estas cuatro dimensiones se encuentra el servicio de barrido de calles, recolección de residuos, mantenimiento de parques y jardines, seguridad ciudadana; y para lo cual, una municipalidad antes de finalizar el año, debe presentar el presupuesto anual de dichos servicios.

- Definición Operacional de Servicio Público

De esta se desprende que son los servicios que se da a cambio de una contraprestación tarifaria, que satisfaga necesidades en términos económicos y sociales para generar un desarrollo económico y social de un país.

CAPÍTULO IV

Metodología

4.1.-Método de Investigación

4.1.1.-Método Universal

Dado las características propias del trabajo de investigación se utilizó el método científico donde Tamayo (2003) lo define como “un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo” (p. 28), gracias a ello nos permitió mediante un procedimiento ordenado plantear nuestros problemas que conllevó a plantear las hipótesis de investigación para por medio de la aplicación de nuestro instrumento y la obtención de la data se lograron corroborarlas.

4.1.2.-Método General

Para nuestra investigación se utilizara los siguientes métodos:

Método inductivo-deductivo: está definido como un “método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)” (Bernal, 2010, p. 60)

Método hipotético-deductivo: está definido como “un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2010, p. 60).

Por medio de los siguientes métodos podremos estudiar hechos particulares que permitan disgregarlos, además se podrá plantear hipótesis que sean refutadas permitiendo así deducir nuestras conclusiones.

4.1.3.-Métodos Específicos

Dado las características de nuestra investigación utilizaremos los siguientes métodos:

Método analítico-sintético: donde este “Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (Bernal, 2010, p. 60).

Método estadístico: siendo este el que “trabaja con datos numéricos, y obtiene resultados mediante determinadas mediante reglas y operaciones” (Valderrama, 2015, p. 98”.

Por medio de estos métodos nuestra investigación podrá estudiar nuestro tema de investigación descomponiéndolo en diferentes problemas e hipótesis para luego a través de la estadística podremos obtener datos para su análisis y nos permita llegar a nuestras conclusiones.

4.2.-Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizado es Basica en cuanto Valderrama (2015) nos menciona que “está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata, [...], también analiza

propiedades, estructuras y relaciones con el fin de formular, contrastar hipótesis, teorías o leyes” (p. 164)

Gracias a ello nos permitirá analizar todas las bases teóricas que se encuentre siendo nuestro soporte teórico científico, seguido a ello se formula las hipótesis que estarán contrastadas con nuestra realidad problemática de nuestro trabajo permitiendo llegar a describir nuestras conclusiones teóricas sobre recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019.

4.3.-Nivel de Investigación

El nivel de la investigación de la presente es de carácter correlacional por lo que Hernández y Mendoza (2018) nos menciona que son “Investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos”. (p. 81)

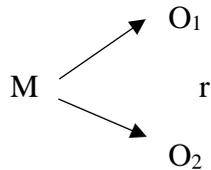
Por medio de ello nuestro trabajo pudo describir y medir la correlación de la variable recaudación de arbitrios municipales y la variable servicios públicos para que posteriormente los resultados sean interpretados.

4.4.-Diseño de la Investigación

Esta es una Investigación es No Experimental, son estudios donde “no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 174), complementando a ello será transversal debido a que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 176)

Además complementando a ello utilizaremos la investigación transversal descriptiva donde Hernández y Mendoza (2018) lo conceptualiza como “Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población” (p. 178),

apoyados de la trasversal correlacional debido a que “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales” (p. 179), su diseño será de la siguiente manera:



Donde:

O₁: Variable uno

M: Muestra

O₂: variable dos

r: correlación que existe entre variables

4.5.-Población y Muestra

4.5.1.-Población

Hernández y Mendoza (2018, p. 199) lo define como el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”, entonces dado las particularidades de nuestro trabajo estaremos tomando a la población de la municipalidad distrital de Mazamari que sean mayores de 18 años debido a que a partir de esa edad contraen obligaciones tributarias para con el municipio, según datos del INEI ascienden a 28 269.

4.5.2.-Muestra

Bernal (2010) lo define como “parte de la población que se selección, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161)

De ello el mencionado autor identifica varios métodos de los cuales se eligió al Muestreo Probabilístico aleatorio simple debido a que se utiliza cuando “en el conjunto de una población cualquiera de los sujetos tiene la variable o variables objeto de la medición” (p. 164)

Para la obtención de nuestra muestra de la investigación respetando las características de nuestra población objeto de estudio utilizaremos la siguiente fórmula.

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

$$n = \frac{(28269 \cdot (1.96^2) \cdot 0.5 \cdot 0.5)}{((0.05^2) \cdot (28269 - 1)) + ((1.96^2) \cdot 0.5 \cdot 0.5)}$$

$$n = \frac{27149.5476}{71.6304} = 354$$

Tabla 2

Población y muestra

Población del Distrito de Mazamari	28 269
Muestra obtenida	354

Nota. Muestra obtenida según los datos obtenidos de la población del distrito de Mazamari.

Para el presente trabajo se obtuvo 354 pobladores que nos servirá de base para la aplicación de nuestro instrumento de investigación.

4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos

Como técnicas de investigación se utilizarán las entrevistas y el análisis documental.

Según Niño (2011), el análisis documental se refiere a las fuentes que pueden ser consultadas para obtener información, además de ser un relato escrito de una realidad ocurrida.

La encuesta según por Niño (2011) refiere que es “La recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de

ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios”. (p. 64)

4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos

Utilizaremos el cuestionario donde Niño (2011) señala que: “son un conjunto de preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas, que se presentan escritas e impresas, para ser respondidas igualmente por escrito o a veces de manera oral” (p. 89)

La etapa de Juicio de Expertos donde Valderrama (2015) nos menciona que viene a ser el “conjunto de opiniones que brindan los profesionales de experiencia,..., con la finalidad de que la redacción de la preguntas tengan sentido lógico y comprensibilidad y que cada una de ellas debe estar en empatía con los indicadores” (p.198), gracias a ello nuestro instrumento podrá pasar por la revisión de tres profesionales de contabilidad y finanzas quienes son:

- C.P.C. Flaviano Gomez Chanca quien es magister en contabilidad mención política y gestión tributaria, gerente de la empresa SERGEGON SRL en fecha 24 de junio del 2021, al validar nuestro instrumento nos dio una calificación de 82.78 % que en su interpretación cualitativa es que esta en un rango de excelente y su opinión fue de es aplicable la validación del instrumento.
- C.P.C. Paul Cesar Calderon Fernández quien es maestro en administración pública y gobierno, docente en la universidad peruana los andes en fecha 24 de junio del 2021 nos dio un calificativo de 82.78% que para su resultado es de excelente y su opinión es que el instrumento es aplicable para su desarrollo.
- C.P.C. Rojas Balvin Percy quien es maestro en antropología jurídica, docente en la universidad peruana los andes en fecha 24 de junio del 2021, al validar nuestro instrumento nos dio una calificación de 82,78% que significa que es excelente y su opinión fue de que es aplicable el instrumento.

La siguiente etapa será dada mediante la medición de la confiabilidad determinada por la homogeneidad del alfa de cronbach donde Ruiz (2011, citado por Valderrama, 2015) consiste en determinar el “grado de homogeneidad que tienen los ítems de una prueba o escala. Una manera de estimar este tipo de confiabilidad consiste en correlacionar la distribución de cada ítem con las puntuaciones totales de la prueba y luego promediar dichos índices” (p. 218), por lo que a través de esta prueba utilizando el software SPSS25 nos arrojó el resultado como sigue:

Tabla 3

Intervalos de Análisis con alfa de Cronbach

Intervalos	Niveles
[0.81 a 1.0]	Muy Alta
[0.61 a 0.8]	Alta
[0.41 a 0.6]	Moderada
[0.21 a 0.4]	Baja
[0.01 a 0.2]	Muy baja

Nota. Gutierrez, F. y Mucha, L. y Polo, F. (2017), Rescatado de Guía de Investigación Científica. Universidad Peruana los Andes

Aplicando el Software SPSS 25 en la primera variable dio el siguiente resultado:

Tabla 4

Alfa de Cronbach de la Variable Recaudacion de Arbitrios Municipales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	14

Nota. Realizado a base de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento

De la información obtenida podemos deducir que para la presente variable nuestra alfa de cronbach según la tabla 4 dio como resultado 0,915 y de acuerdo a la tabla 3 está dentro del rango [0.81 a 1.0] mostrando un nivel muy alto.

Ahora en la aplicación del Software SPSS 25 en la segunda variable dio el resultado:

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de la Variable Servicios Públicos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	14

Nota. Realizado a base de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento

De lo realizado observamos que según la tabla 5 obtenemos el resultado de 0.896 ahora según la tabla 3 está dentro del rango [0.81 a 1.0] mostrando un comportamiento de nivel muy alto, concluyendo que nuestro instrumento de investigación es válido y confiable por lo que se debe proceder a su aplicación.

4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para Niño (2011) manifiesta que es un método que tiene como objetivo la recogida de datos de un proyecto; establece un conjunto que organiza la información sobre los hechos investigados; y recoge datos primarios y secundarios que permiten recoger el conocimiento de la realidad (población).

- Se analizara y visualizara los datos mediante el análisis estadístico descriptivo de cada variable.
- Se evaluara la confiabilidad y validez lograda por los instrumentos de medición.
- Se analizara mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas (análisis estadístico inferencial).
- Se prepara los resultados para presentarlos mediante tablas, gráficas y cuadros.

- En la presente se aplicará el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Versión 25.
- El proceso donde utilizaremos el software SPSS25 que será utilizado como apoyo para poder realizar la estadística descriptiva e inferencial construiremos una sábana de datos mediante los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación, además construiremos baremos que son rangos que nos permita recodificar nuestras dimensiones y así poder utilizar el programa y obtener las tablas y gráficas, como también mediante el estadístico procesarlo para realizar la prueba de hipótesis.

Figura 1

Sabana de datos de la variable recaudación de arbitrios municipales

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4
5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
7	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
.
.
353	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4
354	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4

Nota. Se construyó la sábana de datos en base a la información proporcionada de la aplicación del instrumento de investigación.

Figura 2

Sabana de datos de la variable servicios públicos

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	.	17	18
1	4	3	3	3	4	3	5	1	1	1	1	.	2	2
2	1	1	2	2	1	1	1	1	4	4	3	.	2	1
3	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	.	3	2
4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	.	4	4
5	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	.	3	2
6	1	3	2	3	5	2	2	4	2	3	4	.	4	5
7	1	2	1	1	3	2	3	2	1	2	3	.	2	3
.
.
353	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	.	3	2
354	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	.	4	2

Nota. Se construyó la sabana de datos en base a la información proporcionada de la aplicación del instrumento de investigación

Prosiguiendo con nuestro procedimiento se construyó los rangos de datos que permitirá la recodificación de las variables y dimensiones que termine en su procesamiento.

- Baremo de la variable recaudación de arbitrios municipales y sus dimensiones.

Tabla 6

Baremo de la variable recaudación de arbitrios municipales

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Muy Baja	[30 a 35[Puntos
Baja	[36 a 41[Puntos
Moderado	[42 a 47[Puntos
Bueno	[48 a 53[Puntos
Muy Bueno	[54 a 62[Puntos

Nota. Realizado a partir de los datos obtenidos de la sabana de información

Tabla 7*Baremo de la dimensión servicio de limpieza pública*

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Muy Baja	[8 a 10[Puntos
Baja	[11 a 13[Puntos
Moderado	[14 a 16[Puntos
Bueno	[17 a 19[Puntos
Muy Bueno	[20 a 23[Puntos

Nota. Realizado a partir de los datos obtenidos de la sabana de información

Tabla 8*Baremo de la dimensión servicio de serenazgo*

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Muy Baja	[10 a 12[Puntos
Baja	[13 a 15[Puntos
Moderado	[16 a 18[Puntos
Bueno	[19 a 21[Puntos
Muy Bueno	[22 a 23[Puntos

Nota. Realizado a partir de los datos obtenidos de la sabana de información

Tabla 9*Baremo de la dimensión servicio de parques y jardines*

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Muy Baja	[10 a 12[Puntos
Baja	[13 a 15[Puntos
Moderado	[16 a 18[Puntos
Bueno	[19 a 21[Puntos
Muy Bueno	[22 a 23[Puntos

Nota. Realizado a partir de los datos obtenidos de la sabana de información

- Baremo para la variable servicios públicos y sus dimensiones

Tabla 10*Baremos de la variable servicios públicos*

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Muy Baja	[32 a 37[Puntos
Baja	[38 a 43[Puntos
Moderado	[44 a 49[Puntos
Bueno	[50 a 55[Puntos
Muy Bueno	[56 a 63[Puntos

Nota. Realizado a partir de los datos obtenidos de la sabana de información

Tabla 11*Baremo de la dimensión contraprestación tarifaria*

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Totalmente en desacuerdo	[11 a 12[Puntos
En desacuerdo	[13 a 15[Puntos
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	[15 a 17[Puntos
De Acuerdo	[17 a 19[Puntos
Totalmente de Acuerdo	[19 a 23[Puntos

Nota. Realizado a partir de los datos obtenidos de la sabana de información

Tabla 12*Baremos de la dimensión Desarrollo económico*

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Totalmente en desacuerdo	[10 a 12[Puntos
En desacuerdo	[13 a 15[Puntos
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	[16 a 18[Puntos
De Acuerdo	[19 a 21[Puntos
Totalmente de Acuerdo	[22 a 24[Puntos

Nota. Realizado a partir de los datos obtenidos de la sabana de información

Tabla 13*Baremo de la dimensión Desarrollo social*

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Totalmente en desacuerdo	[8 a 9[Puntos
En desacuerdo	[10 a 11[Puntos
Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo	[12 a 13[Puntos
De Acuerdo	[14 a 15[Puntos
Totalmente de Acuerdo	[16 a 18[Puntos

Nota. Realizado a partir de los datos obtenidos de la sabana de información

4.8.-Aspectos éticos de la Investigación

La tesis desarrollada se circunscribe estrictamente en el respeto estricto de los aspectos éticos, normas establecidas y demás dispositivos emanados por nuestra universidad, agregando que se respeta las autorías de terceros que han contribuido en el enriquecimiento de nuestro trabajo, gracias a ello nos centramos en los principios de rigor científico sometiéndonos al software y revisiones que considere necesario que evite plagios y otros que permita concluir con el proceso de titulación.

CAPÍTULO V

Resultados de la Investigación

5.1.-Descripción de Resultados

Respetando el orden de nuestro trabajo después de la recodificación de nuestras variables y dimensiones se dará a conocer los resultados de la estadística descriptiva en función al estudio sobre recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019.

5.1.1.- Estudio descriptivo de la variable Recaudación de arbitrios municipales del Distrito de Mazamari 2019

Tabla 14

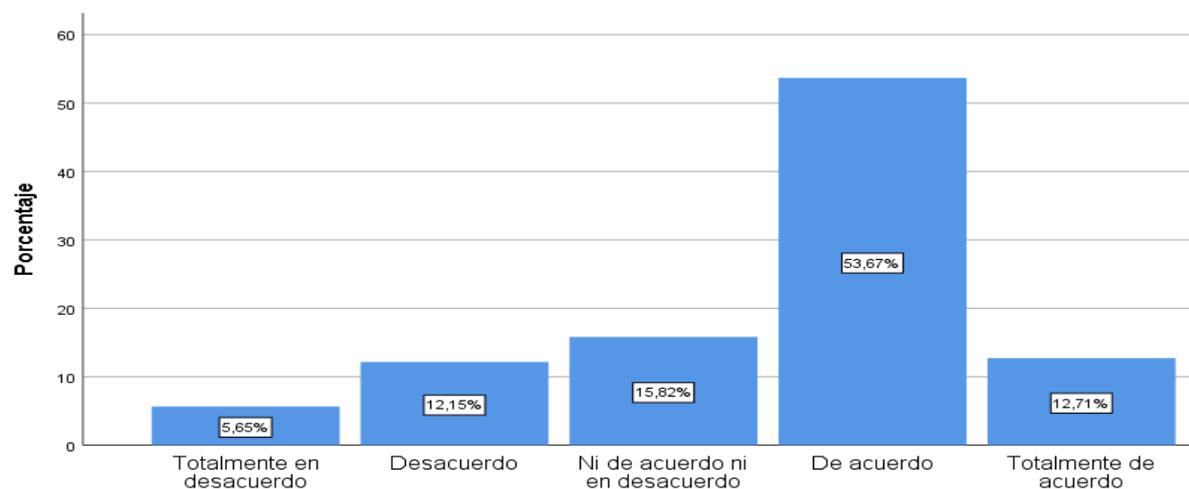
Resultados Porcentuales de la Variable Recaudación de Arbitrios Municipales del Distrito de Mazamari 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	20	5,6
En Desacuerdo	43	12,1
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	56	15,8
De Acuerdo	190	53,7
Totalmente de Acuerdo	45	12,7
Total	354	100,0

Nota. Elaboración dada por el procesamiento de los datos de la primera variable

Figura 3

Resultados porcentuales de la variable Recaudación de arbitrios municipales del Distrito de Mazamari 2019



Nota. Elaborado gracias a la información proporcionada de la Tabla 14

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 3 se observa que un 5,65 % de la población encuestada está totalmente en desacuerdo sobre como la municipalidad distrital de Mazamari realiza la recaudación de arbitrios municipales, mientras que un 53,67 % y 12,71% está de acuerdo y totalmente de acuerdo en concordancia en la forma de como recauda viendo la percepción que tienen su importancia que tiene el cobro, la frecuencia que realiza y la fiabilidad que

tiene sus principales servicios públicos que ofrece, mostrándose una percepción buena sobre el manejo que tiene de parte del municipio.

Tabla 15

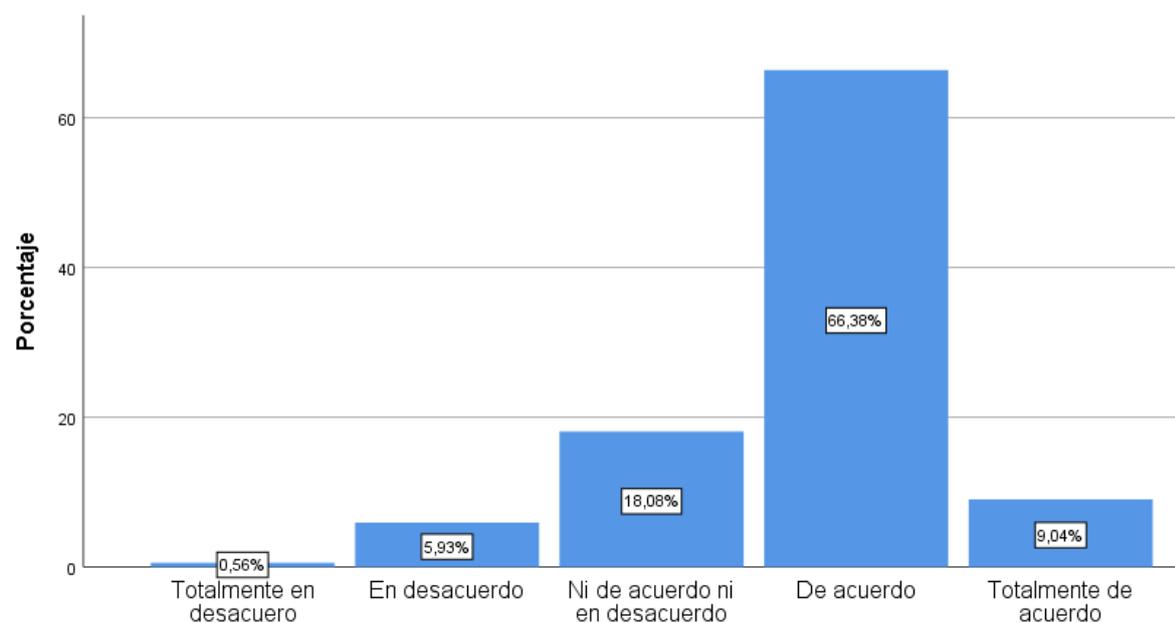
Resultados porcentuales de la dimensión servicio de limpieza pública en la Municipalidad del Distrito de Mazamari 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	,6
En Desacuerdo	21	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	18,1
De Acuerdo	235	66,4
Totalmente de Acuerdo	32	9,0
Total	354	100,0

Nota. Tabla elaborada en relación de la información dada del análisis de los baremos

Figura 4

Resultados porcentuales de la dimensión servicio de limpieza pública en la Municipalidad del Distrito de Mazamari 2019



Nota. Elaborado en relación a la información dada en la tabla 15

Interpretación:

Se deduce gracias a la tabla 15 y figura 4 que solo existe un 5,93 % y 0,56 % que tiene una percepción en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente sobre la dimensión servicio de limpieza pública, teniendo una mejor posición un 66,38 % y 9,04 % que está de acuerdo y totalmente de acuerdo, en ese sentido vemos que hay un mejor panorama que siente la población encuestada sobre la necesidad que tiene su recaudación, los periodos que tiene en el recojo de los residuos en calles y casas son los más adecuados y que su personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos que se generan.

Tabla 16

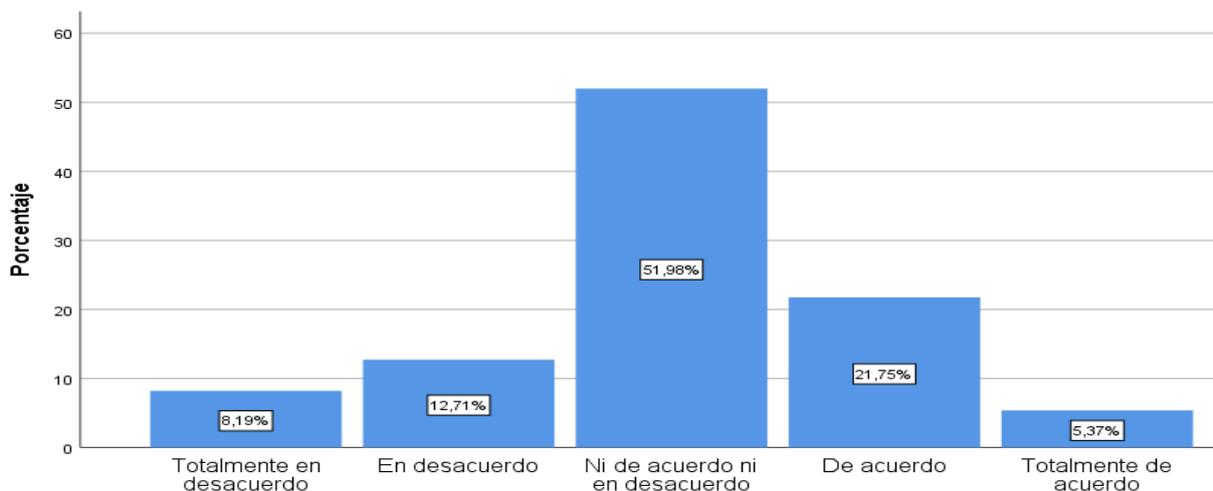
Resultados porcentuales de la dimensión servicio de Serenazgo en la Municipalidad del Distrito de Mazamari 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	29	8,2
En Desacuerdo	45	12,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	184	52,0
De Acuerdo	77	21,8
Totalmente de Acuerdo	19	5,4
Total	354	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de los datos proporcionados del procesamiento de la sabana de información

Figura 5

Resultados porcentuales de la dimensión servicio de Serenazgo en la Municipalidad del Distrito de Mazamari 2019



Nota. Figura elaborado realizado mediante la información de la tabla 16

Interpretación:

Deduciendo de la tabla 16 y figura 5 podemos encontrar que existe un 51,96 % de la población que muestra una percepción que está en ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 21,75 % y 5,37 % que están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, viendo ello la postura de la población aún hay un segmento grande donde podría descender a niveles de totalmente en desacuerdo o a niveles de totalmente de acuerdo, debido factores como que no consideran necesario el pago que realizan por ese servicio, no encuentran inmediata respuesta a las llamadas que realizan como también no observan que el patrullaje que realizan sea constante.

Tabla 17

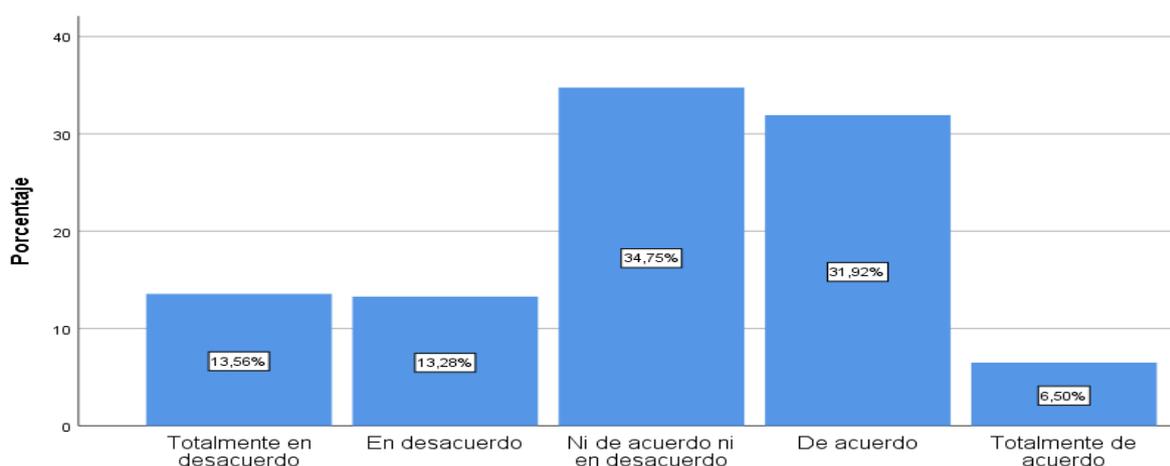
Resultados porcentuales de la dimensión Servicio de Parques y Jardines en la Municipalidad del Distrito de Mazamari 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	48	13,6
En Desacuerdo	47	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	123	34,7
De Acuerdo	113	31,9
Totalmente de Acuerdo	23	6,5
Total	354	100,0

Nota. Tabla elaborada de la información proporcionada del procesamiento de la sabana de información

Figura 6

Resultados porcentuales de la dimensión Servicio de Parques y Jardines en la Municipalidad del Distrito de Mazamari 2019



Nota. Grafico elaborado por la información dada en la Tabla 17

Interpretación:

Deduciendo de la información de la tabla 17 y figura 6 se encontró que existe un 13,56 % y 13,26 % que están con una percepción de totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente, además de un 34,75 % que está en ni de acuerdo ni en desacuerdo, por ultimo un 31,92 % y 6,50 % que está de acuerdo y totalmente de acuerdo, agregando que ese porcentaje de la población que tiene una posición neutral podría inclinar la balanza para uno

u otro según la tabla por algunos factores como considerar el pago necesario, también considerar que se realiza continuamente la limpieza, el personal que tiene son los más capacitados en referencia al servicio de limpieza de parques y jardines.

5.1.2.- Estudio descriptivo de la variable servicios públicos en la población del Distrito de Mazamari 2019

Tabla 18

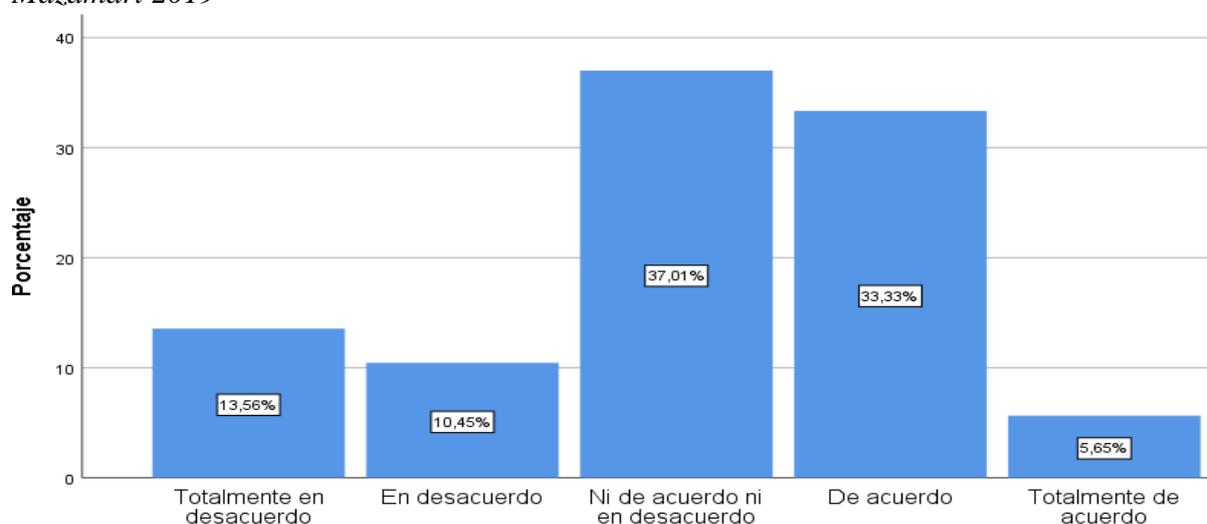
Resultados porcentuales de la variable servicios públicos en la población del Distrito de Mazamari 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	48	13,6
En Desacuerdo	37	10,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	131	37,0
De Acuerdo	118	33,3
Totalmente de Acuerdo	20	5,6
Total	354	100,0

Nota. Tabla elaborada por el procesamiento de la información de la sabana de datos

Figura 7

Resultados porcentuales de la variable servicios públicos en la población del Distrito de Mazamari 2019



Nota. Figura elaborada por medio de la información de la tabla 18

Interpretación:

En cuanto a la tabla 18 y figura 7 deducimos que el 37,01 % muestra una posición de ni de acuerdo ni en desacuerdo, además existe que un 33,33 % esta de acuerdo y un 5,65% está totalmente de acuerdo por el contrario un 10,45 % y un 13,56 % toman una posición de en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente, esto significa que de los encuestados un porcentaje importante tiene una percepción neutral que haría variar los segmentos de los que están de acuerdo o de los que están en desacuerdo por lo que la municipalidad tendría que poner mayor valor sobre las dimensiones del pago por la contraprestación tarifaria, el desarrollo económico y social que perciben por los servicios públicos que reciben de parte de ella.

Tabla 19

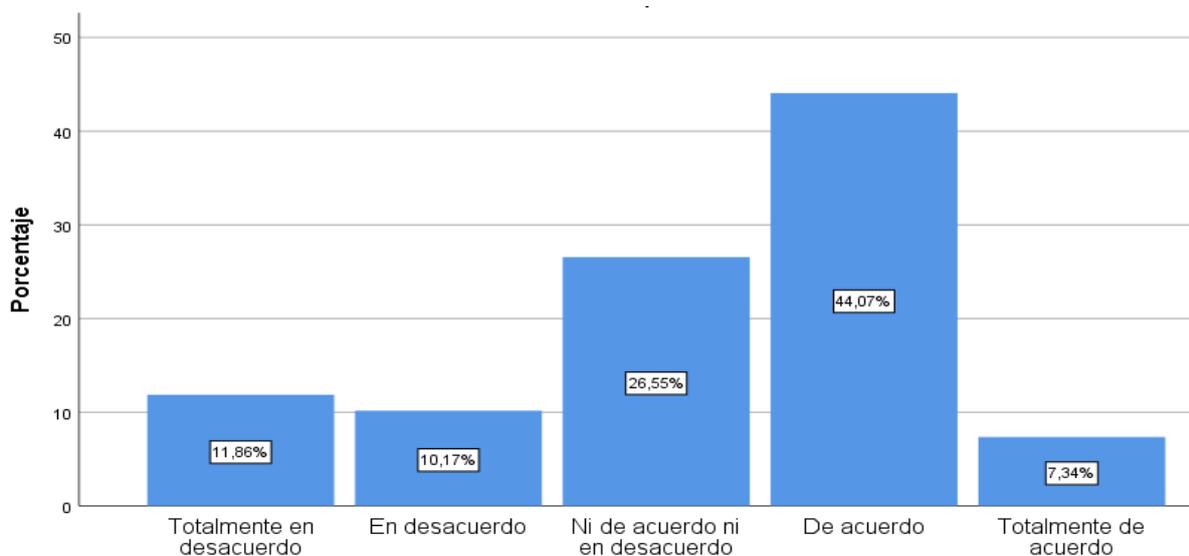
Resultados porcentuales de la dimensión Contraprestación tarifaria en la municipalidad del Distrito de Mazamari 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	42	11,9
En Desacuerdo	36	10,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	94	26,6
De Acuerdo	156	44,1
Totalmente de Acuerdo	26	7,3
Total	354	100,0

Nota. Tabla elaborada con la información del procesamiento de los baremos de la investigación

Figura 8

Resultados porcentuales de la dimensión Contraprestación tarifaria en la municipalidad del Distrito de Mazamari 2019



Nota. Figura elaborada en concordancia a la información proporcionada por la tabla 19

Interpretación:

En cuanto a la tabla 19 y figura 8 podremos encontrar que el 44,07 % está de acuerdo y un 7,34 % está totalmente de acuerdo con la contraprestación tarifaria que realizan la ciudadanía encontrando que un 26,55 % está en una posición de ni de acuerdo ni en desacuerdo esta percepción de neutralidad es que podría inclinar el rango dentro de los que están de acuerdo y en desacuerdo incrementando entre uno y otro la percepción que tienen de ellos pudiendo perjudicar al municipio si no toma los puntos necesarios para atender lo que ofrece en los montos que cobra y cuanto se invierte en el servicio, los plazos que dan en el pago, además de las multas que realizan por no pagar e informar en que lo destinan.

Tabla 20

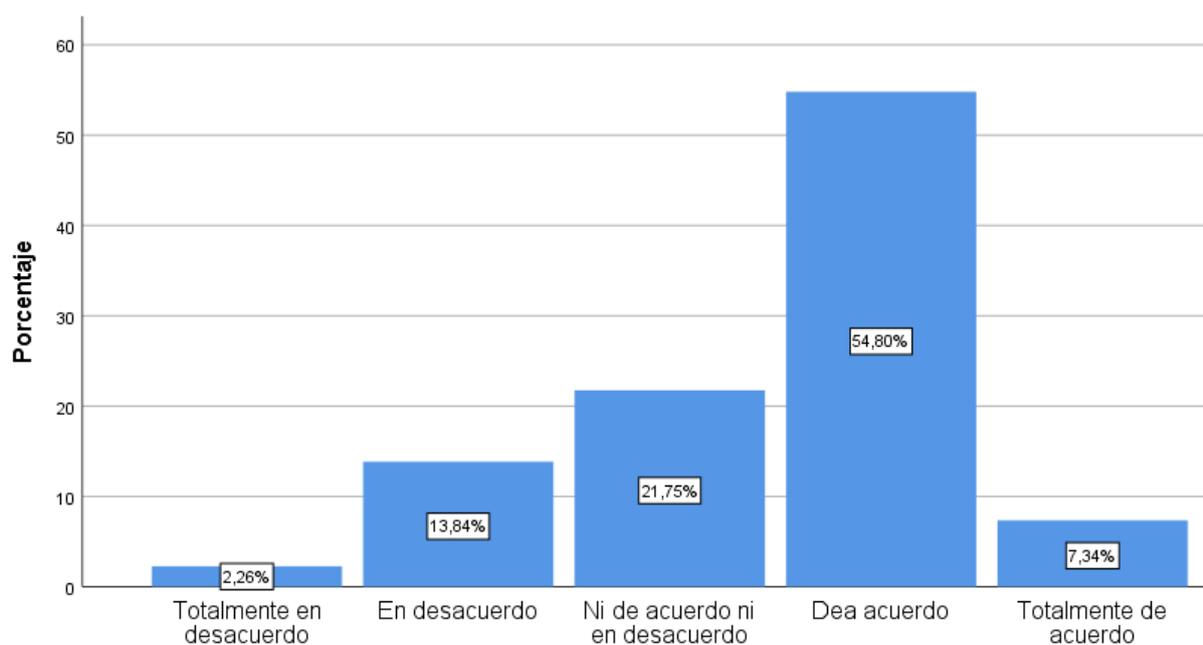
Resultados porcentuales de la dimensión Desarrollo económico de la población en el Distrito de Mazamari 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	8	2,3
En Desacuerdo	49	13,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	77	21,8
De Acuerdo	194	54,8
Totalmente de Acuerdo	26	7,3
Total	354	100,0

Nota. Tabla elaborada en función a la información del procesamiento de las sabanas

Figura 9

Resultados porcentuales de la dimensión Desarrollo económico de la población en el Distrito de Mazamari 2019



Nota. Figura elaborada en función de la información proporcionada de la tabla 20

Interpretación:

En cuanto a la tabla 20 y figura 9 se encontró que un 54,80 % y 7,34 % están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente en relación al desarrollo económico que se

da por la dotación de los servicios públicos, además existe una menor pero importante cifra de 21,75 % que está en ni de acuerdo y ni en desacuerdo con lo mencionado y un 13,84 % que está en desacuerdo, el sentir de la posición de neutralidad para el municipio para poder incrementar la posición de pasar de estar de acuerdo a un estado totalmente de acuerdo podría reflejarse en lo encontrado sobre como el municipio da cuenta que el crecimiento económico es para todos, la comunicación deba generarse y transmitida de manera amigable, y como los servicios son distribuidos de manera equitativa.

Tabla 21

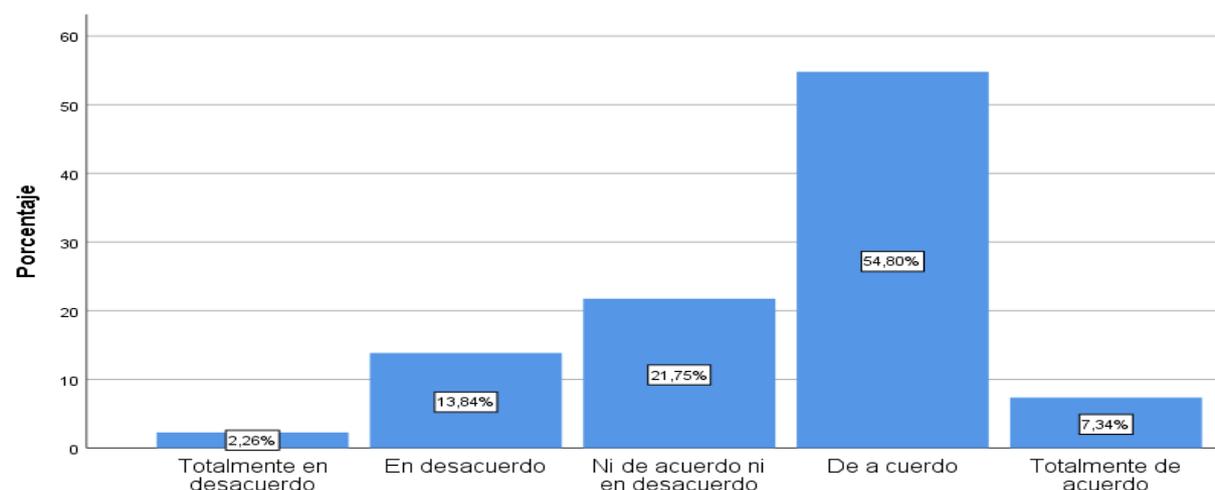
Resultados porcentuales de la dimensión Desarrollo social de la población en el Distrito de Mazamari 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	8	2,3
En Desacuerdo	49	13,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	77	21,8
De Acuerdo	194	54,8
Totalmente de Acuerdo	26	7,3
Total	354	100,0

Nota. La tabla fue elaborada en función a procesamiento de información de las sabanas.

Figura 10

Resultados porcentuales de la dimensión Desarrollo social de la población en el Distrito de Mazamari 2019



Nota. Figura elaborada según la información de la tabla 21

Interpretación:

En cuanto a la tabla 21 y figura 10 se encontró que el 54,80 % y el 7,34 % están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente según el desarrollo social que se da por los servicios públicos, además se encontró un resultado menor pero no menos importante de un 21,75 % y 13,84 % que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente encontrándose que la municipalidad podría brindar más esfuerzos en mejorar esas percepción para incrementar las posiciones a esta más de acuerdo y totalmente de acuerdo en relación en que los ciudadanos se encuentre más satisfecho y que sienta que mejoro su calidad de vida, también que el contribuyente tenga fácil acceso a los servicios públicos como ser partícipes de las actividades que organiza la municipalidad.

5.2.-Contraste de Hipótesis

Revisando las características de la tesis dado nuestra matriz de operacionalización de la variable trabajaremos con el Coeficiente de Correlación por rango de Kendall donde Valderrama nos refiere que se “usa para medir el grado de correlación entre dos variables cualitativas de escala ordinal” (p. 231), por lo que procederemos a realizar la prueba de hipótesis que para Triola (2018) es “(o prueba de significancia) es un procedimiento para probar una hipótesis sobre una propiedad de una población” (p. 358), gracias a lo mencionado procederemos respetando el siguiente proceso.

5.2.1.-Estudio correlacional de la hipótesis general

Objetivo general

“Determinar la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019”

Tabla 22*Baremo de interpretación del coeficiente de correlación*

Rangos	Relación
1,00	Correlación Perfecta
De 0,80 - 0,99	Correlación Muy Alta
De 0,60 - 0,79	Correlación Alta
De 0,40 - 0,59	Correlación Media
De 0,20 - 0,39	Correlación Baja
De 0,01 - 0,19	Correlación Muy Baja
0,00	No Existe Correlación

Nota. Recuperado de Villavicencio, E. y José. M. (2020)

Para determinar la relación se aplicó el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall.

Tabla 23*Correlación Tau b de Kendall hipótesis general*

		Recaudación de arbitrios municipales			Mejora de Servicios públicos		
Tau_b de Kendall	Recaudación de arbitrios municipales	Coeficiente de correlación	1,000	,430**			
		Sig. (bilateral)	.	,000			
		N	354	354			
	Mejora de Servicios públicos	Coeficiente de correlación	,430**	1,000			
		Sig. (bilateral)	,000	.			
		N	354	354			

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Tabla obtenida del análisis de la información de los baremos

El coeficiente tau b es $\tau = 0.430$ y la significación bilateral de $p=0.000$, el resultado obtenido ampara determinar que la correlación es media entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de servicios públicos.

Prueba de hipótesis significación estadística

Hipótesis general

“Existe una relación directa y significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019”.

Prueba de hipótesis:

- Primero: Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe Existe una relación directa y significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019

$H_1: \tau \neq 0$

- Segundo: Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$
- Tercero: Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z_{calculado} = 12.07$

$Z_{crítica} = 2.58$

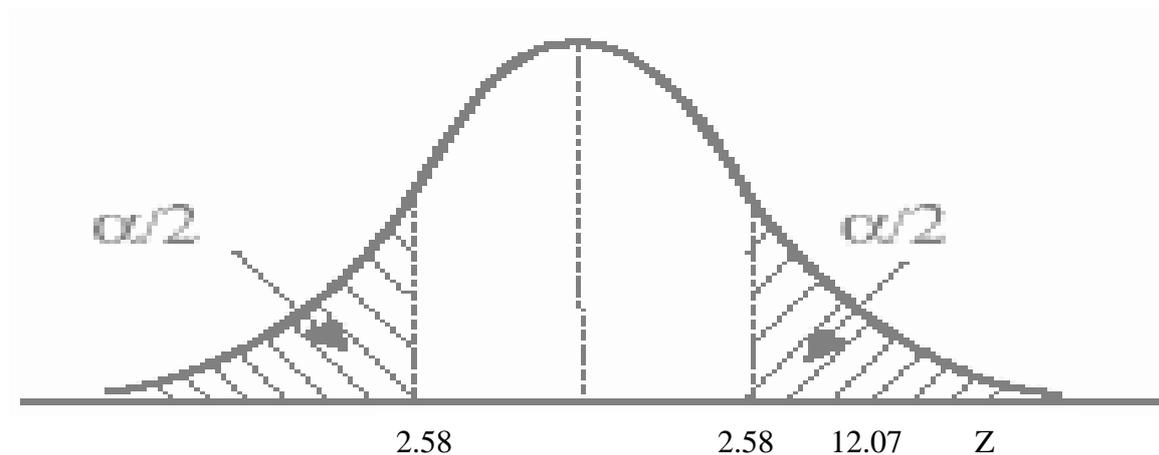
$\tau = 0,430$

$N = 354$

- Cuarto: Regla de decisión

Figura 11

Comparación de la Z_{cal} con $Z_{critica}$



Nota. Figura elaborada del cálculo del segundo y tercer paso

En el gráfico se observa que Z calculado es mayor que Z crítica $12.07 > 2.58$, relación que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Se concluye, que existe relación significativa con una correlación media de $\tau = 0.430$ y significativa de 0.01 entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019 con p-valor = 0.000 y un $\alpha = 0.01$.

5.2.2.-Estudio correlacional de la hipótesis específica uno

Objetivo específico 1

“Establecer la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación tarifaria de los servicios en la población del distrito de Mazamari 2019”.

Para establecer la relación se aplicó el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall

Tabla 24*Correlación Tau b de Kendall hipótesis específica uno*

		Recaudación de		
		arbitrios		Contraprestación
		municipales		economica
Tau_b de Kendall	Recaudación de arbitrios municipales	Coefficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	354	354
	Contraprestación economica	Coefficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	354	354

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Tabla obtenida del procesamiento de información de los baremos.

El coeficiente tau b es $\tau = 0.444$ y la significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece que la correlación media entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraposición economica es moderada.

Hipótesis específica 1

“Existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación tarifaria de los servicios en la población del distrito de Mazamari 2019”

Prueba de hipótesis:

- Primero: Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación económica de los servicios en la población del distrito de Mazamari 2019

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación económica de los servicios en la población del distrito de Mazamari 2019

$H_1: \tau \neq 0$

- Segundo: Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$
- Tercero: Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Se obtiene $Z = 12.47$

$Z_{crítica} = 2.58$

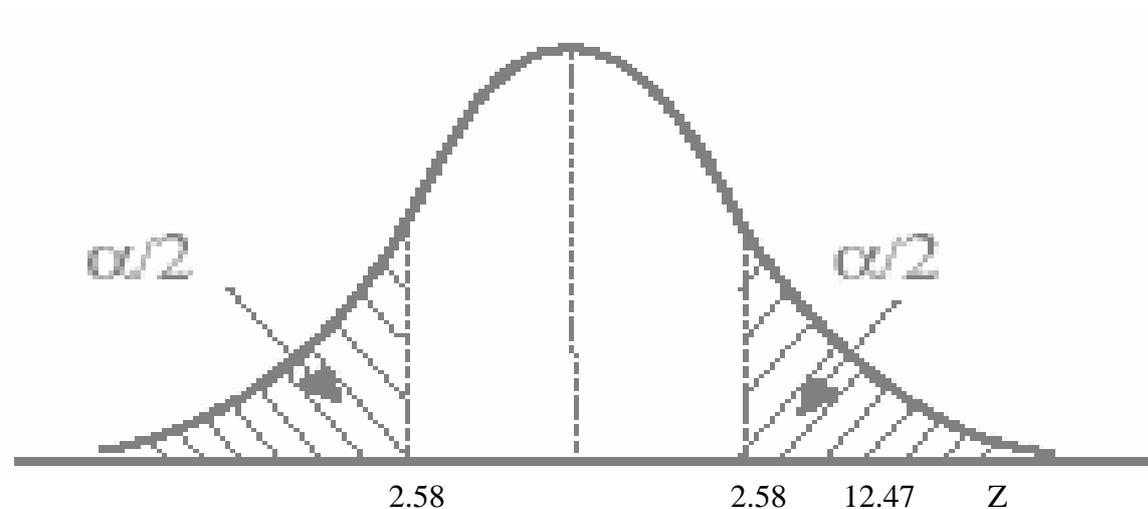
$\tau = 0,444$

$N = 354$

- Cuarto: Regla de decisión

Figura 12

Comparación de la Z_{cal} con $Z_{crítica}$



Nota. Figura elaborada en base a la información de segundo y tercer paso

En el gráfico se observa que Z calculado es mayor que Z crítica $12.47 > 2.58$, relación que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

- Quinto: Toma de decisión

Se concluye, que existe relación significativa con correlación media de $\tau = 0.621$ y significativa al 0.01 entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación tarifaria de los servicios en la población del distrito de Mazamari 2019 con p-valor = 0.000 y un $\alpha = 0.01$.

5.2.3.-Estudio correlacional de la hipótesis específica dos

Objetivo específico 2

“Establecer la relación existe entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari 2019”

Para establecer la relación se aplicó el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall

Tabla 25

Correlación Tau b de Kendall segunda hipótesis específica

			Recaudación de arbitrios municipales	Desarrollo económico
Tau_b de Kendall	Recaudación de arbitrios municipales	Coefficiente de correlación	1,000	,406**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	354	354
	Desarrollo económico	Coefficiente de correlación	,406**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	354	354

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Tabla elaborado en relación al procesamiento de información de los baremos

El coeficiente tau b es $\tau = 0.406$ y la significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece una correlación media entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari es moderada.

Hipótesis específica 2

“Existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari 2019”.

Prueba de hipótesis:

- Primero: Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari 2019

$H_0: \tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari 2019

$H_1: \tau \neq 0$

- Segundo: Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$
- Tercero: Calculo estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z_{calculada} = 11.40$

$Z_{crítica} = 2.58$

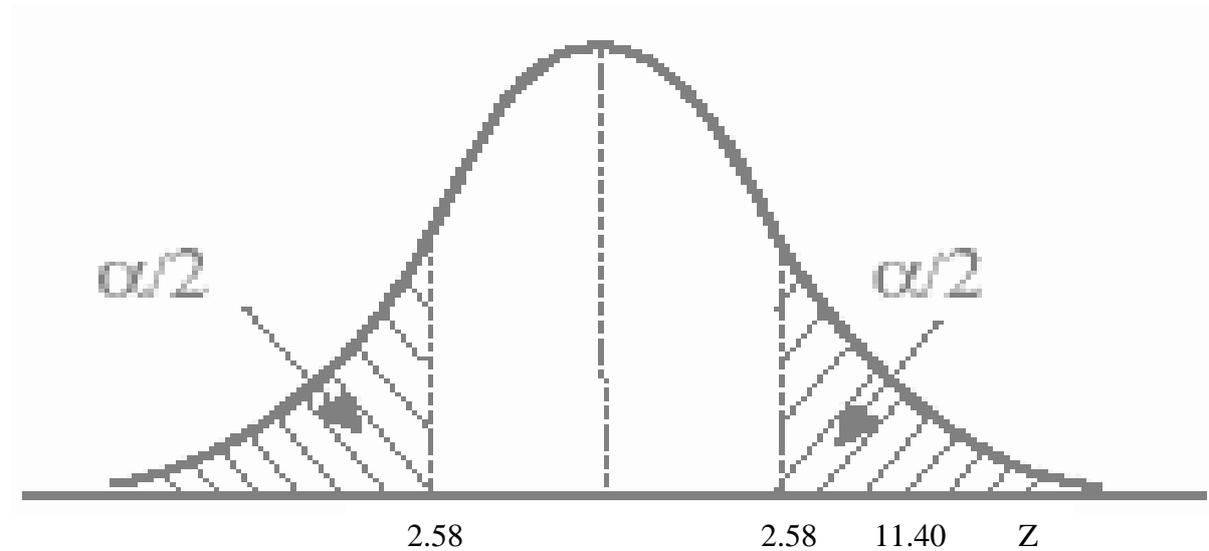
$\tau = 0,406$

$N = 354$

- Cuarto: Regla de decisión

Figura 13

Se comparan Z_{cal} con $Z_{critica}$



Nota. Figura elaborada en función a la segunda y tercera parte

En el grafico se observa que Z calculado es mayor que Z crítica $11.40 > 2.58$, relación que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

- Quinto: Toma de decisión

Se concluye, que existe relación significativa con correlación media $\tau = 0.406$ y significativa al 0.01 entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari 2019 con p-valor = 0.000 y $\alpha = 0.01$.

5.2.4.-Estudio correlacional de la hipótesis específica tres

Objetivo específico 3

“Establecer la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019”

Para establecer la relación se aplicó el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall

Tabla 26*Correlación Tau b de Kendall de la hipótesis específica tres*

		Recaudación de arbitrios municipales			Desarrollo social		
Tau_b de Kendall	Recaudación de arbitrios municipales	Coefficiente de correlación	1,000	,363**			
		Sig. (bilateral)	.	,000			
		N	354	354			
	Desarrollo social	Coefficiente de correlación	,363**	1,000			
		Sig. (bilateral)	,000	.			
		N	354	354			

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Tabla elaborada en función al procesamiento de información de los baremos

El coeficiente tau b es $\tau = 0.362$ y la significación bilateral de $p=0.000$, en consecuencia, se establece una correlación baja entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari es baja

Hipótesis específica 3

“Existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019”.

Prueba de hipótesis:

- Primero: Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019

H_0 : $\tau = 0$

H_1 : Existe una relación significativa entre el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Segundo: Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la $Z_{crítica} = 2.58$
- Tercero: Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene $Z = 10.19$

$$Z_{crítica} = 2.58$$

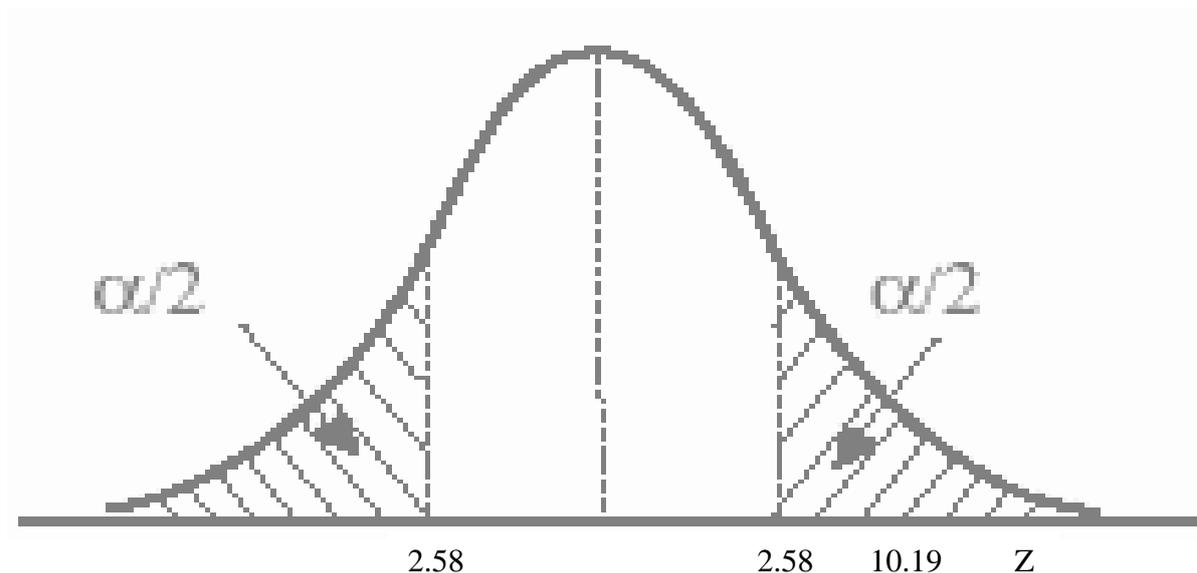
$$\tau = 0,363$$

$$N = 354$$

1. Cuarto: Regla de decisión

Figura 14

Comparación entre la Z_{cal} con $Z_{crítica}$



Nota. Figura elaborada en función del segundo y tercer paso

En el gráfico se observa que Z calculado es mayor que Z crítica $10.19 > 2.58$, relación que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Se concluye, que existe relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019.

Toma de decisión

Se concluye, que existe relación significativa con correlación baja $\tau = 0.363$ y significativa al 0.01 entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019 con p-valor = 0.000 y $\alpha = 0.01$.

Análisis y Discusión De Resultados

1. De los resultados obtenidos sobre recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos, de ello podemos mencionar que se encontró una relación significativa entre ambas variables, se puede mencionar según lo resaltado en el decreto legislativo 776 ley de tributación municipal en el Perú donde considera al arbitrio como un pago que se da por recibir un servicio público esto respetando el principio de legalidad mencionado por Cueva (2012) donde el autor refiere que el estado no podrá cobrar algo que no se crea por ley, de los cuales mencionamos que los principales servicios dados por la municipalidad distrital de Mazamari son el de limpieza pública, serenazgo, parques y jardines hay una característica que se resalta dicho por Pérez (2015) que ese pago que se realiza por el servicio es para la prestación y mantenimiento de ello, con lo descrito si bien los servicios que se cobra por la municipalidad teóricamente están dados por ley donde las autoridades lo hacen cumplir y de acuerdo al análisis de nuestros resultados llegamos que un 53,67 % de la población considera la importancia del pago, la frecuencia y la fiabilidad de su uso, pero en un sentido anverso se encontró que existe un 37.01 % que tiene una percepción neutral del desarrollo económico y social que genera por la prestación del mismo, esto nos lleva a decir que aún existe un fuerte segmento que no siente que aquellos servicios que reciben sean permanentes, agregando que no se respeta una característica esencial dicha por Pérez (2011) que deba ser continua y que deba prevalecer el derecho de recibirla por encima del interés del quien la otorgue, esto generaría a largo plazo que se incremente el no pago del servicio generando una menor recaudación de ello.
2. De los resultados obtenidos sobre recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación tarifaria se concuerda en la parte donde menciona Montes (2012) refiriéndose que la recaudación de impuestos es una función vital que permite mejorar

los servicios que ofrece la municipalidad, además agrega que los servicios públicos municipales se verán restringidos en la medida que se limiten las recaudaciones tributarias, lo mencionado teóricamente podría resultar bajo las prescripciones dadas en el texto pero ingresando a las características propias de la entidad hemos encontrado que si bien el 53,67 % está de acuerdo con la importancia del cobro, como la frecuencia y la fiabilidad del servicio que dan, hay un importante segmento de un 26.55 % que tiene una percepción neutral concerniente a la contraprestación tarifaria que da la municipalidad que de sumar al 11.86 % y 10.17 % que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo involucraría a una menor recaudación y al no generar ingresos se estaría restringiendo su normal desarrollo, por lo que estaríamos llegando a un escenario donde lo dicho por Pérez (2011) que una característica de los servicios públicos deban tener un razonamiento técnico administrativo perdería toda acción de su planificación que realizan para que la población conozca las formas de pago, las multas y los plazos que se establezcan.

3. De los resultados obtenidos sobre recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico podemos mencionar lo dicho por Montes (2012) que uno de los principales problemas del sistema tributario es el bajo nivel de recaudación afectando la dotación de servicios públicos perjudicando a los gobiernos regionales y locales, la municipalidad distrital de Mazamari no es ajeno a ello se corrobora que en los últimos cuatro años del 100 % de lo recaudado el 2019 solo represento un 26% del total notándose un descenso en las arcas del municipio, si bien , este tema de morosidad que tiene los contribuyentes se podría decir que es a razón de lo dicho por Zea (2016) donde identifica falta de cumplimiento de pago, el monto recaudado no es suficiente y falta de cobranza coactiva, en ese orden de ideas si bien el problema de la municipalidad está siendo la baja recaudación esto no se corrobora con la percepción que tiene la población en referencia

al desarrollo económico que genera la dotación de servicios públicos esto lo observamos en el 54,80 % que está de acuerdo en que ello si genera ese desarrollo en la localidad esto podría ir más a un tema de cómo se dota independientemente cada servicio encontrándose que el servicio de serenazgo es el que más tiene una sensación de que no se diera en el distrito con un 51,96 % más de la mitad de los encuestados tienen una posición de neutralidad perjudicando así la recaudación por lo que los servicios públicos se entienden en su totalidad no de uno en uno.

4. De los resultados obtenidos sobre recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social se concuerda en parte por lo dicho por montes (2012) donde menciona que los servicios que ofrecen las entidades públicas determinan nuestra calidad de vida y lo dicho por Lopez (2010) en el extremo que menciona que es el compromiso que asume la población y el estado por superar un conjunto de adversidades sociales esto en relación a la recaudación de estos arbitrios y el desarrollo social que genera ello en ese orden de ideas del resultado de la investigación se encuentra que el 54,80 % está de acuerdo en ese sentir como que el ciudadano deba tener fácil acceso a esos servicios que ofrecen el municipio, agregando además lo dicho en el enfoque funcional porque esta deba ayudar a satisfacer una necesidad social entendiéndose que se debe priorizar la satisfacción de la ciudadanía antes del lucro propio.

Conclusiones

1. Se determinó que existe relación significativa con una correlación media de $\tau=0.430$ y significativa de 0.01 entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019 con p-valor = 0.000 y un $\alpha = 0.01$. En la estadística descriptiva se encontró un 53,67 % está de acuerdo en la forma como recauda, su importancia que tiene el cobro, la frecuencia que realiza y la fiabilidad que genera además de un 33,33 % esta de acuerdo con los servicios públicos.
2. Se estableció que existe relación significativa con correlación media de $\tau = 0.621$ y significativa al 0.01 entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación tarifaria de los servicios en la población del distrito de Mazamari 2019 con p-valor = 0.000 y un $\alpha = 0.01$. En la estadística descriptiva se encontró que un 53,67 % está de acuerdo con la recaudación y el 44,07 % esta de acuerdo con la contraprestación tarifaria encontrándose evidencia suficiente de relación de las variables.
3. Se estableció que existe relación significativa con correlación media $\tau = 0.406$ y significativa al 0.01 entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari 2019 con p-valor = 0.000 y $\alpha = 0.01$. En la estadística descriptiva se encontró que un 53,67 % esta de acuerdo con la recaudación y el 54,80 % están de acuerdo con el desarrollo económico que se genera encontrándose evidencia suficiente de relación de las variables.
4. Se estableció que existe relación significativa con correlación baja $\tau = 0.363$ y significativa al 0.01 entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019 con p-valor = 0.000 y $\alpha = 0.01$. En la estadística descriptiva se encontró que un 53,67 % está de acuerdo con la recaudación y el 54,80 % están de acuerdo con el desarrollo social que se genera encontrándose evidencia suficiente de relación de las variables.

Recomendaciones

1. La municipalidad debe incidir bastante en la implementación de mejores estrategias en referencia a las variables recaudación de arbitrios municipales y la mejorar de los servicios públicos, como también enfatizar en ver la forma como esos servicios sean de mayor permanencia en la ciudadanía, mejorando la comunicación de sus bondades al momento de realizar el cobro puesto aún existe segmentos importantes que muestran una actitud de desconocimiento.
2. El municipio por medio de la gestión actual debe incidir en mejorar los medios que tiene en comunicación con la población en el sentir de poder incrementar el conocimiento que tiene sobre el pago y los plazos que demandan los principales servicios, además de las multas que generan el no pago de ello, haciéndoles concientizar que al menor abastecimiento del mismo es a causa de una minimización de los ingresos en la entidad que puedan cubrir los costos de los mismos.
3. La municipalidad por medio de sus autoridades debe mantener una planificación que debiera hacer ver los aspectos positivos del desarrollo económico que genera el cobro de los arbitrios municipales en referencia al crecimiento que este ofrece a los ciudadanos como a los negocios que están dentro del territorio de Mazamari, además de concientizar que es de manera equitativa la dotación de esos servicios y no de manera particular.
4. El municipio por medio de sus autoridades debe trazar una línea de acción donde enfatice el desarrollo social que genera la recaudación de los arbitrios municipales incidiendo en el bienestar social que genera, el acceso a los servicios sean más sencillos y que se mejore la participación ciudadana para tener un mayor involucramiento de la población en los asuntos que competen a la municipalidad.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, F. (2015). *Los impuestos locales en España: Situación actual y perspectivas de futuro* (Tesis Doctoral). Universidad de Málaga, España.
- Alvarez, J. (2014). *Gestión Municipal y Gobernabilidad*. Madrid: Ediciones EAE.
- Bielsa, R. (1964). *Derecho Administrativo*, 6ª. Ed., Buenos Aires.
- Constitución Política del Perú. Diario oficial el Peruano, Lima, Perú, 31 de octubre del 1993
- Chuquimamani, J. (2017). *El Impacto De Los Arbitrios Municipales En La Gestión Del servicio De Parques Y Jardines En El Distrito De Juliaca 2016* (tesis de Pregrado). Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.
- Cueva, M., (2012). *Manual del Código Tributario y la Ley Penal Tributario*, Lima: Pacífico Editores.
- Decreto legislativo 776, recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)
- Fernández, J. (1995). *Derecho Administrativo (Servicios Públicos)*, Mexico, Porrúa.
- Jabalera, A. (2003). *Gestión tributaria local. El procedimiento de aplicación de los impuestos municipales* (tesis Doctoral). Universidad de Granada, España.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010), *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Ley 27072, Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 26 de mayo del 2003
- Lopez, E. (2010). *Índice de Desarrollo Social*. Rescatado de: <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/sispod/pdf/98.pdf>
- Mendoza, B. (2015). *Proceso de Autorización Municipal y Recaudacion de Arbitrios y Tasas Municipales, derivados de la Explotación del servicio de transporte de Carga y*

- Pasajeros en la jurisdicción Municipal de San Juan Chamelco, Alta Verapaz* (tesis de Pre Grado). Universidad Rafael Landívar, Verapaz.
- Muñoz, J. & Quiñonez, G. (2019) *La recaudación tributaria y sus efectos en los servicios de limpieza y seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de independencia, provincia de Huaraz. Año 2015* (tesis de Pre Grado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.
- Montes, J. (2012). *Recaudación tributaria y servicios públicos en la Municipalidad distrital de san jerónimo de tunan 2007- 2010* (tesis de Post Grado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Municipalidad Distrital de Mazamari. (2015). Manual de Organización y Funciones.
Recuperado de: <http://munimazamari.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/ROF.pdf>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*, Bogotá, Colombia: Ediciones de la U
- Pérez, C. (2015). *Descentralización municipio y gestión urbana* (3era ed.). Santo Domingo: Ediciones EAE.
- Pérez, J. (2011). *La Protección a los Usuarios de los Servicios Públicos*. Rescatado de: http://derecho.posgrado.unam.mx/congresos/ivci_vmda/ponencias/JoseFranciscoPedroPerez.pdf
- Reyna, L. & Ventura, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: Una visión preliminar. *Actualidad de los servicios públicos en Iberoamérica*, 9, 589-600.
- Sayagués, E. (1974). *Tratado de Derecho Administrativo*, 4ª. Ed., Montevideo.
- Tamayo, M. (2004). *EL Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de Investigación*, Mexico: Editorial Limusa S.A.
- Tam, J., Vera, V., y Oliveros, R. (2008), Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación Científica. *Pensamiento y Acción*, (5), 145 – 154.

- Valls, S. (s.f.). *La Noción del Servicio Público en El Estado Social de Derecho*. Recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2654/17.pdf>
- Villar, A. (2018). *Los Arbitrios Municipales Y Su Influencia En Los Servicios De Parques Y Jardines Del Distrito De Huánuco 2017* (tesis de Pregrado). Universidad de Huánuco, Perú.
- Villavicencio, A. y Arteaga, M. (2020) *correlación de variables cualitativas ordinales: ¿Cómo interpretar el índice de Kendall?* Rescatado de https://www.researchgate.net/publication/342901805_CORRELACION_DE_VARIABLES_CUALITATIVAS_ORDINALES_Como_interpretar_el_indice_de_Kendall
- Ysla, Z. (2015). *Arbitrios: ¿Qué criterios utilizan para determinar sus costos?* Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/arbitrios-criterios-determinar-costo-194010>
- Zea, K. (2016). *Recaudación Del Arbitrio De Serenazgo, Gastos Y Costos De Inversión De Seguridad Ciudadana En La Municipalidad Distrital De Wanchaq Periodo 2015* (tesis de Pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019</p>	<p>A NIVEL INTERNACIONAL: Mendoza (2015) en su tesis titulada “Proceso de autorización municipal y recaudación de arbitrios y tasas municipales, derivados de la explotación del servicio de transporte de carga en la Jurisdicción Municipal de San Juan Chamelco, Alta Verapaz, cuyo objetivo general fue establecer la forma de operación de los servicios de transporte de pasajeros a través de la municipalidad y sus diversas dependencias administrativas. Jabalera (2003) en su tesis titulada “Gestión tributaria local el procedimiento de aplicación de los impuestos municipales”, cuyo objetivo fue realizar un análisis los más detallado y actualizado posible de la gestión tributaria local, destacando las líneas maestras comunes a las distintas figuras impositivas locales Aguilar (2015) en su tesis titulada “Los impuestos locales en España: Situación actual y perspectivas del futuro”, cuyo objetivo fue de articular de una forma concreta unas propuestas de reformas del Real Decreto Legislativo donde se aprueba la Ley reguladora de las Haciendas Locales (TR LRHL) para un mejor funcionamiento tributario de nuestros municipios</p> <p>A NIVEL NACIONAL: Chuquimamani (2017) en su tesis titulada “El impacto de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines en el distrito de Juliaca 2016” cuyo objetivo general fue Determinar el impacto de la recaudación de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines, en el distrito de Juliaca 2016 Montes (2012) en su tesis titulada “Recaudación tributaria y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunan 2007 – 2010”, cuyo objetivo general fue Determinar la influencia de la recaudación tributaria en la prestación de los servicios públicos, con la finalidad de identificar otras fuentes que fortalezcan los recursos municipales Zea (2016) en su tesis titulada “Recaudación del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Wanchaq Periodo 2015”, cuyo objetivo fue Determinar la situación de la recaudación del arbitrio de serenazgo y de los gastos y costos de inversión por el servicio de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Wanchaq 2015 Villar (2018) en su tesis titulada “Los arbitrios municipales y su influencia en los servicios de parques y jardines del Distrito de Huánuco 2017”, cuyo objetivo fue Describir la influencia de los arbitrios municipales en los servicios de parques y jardines del distrito de Huánuco 2017</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: Existe una relación directa y significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS: Existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación tarifaria de los servicios en la población del distrito de Mazamari 2019</p> <p>Existe una relación directa entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari 2019</p> <p>Existe una relación significativa entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Recaudación de arbitrios municipales DIMENSIONES: • Servicio de Limpieza Publica • Servicio de Serenazgo • Servicio de Parques y Jardines INDICADORES: • Recaudación del servicio de limpieza publica • Frecuencia del servicio • Fiabilidad del Servicio • Recaudación del servicio de serenazgo • Frecuencia del Servicio • Fiabilidad del Servicio • Recaudación del servicio de parques y jardines • Frecuencia del Servicio • Fiabilidad del Servicio</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: servicios públicos DIMENSIONES: • Contraprestación tarifaria • Desarrollo económico • Desarrollo social INDICADORES: • Pago del servicio • Plazo de pago • Multas por incumplimiento • Crecimiento económico • Comunicación • Equidad • Bienestar ciudadana • Acceso a los servicios • Participación ciudadana</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION: Aplicada NIVEL DE LA INVESTIGACION: Descriptivo Correlacional METODO DE LA INVESTIGACION: • Método científico • Método Deductivo – Inductivo • Método histórico comparativo y estadístico</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION: No experimental - Transversal – Descriptivo Correlacional</p> <p>M $\begin{matrix} \nearrow \text{Ox} \\ \searrow \text{Oy} \end{matrix}$ r</p> <p>Donde: Ox: Variable independiente M: Muestra Oy: variable dependiente r: correlación que existe entre variables</p>	<p>TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS: Cuestionario</p> <p>ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS: SPSS Excel</p> <p>POBLACION Y MUESTRA: 4568 personas Muestra: 354 personas</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: ¿Cuál es la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación tarifaria de los servicios en la población del distrito de Mazamari 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS: Establecer la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y la contraprestación tarifaria de los servicios en la población del distrito de Mazamari 2019</p>					
<p>¿Qué relación existe entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari 2019?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo económico de la población de Mazamari 2019</p>					
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la recaudación de arbitrios municipales y el desarrollo social de la población del distrito de Mazamari 2019</p>					

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Recaudacion de Arbitrios Municipales	Pérez (2015) lo define como “aquellos que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado a favor del contribuyente; y generalmente lo servicios que se financian a través de estas tasas son la limpieza pública, la seguridad ciudadana, y el mantenimiento de parques, y jardines públicos” (p. 114)	De esta se desprende cuatro dimensiones para que una municipalidad pueda cobrar el servicio de arbitrios: Entre estas cuatro dimensiones se encuentra el servicio de barrido de calles, recolección de residuos, mantenimiento de parques y jardines, seguridad ciudadana; y para lo cual, una municipalidad antes de finalizar el año, debe presentar el presupuesto anual de dichos servicios.	Servicio de Limpieza Publica	• Recaudacion del servicio de limpieza publica
				• Frecuencia del servicio
				• Fiabilidad del Servicio
			Servicio de Serenazgo	• Recaudacion del servicio de serenazgo
				• Frecuencia del Servicio
				• Fiabilidad del Servicio
			Servicio de Parques y Jardines	• Recaudacion del servicio de parques y jardines
				• Frecuencia del Servicio
				• Fiabilidad del Servicio
Servicios Públicos	Reyna & Ventura (2008) Los servicios públicos, entonces, son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del público a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores. Estos servicios tienen por objeto la producción de bienes y actividades dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer las necesidades de una comunidad, no sólo en términos económicos, sino también en términos de promoción social, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de un país. (p. 594)	Son todos los servicios que se da a cambio de una contraprestación tarifaria, que satisfaga necesidades en términos económicos y sociales para generar un desarrollo económico y social de un país	Contraprestación tarifaria	• Pago del servicio
				• Plazo de pago
				• Multas por incumplimiento
			Desarrollo económico	• Crecimiento económico
				• Comunicación
				• Equidad
			Desarrollo social	• Bienestar ciudadana
				• Acceso a los servicios
				• Participación ciudadana

Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	
Recaudación de Arbitrios Municipales	Servicio de Limpieza Pública	• Recaudación del servicio de limpieza pública	1. Considera necesario pagar el servicio de limpieza pública	
		• Frecuencia del servicio	2. Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados 3. Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados	
		• Fiabilidad del Servicio	4. Considera que las avenidas y calles de la ciudad están limpias 5. Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad	
	Servicio de Serenazgo	• Recaudación del servicio de serenazgo	6. Considera necesario pagar por el servicio de serenazgo	
		• Frecuencia del Servicio	7. Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna 8. Considera que el personal de vigilancia están patrullando de manera continua	
		• Fiabilidad del Servicio	9. Considera estar seguro frente a la delincuencia 10. Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia	
	Servicio de Parques y Jardines	• Recaudación del servicio de parques y jardines	11. Considera necesario pagar por el servicio de parques y jardines	
		• Frecuencia del Servicio	12. Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad	
		• Fiabilidad del Servicio	13. Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios 14. Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad	
	Servicios Públicos	Contraprestación tarifaria	• Pago del servicio	15. Considera necesario conocer los montos a pagar por los servicios públicos 16. Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad
			• Plazo de pago	17. Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios
• Multas por incumplimiento			18. Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales 19. Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas	
Desarrollo económico		• Crecimiento económico	20. Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad 21. Considera que los negocios crecieron gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad	
		• Comunicación	22. Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes 23. Considera que el municipio genera un clima de comunicación agradable con los contribuyentes	
		• Equidad	24. Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes	
Desarrollo social		• Bienestar ciudadana	25. Considera estar satisfecho con el desarrollo brindado a la población 26. Considera que la calidad de vida de la población ha mejorado	
		• Acceso a los servicios	27. Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad	
		• Participación ciudadana	28. Considera usted que es participe de las actividades que organiza la municipalidad	

Anexo 4: Instrumento de Investigación

Instrumento de la Investigación
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CUESTIONARIO

“Recaudacion de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019”

DATOS GENERALES

Lugar de Encuesta: _____ Sexo

Fecha de Encuesta: _____ Masculino

Edad: _____ Femenino

Instrucciones: A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente De acuerdo

PARTE I: RECAUDACION DE ARBITRIOS MUNICIPALES

DIMENSION: SERVICIO DE LIMPIEZA PUBLICA	1	2	3	4	5
1. Considera necesario pagar el servicio de limpieza pública					
2. Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados					
3. Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados					
4. Considera que las avenidas y calles de la ciudad están limpias					
5. Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad					

DIMENSION: SERVICIO DE SERENAZGO	1	2	3	4	5
6. Considera necesario pagar por el servicio de serenazgo					
7. Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna					
8. Considera que el personal de vigilancia están patrullando de manera continua					
9. Considera estar seguro frente a la delincuencia					
10. Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia					

DIMENSION: SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES	1	2	3	4	5
11. Considera necesario pagar por el servicio de parques y jardines					
12. Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad					
13. Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios					
14. ¿Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad					

PARTE II: SERVICIOS PUBLICOS

DIMENSION: CONTRAPRESTACION TARIFARIA	1	2	3	4	5
15. Considera necesario conocer los montos a pagar por los servicios públicos					
16. Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad					
17. Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios					
18. Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales					
19. Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas					

DIMENSION: DESARROLLO ECONOMICA	1	2	3	4	5
20. Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad					
21. Considera que los negocios crecieron gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad					
22. Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes					
23. Considera que el municipio genera un clima de comunicación agradable con los contribuyentes					
24. Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes					

DIMENSION: DESARROLLO SOCIAL	1	2	3	4	5
25. Considera estar satisfecho con el desarrollo brindado a la población					
26. Considera que la calidad de vida de la población ha mejorado					
27. Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad					
28. Considera usted que es participe de las actividades que organiza la municipalidad					

Gracias por su Atención

Satipo Mazamari del 2021

Anexo 5: Constancia de su Aplicación

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAZAMARI

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Satipo, 25 de Julio del 2021

CARTA N° 001- 2021- SGC-GAF/MDM

Señor:

BACH. CONT. Y FIN. MAYTA ORTEGA MARLIN NURY
RESPONSABLE EN LA REALIZACION DE LA TESIS
BACH. CONT. Y FIN. SANCHEZ VELIZ YOMIRA ELIANA
RESPONSABLE EN LA REALIZACION DE LA TESIS
SATIPO

ASUNTO : REMITO CARTA DE CONFORMIDAD DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

*Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, viendo la realización y aplicación del instrumento de investigación en la población adscritos al distrito de Mazamari, a través de los ítems de estudio que tiene como finalidad medir **Recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019**, cabe señalar que el instrumento fue respondido teniendo en cuenta la escala Likert, con una puntuación que oscila de 1 a 5, donde 1-Totalmente en Desacuerdo, 2- En Desacuerdo, 3- Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 4-De Acuerdo y 5-Totalmente De acuerdo, calificando al reactivo respecto al interés de las variables e dimensiones.*

Sin otro en particular, me despido de usted muy cordialmente.

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL MAZAMARI

CPC Mael J. Munguia Ore
SUB GERENTE DE CONTABILIDAD

Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	14

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	14

INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del instrumento
GOMEZ CHANCE FLAVIANO	BERGELON SRL (GERENTE GENERAL)	M. EN CONTABILIDAD, MAGISTER POLITICA Y GESTION TRIBUTARIA	Bach. Mayta Ortega Marlin Nury Bach. Sanchez Veliz Yomira Eliana

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96 a
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																	x			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																	x			
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																				x
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																				x
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																				x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																				x


 Flaviano Gomez Chance
 CONTADOR PUBLICO COLEGADO
 Municipalidad de Lima

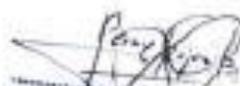
INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del instrumento
ROJAS BALVIN, Percy	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES	CONTADOR PÚBLICO	Bach. Mayta Ortega Marlin Nury Bach. Sanchez Veliz Yomira Eliana

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	95 a	
		0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95		
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																				x	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																				x	
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																				x	
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																				x	
5. SUFFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																				x	


 CPC PERCY ROJAS BALVIN
 COD. MAT. 30752

Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos

*MAZAMARI.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	ibli	contrap	desarrollo	desa	Recaudacion_e rbitrios_munici pales	Servicio_limpie za_publica	Servicio_Sere nazgo	Servicio_Parq uez_Jardines	Servicios Publicos	Contraprestaci on_tarifaria	Desarrollo_econ omico	Desarrollo_soc al
1	53	19	19	15	Totalmente ...	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acu...	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo
2	52	21	18	13	Totalmente ...	De Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente...	De Acu...	Totalmente ...	Ni de Acuerdo...	Ni de Acuer...
3	49	18	18	13	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de A...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	Ni de Acuer...
4	54	20	20	14	Totalmente ...	De Acuerdo	Totalmente...	De Acuerdo	De Acu...	Totalmente ...	De Acuerdo	De Acuerdo
5	59	21	21	17	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	Totalme...	Totalmente ...	De Acuerdo	Totalmente ...
6	60	21	21	18	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente...	Totalmente...	Totalme...	Totalmente ...	De Acuerdo	Totalmente ...
7	59	21	21	17	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente...	Totalmente...	Totalme...	Totalmente ...	De Acuerdo	Totalmente ...
8	51	19	18	14	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente...	De Acuerdo	De Acu...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	De Acuerdo
9	61	21	22	18	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente...	Totalmente...	Totalme...	Totalmente ...	Totalmente D...	Totalmente ...
10	60	22	22	16	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente...	Totalmente...	Totalme...	Totalmente ...	Totalmente D...	Totalmente ...
11	57	22	19	16	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente...	Totalmente...	Totalme...	Totalmente ...	De Acuerdo	Totalmente ...
12	57	20	22	15	Totalmente ...	Totalmente ...	De Acuerdo	De Acuerdo	Totalme...	Totalmente ...	Totalmente D...	De Acuerdo
13	61	22	23	16	Totalmente ...	Totalmente ...	De Acuerdo	Totalmente...	Totalme...	Totalmente ...	Totalmente D...	Totalmente ...
14	52	22	18	12	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente...	Totalmente...	De Acu...	Totalmente ...	Ni de Acuerdo...	Ni de Acuer...
15	36	12	14	10	Totalmente ...	En Descaue...	En Descau...	Totalmente...	Totalme...	Totalmente ...	En Descauerdo	En Descaue...
16	39	14	13	12	Totalmente ...	Totalmente ...	Totalmente...	De Acuerdo	En Des...	En Descaue...	En Descauerdo	Ni de Acuer...
17	49	18	18	13	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acue...	Ni de Acue...	Ni de A...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	Ni de Acuer...
18	48	18	17	13	Totalmente ...	Totalmente ...	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de A...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	Ni de Acuer...
19	54	18	19	17	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acue...	Ni de Acue...	De Acu...	De Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente ...
20	52	19	18	15	En Descaue...	Totalmente ...	En Descau...	Ni de Acue...	De Acu...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	De Acuerdo
21	50	19	17	14	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acue...	Ni de Acue...	De Acu...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	De Acuerdo

*MAZAMARI.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda



	bli	contrap	desarrollo	desa	Recaudacion_a rbtrios_municipi pales	Servicio_limpie za_publica	Servicio_Sere nazgo	Servicio_Parq uez_Jardines	Servicios Publicos	Contraprestaci on_tarifaria	Desarrollo_econ omico	Desarrollo_soc al
334	50	19	17	14	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acue...	Ni de Acue...	De Acu...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	De Acuerdo
335	47	14	18	15	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acue...	Ni de Acue...	Ni de A...	En Descaue...	Ni de Acuerdo...	De Acuerdo
336	39	17	12	10	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acue...	Ni de Acue...	En Des...	Ni de Acuer...	Totalmente en...	En Descaue...
337	52	18	19	15	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acue...	De Acuerdo	De Acu...	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo
338	52	18	19	15	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acue...	De Acuerdo	De Acu...	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo
339	52	19	18	15	En Descaue...	De Acuerdo	Totalmente...	En Descau...	De Acu...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	De Acuerdo
340	50	19	17	14	En Descaue...	En Descaue...	En Descau...	Totalmente...	De Acu...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	De Acuerdo
341	41	18	14	9	En Descaue...	Ni de Acuer...	En Descau...	Totalmente...	En Des...	De Acuerdo	En Descauerdo	Totalmente ...
342	51	18	18	15	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acu...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	De Acuerdo
343	42	16	14	12	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acue...	Ni de Acue...	En Des...	Ni de Acuer...	En Descauerdo	Ni de Acuer...
344	40	16	13	11	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	En Des...	Ni de Acuer...	En Descauerdo	En Descaue...
345	50	18	19	13	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acue...	Ni de Acue...	De Acu...	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuer...
346	52	18	19	15	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acu...	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo
347	45	18	15	12	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de A...	De Acuerdo	En Descauerdo	Ni de Acuer...
348	51	18	19	14	En Descaue...	Ni de Acuer...	En Descau...	En Descau...	De Acu...	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo
349	48	19	16	13	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acue...	Ni de Acue...	Ni de A...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	Ni de Acuer...
350	48	18	18	12	En Descaue...	Ni de Acuer...	Totalmente...	Totalmente...	Ni de A...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	Ni de Acuer...
351	49	18	17	14	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de A...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	De Acuerdo
352	49	16	18	15	Ni de Acuer...	De Acuerdo	Ni de Acue...	Totalmente...	Ni de A...	Ni de Acuer...	Ni de Acuerdo...	De Acuerdo
353	47	18	17	12	De Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acue...	De Acuerdo	Ni de A...	De Acuerdo	Ni de Acuerdo...	Ni de Acuer...
354	53	19	19	15	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acu...	De Acuerdo	De Acuerdo	De Acuerdo

Anexo 8: Consentimiento Informado

Yo, **Mayta Ortega Marlin Nury** bachiller de la Carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código F08134F, con la tesis titulada: **“Recaudación de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019”**.

Declaro bajo juramento que:

Para el desarrollo de esta investigación se están considerando los procedimientos adecuados, apegados a los principios éticos, para iniciar y concluir los procedimientos de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los documentos y los datos que se incluyan en el proyecto de estudio serán exactos. Así, para evitar violaciones éticas como el plagio, la falsificación de datos y la no citación correcta de las fuentes bibliográficas, se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto hasta la entrega de la Tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Mayta Ortega Marlin Nury

Código F08134F

Yo, **Sanchez Veliz Yomira Eliana** bachiller de la Carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código F00527D, con la tesis titulada: **“Recaudacion de arbitrios municipales y la mejora de los servicios públicos en la población del distrito de Mazamari 2019”**.

Declaro bajo juramento que:

Para el desarrollo de esta investigación se están considerando los procedimientos adecuados, apegados a los principios éticos, para iniciar y concluir los procedimientos de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los documentos y los datos que se incluyan en el proyecto de estudio serán exactos. Así, para evitar violaciones éticas como el plagio, la falsificación de datos y la no citación correcta de las fuentes bibliográficas, se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto hasta la entrega de la Tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo, agosto 2021

Sanchez Veliz Yomira Eliana

Código F00527D

Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento

