

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Escuela Profesional de Derecho



TESIS

- TITULO** : “RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS
MUNICIPALES Y CALIDAD DE
SERVICIOS. DISTRITO DE SAN
MARTIN DE PORRES. 2018-2019”
- PARA OPTAR** : EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADO
- AUTORES** : MIRANDA GÁLVEZ, CESAR AUGUSTO
CIPRIANO MÉNDEZ, RICARDO
- ASESOR** : DRA. ROSMERY ORELLANA VICUÑA
- LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** DERECHO CIVIL, COMERCIAL Y
PROCESAL CIVIL

LIMA-PERÚ
2021

DEDICATORIA

A Dios.
A nuestras familias; a nuestras amistades;
a nuestros compañeros de aula,
quienes nos brindaron
su apoyo incondicional.
Gracias Totales.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos agradecer a nuestros docentes por su ayuda en la elaboración de la presente Tesis, gracias a sus aportes académicos, se pudo lograr este trabajo de investigación, de manera especial, a la Dra. Rosmery Orellana Vicuña, por su paciencia y gran conocimiento.

Agradecemos a nuestros padres, que nos ofrecen su apoyo e impulsan a seguir adelante.

CONTENIDO

CONTENIDO DE TABLAS

CONTENIDO DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	Descripción del problema.....	12
1.2	Delimitación del problema.....	15
1.3	Formulación del problema.....	16
	1.3.1 Problema general.....	16
	1.3.2 Problemas específicos.....	16
1.4	Objetivos de la investigación.....	17
	1.4.1 Objetivo general.....	17
	1.4.2 Objetivos específicos.....	17
1.5	Justificación de la investigación.....	18
	1.4.1 Social.....	18
	1.4.2 Científica - Teórica.....	18
	1.4.2 Metodológica.....	18

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes.....	19
	2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	19
	2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	22

2.2	Bases teóricas o científicas.....	25
2.3.	Marco Conceptual.....	52

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

3.1	Hipótesis general.....	54
3.2	Hipótesis Específicas.....	54
3.3.	Variables.....	54

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1.	Método de investigación.....	55
4.2.	Tipo.....	55
4.3.	Nivel.....	55
4.4.	Diseño de investigación.....	55
4.5.	Población y muestra.....	56
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	58
4.8.	Aspectos éticos de la Investigación.....	59

CAPÍTULO V. RESULTADOS.

5.1.	Descripción de los Resultados.....	60
5.2.	Contrastación de las Hipótesis.....	71

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....82

CONCLUSIONES.....85

RECOMENDACIONES.....87

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS	91

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Muestra de vecinos encuestados	56
Tabla 2. Pregunta 1	60
Tabla 3. Pregunta 2	61
Tabla 4. Pregunta 3	62
Tabla 5. Pregunta 4	63
Tabla 6. Pregunta 5	64
Tabla 7. Pregunta 6	65
Tabla 8. Pregunta 7	66
Tabla 9. Pregunta 8	67
Tabla 10. Pregunta 9	68
Tabla 11. Pregunta 10	69
Tabla 12. Pregunta 11	70
Tabla 13. Pregunta 12	71
Tabla 14. Pregunta 13	72
Tabla 15. Pregunta 14	73
Tabla 16. Pregunta 15	74
Tabla 17. Coeficiente de Rho Spearman de las variables recaudación de arbitrios municipales y calidad de servicios	75
Tabla 18. Coeficiente de Rho Spearman de la dimensión elementos tangibles y la expectativa del vecino	76
Tabla 19. Coeficiente de Rho Spearman de la dimensión fiabilidad y la confianza del vecino	77
Tabla 20. Coeficiente de Rho Spearman de la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del vecino	78
Tabla 21. Coeficiente de Rho Spearman de la dimensión seguridad y la tranquilidad del vecino	79
Tabla 22. Coeficiente de Rho Spearman de la dimensión empatía y la adhesión a la gestión municipal	80

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Principios constitucionales del sistema tributario peruano	30
Figura 2. Calidad del servicio	43
Figura 3. Dimensiones de la calidad del servicio	49
Figura 4. Resultado de la pregunta 1	60
Figura 5. Resultado de la pregunta 2	61
Figura 6. Resultado de la pregunta 3	62
Figura 7. Resultado de la pregunta 4	63
Figura 8. Resultado de la pregunta 5	64
Figura 9. Resultado de la pregunta 6	65
Figura 10. Resultado de la pregunta 7	66
Figura 11. Resultado de la pregunta 8	67
Figura 12. Resultado de la pregunta 9	68
Figura 13. Resultado de la pregunta 10	69
Figura 14. Resultado de la pregunta 11	70
Figura 15. Resultado de la pregunta 12	71
Figura 16. Resultado de la pregunta 13	72
Figura 17. Resultado de la pregunta 14	73
Figura 18. Resultado de la pregunta 15	74

RESUMEN

La presente investigación gira en torno a un tema de actualidad, el cual nos va permitir dar una lectura, sobre la evaluación y percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos que brinda la actual gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres. Desde un estudio previo sobre la realidad se percibe algunas falencias que inciden, en que el vecino del distrito se sienta insatisfecho, porque no encuentran una relación en la tributación y la respuesta a una calidad de servicios óptima, de allí la importancia de nuevas estrategias en base a una administración moderna de los servicios públicos en la esfera de las municipalidades.

Se desprende nuestra interrogante principal de la problemática: *¿De qué manera la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicios, según la percepción de los vecinos del distrito de San Martín de Porres, año 2019?* De allí que nuestro objetivo general sea: Determinar de qué manera la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicios, según la percepción de los vecinos del distrito de San Martín de Porres, año 2019.

En el ámbito metodológico, la presente investigación, tiene un enfoque cuantitativo, tipo de estudio básico- puro, de nivel correlacional. Diseño: No experimental, descriptivo correlacional. La técnica utilizada para nuestra investigación será la encuesta, el instrumento seleccionado es el cuestionario, a los conocedores de nuestra problemática como son los vecinos del distrito de San Martín de Porres.

Palabras claves: Recaudación de arbitrios municipales, calidad de servicios, satisfacción, administración moderna.

ABSTRACT

This thesis project revolves around a current issue, which will allow us to give a reading, on the evaluation and perception of citizens about the public services provided by the current management of the Municipality of San Martín de Porres. From a previous study on the reality, some shortcomings are perceived that affect, in which the neighbor of the district feels dissatisfied, because they do not find a relationship in taxation and the response to an optimal quality of services, hence the importance of new strategies in the basis for a modern administration of public services in the sphere of municipalities.

Our main question arises from the problem: How does the collection of municipal taxes affect the quality of services, according to the perception of the residents of the district of San Martín de Porres, year 2019? Hence, our general objective is: Determine how the collection of municipal taxes affects the quality of services, according to the perception of the residents of the San Martín de Porres district, year 2019.

In the methodological field, this research has a quantitative approach, a type of basic-pure study, at a correlational level. Design: Non-experimental, descriptive correlational. The technique used for our research will be the survey, the selected instrument is the questionnaire, for those familiar with our problem such as the residents of the San Martín de Porres district.

Keywords: Collection of municipal taxes, quality of services, satisfaction, modern administration.

INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel mundial se vienen desarrollando cambios sustanciales en todos los aspectos, que abarcan un conglomerado de temas muy complejos que van desde los aspectos tecnológicos, políticos, sociales, culturales, entre otros, que de forma directa inciden en el desarrollo y evolución de las instituciones u organizaciones tanto públicas como privadas, donde una de ellas es la reforma tributaria, donde se advierte que está pasando por una serie de modificaciones fin de optimizar y efectivizar los procesos de recaudación para obtener una gestión más eficiente y que la cultura tributaria cambie positivamente y tenga un desarrollo adecuado dentro de la ciudadanía.

Es por ello que esta situación no se escapa de la realidad peruana donde los municipios se están viendo en la obligación de poner en marcha un conjunto de cambios, ya que actualmente dentro de este ámbito la ciudadanía tiene un contacto más directo y de mayor cercanía con los representantes de los gobiernos municipales y estos a su vez con las problemáticas que existen y se vuelven cotidiana dentro del radio de acción o jurisdicción de cada municipio, es por ello que las municipalidades deben poner en práctica un conjunto de acciones a fin de generar e incrementar los ingresos y poder invertir a fin de mejorar y optimizar los servicios prestados a la colectividad.

Hoy en día, la estructura del estado y sus administraciones, en los diferentes niveles, están direccionados y enfocados a ejecutar de manera constante una evaluación en cuanto al sistema de recaudación a fin de optimizar su gestión y que a su vez le permita aumentar los ingresos gracias al proceso eficiente de recaudación de los impuestos, tasas y contribuciones (tributos) municipales, y al mismo tiempo erradicar y disminuir la evasión y elusión fiscal. Por lo antes expuesto, vale mencionar que el problema central del presente trabajo de investigación se encuentra enmarcado en determinar ¿De qué manera la recaudación de arbitrios

municipales incide en la calidad de servicios, según la percepción de los vecinos del distrito de SMP, año 2019?, siendo su propósito determinar de qué manera la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicios, según la percepción de los vecinos del distrito de San Martín de Porres, años 2019.

Ante este panorama, es preciso reseñar que todos los recursos que se requieren y son necesarios para la obtención de un efectivo proceso de recaudación del impuesto predial deben ser caracterizados como concurrentes, muy oportunos, y poseer una calidad y cantidad óptima, ya que, de no ser así, no se obtendrían los resultados proyectados y su efecto no sería contundente. Por otra parte, se puede advertir que, ante el importante, acelerado y evidente avance de las TIC donde están direccionadas con el objeto de cumplir con los objetivos, se pueden minimizar y suprimir erogaciones o gastos, y por ende reconvertirlos en ingresos para viabilizar y optimizar más y mejores servicios para la ciudadanía, es así que la inversión estaría centrada en mejorar e innovar los procedimientos para la cobranza del Impuesto Predial, las normas legales vienen a funcionar y a ser más efectivas si se optimizan los procesos. Es preciso enfatizar que, los impuestos prediales vienen a representar la recaudación local, y su uso también lo es. Para dar respuesta a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación se tomó en consideración estructurarlo de la siguiente manera:

En el capítulo I, se encuentra plasmada la descripción y caracterización de la realidad problemática, donde se encuentra de manera clara y precisa la delimitación de la investigación, del mismo se encuentran las preguntas problematizadoras o formulación del problema, su justificación y la determinación de los objetivos.

Seguidamente se encuentra el marco teórico, el cual contiene los trabajos precedentes y los principales elementos teóricos que sustentan la investigación y explican las variables que conforman a la investigación. En

el Capítulo **III**, se encuentran las hipótesis y variables. Posteriormente dentro del capítulo **IV** se hace mención al conjunto de pasos, procedimientos y técnicas que se utilizaron para la obtención de los resultados, las cuales son indispensable para la construcción de las conclusiones y las recomendaciones, alcanzar con los objetivos y corroborar las hipótesis.

En el Capítulo **V**, se encuentran plasmados los resultados, después se encuentra el análisis y discusión de los resultados, así como también las conclusiones y recomendaciones, las fuentes consultadas. Y, por último, el Capítulo donde se encuentran los Anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La recaudación de los tributos, recuerda Pugliese citado por Caycho (2016), constituye: “un interés público de primera importancia que el Estado tiene el derecho y el deber de proteger enérgicamente, de la misma manera que cuida la higiene pública y la moral pública”. (p.375). Es por ello, que en la actualidad el Sistema Tributario, sin lugar a dudas en este 2019, ha alcanzado una consolidación e institucionalización, donde hemos sido testigos como cada gobierno, ha puesto énfasis en lograr una verdadera cultura tributaria y por ende una idónea recaudación, unido al fortalecimiento de la administración tributaria, se ha puesto de relieve la importancia de la relación acreedor-deudor tributario y progresivamente los contribuyentes van forjando su propia conciencia tributaria, pero aun con esto logros, todavía falta mucho por hacer.

La Constitución Política actual le otorga el poder y/o facultad tributaria a los gobiernos locales o municipios, poder y/o facultad que se encuentra sujeto al principio de legalidad, que regula las normas rectoras donde debe someterse al poder y/o facultades públicas en el ejercicio del poder y/o facultad tributaria. Por tanto, los gobiernos municipales se encuentran investidos de una serie de facultados y autonomía, siendo órganos que, desde sus ámbitos y facultades administrativas, económicas y políticas son organismos con total autonomía dentro de los asuntos de su competencia conforme lo reconoce el Art. 191 de la Constitución Política. Como atribuciones derivadas de su autonomía las municipalidades tienen función normativa, la que ejercen para el caso materia del presente, mediante ordenanzas municipales que tiene jerarquía constitucional y rango de ley, dado que el denominado Poder y/o facultad de Ordenanza Municipal se encuentra previsto en la constitución, reconoce lo que la doctrina denomina Potestad Tributaria Municipal esto es, la facultad de modificar, crear y extirpar contribuciones, tasas.

En este orden de ideas: el poder y/o facultad de Ordenanza Municipal y la Potestad Tributaria Municipal son competencias originarias al estar reconocidas y garantizadas en la Constitución, teniendo por tanto jerarquía constitucional, no son competencias delegadas, tienen rango de ley, establecidos en la constitución.

En el ámbito municipal la ordenanza es el instrumento legal idóneo a través del cual se ejerce la potestad tributaria municipal, y que regula normativamente dentro del ámbito jurisdiccional de cada municipalidad todo lo relacionado a los tributos, donde las normas que lo regulan pueden tener su origen por iniciativa de dichas entidades, así como también sus modificaciones y extinción. Por tanto, el CT en su Art. 52 recoge esta apreciación constitucional. Por tanto, las ordenanzas tributarias de las municipalidades distritales van a requerir que sean ratificadas por sus municipalidades provinciales como requisito legal para que dichas normas puedan entrar en vigencia.

Este sistema impositivo regula los temas relacionados a la calidad de vida, porque es la calidad de vida de los vecinos, la que tiene una relación directa con el entorno donde uno vive, como es el caso de la limpieza pública, de parques y calles limpias, calles con un idóneo alumbrado público, con lugares de esparcimiento, con calles seguras, donde el vecino y su familia pueda transitar sin ningún peligro. Ahora la municipalidad como cualquier institución tiene que tener en cuenta que estamos en una esfera de obtención de buenos servicios, por lo que de manera oportuna debe brindar resultados óptimos y respuesta inmediata a las demandas que solita la ciudadanía, usuarios o contribuyentes.

El vecino del distrito de SMP, acorde a esta normatividad contribuye a la serie de tributos que se le exige en la lógica que si contribuye o paga un servicio este debe responder a dicha contraprestación, advirtiendo un descontento en algunos vecinos del distrito que perciben que dichos servicios no están de acuerdo con la calidad de servicio que ellos deben recepcionar.

Es donde surge la presencia de otro tema trascendental como es la calidad de servicio. Hoy en día, el mundo de los globalizado ha ido prosperando cada vez más con el pasar del tiempo, de tal manera que el cliente es el principal foco de atención para estas, teniendo como finalidad el poder y/o facultad satisfacer sus obligaciones o necesidades y con ello lograr ofrecer un servicio de calidad.

Schnarch (2017) señala: “Las entidades han comenzado a reconocer que más que productos, aquello que adquieren las personas, la única garantía que tiene la compañía de estar, crecer o progresar en un mercado, es dar respuesta a esos verdaderos requerimientos, ya que si aparece otro producto u organización que lo haga mejor, este cliente se irá.” (p.22)

La calidad de servicios viene a estar representada como el conjunto de resultados de un proceso constante devaluación por parte del usuario o del consumidor. Quiere decir que, si dicho servicio cumple con todas las expectativas que tiene el consumidor, este lo podrá calificar como un buen servicio, realzando así la calidad de servicio, cabe recalcar que a eso se le conoce como evaluación actitudinal de servicio. Por ello quien define la calidad de servicio es el cliente mas no los demás colaboradores de la empresa.

La municipalidad de SMP a través de sus gerencias de servicio brinda una serie de servicios como el mantenimiento de parques y jardines, vigilancia y seguridad ciudadana, barrido de las calles, recolección de material inorgánico, entre otros servicios, por cuales viene recaudando a través de tasas el cobro a los vecinos del distrito.

Las quejas, reclamos, cuestionamientos a la actual gestión municipal se centran en que no se cumplen con las obligaciones, o están son deficientes o no están acorde con el pago de los arbitrios que hace el ciudadano a la municipalidad.

El distrito de San Martin de Porres, tiene una nueva gestión desde este 2019, y ha recepcionado una serie de problemas que no han encontrado

solución en las gestiones municipales, más bien se han agravado, como es una mayor población, donde hay que adicionar un alto porcentaje de ciudadanos extranjeros. Aumento de la delincuencia, prostitución clandestina, entre otros.

Como señala el actual alcalde Chávez (2019.p.9) en una entrevista reciente:

En el caso específico de Fiori, tenemos problemas de prostitución clandestina, de ventas de drogas, pandillaje, de guerra de zonas entre venezolanos y peruanos. Tenemos problemas de venta informal de pasajes de buses interprovinciales, es decir, tenemos una serie de hechos que estamos hablando de un espacio geográfico muy pequeño

Surgen diferentes interrogantes ante esta realidad, ¿Cuál es la incidencia de la recaudación municipal en la calidad de vida del vecino? ¿Cuál es el impacto de la gestión de los servicios municipales en la actualidad? ¿Cómo percibe el vecino los servicios brindados por la municipalidad? ¿Cuáles son los nuevos problemas que aquejan al distrito y que nuevas estrategias se pueden plantear? ¿Cómo es la coordinación que tiene la municipalidad con la policía y el ministerio público para la erradicación de la delincuencia? ¿Qué problemas genera tener una población mayor a los otros años? ¿Cómo incide la presencia de ciudadanos extranjeros en el distrito de San Martín de Porres?

1.2 Delimitación del problema

Delimitación espacial

Fue pertinente considerar como delimitación espacial el distrito de SMP de Lima Metropolitana, la misma que cuenta con una demografía elevada de vecinos a diferencia de otras municipalidades.

Delimitación temporal

La investigación tiene previsto para su desarrollo desde el mes de octubre hasta febrero del año 2019.

Delimitación conceptual

Nuestra variable independiente: recaudación de arbitrios municipales, es la potestad de los gobiernos locales de obtener a través de los impuestos, recaudación en base a su autonomía económica. Calidad de servicio. Nuestra variable dependiente: La calidad de servicio Quiere decir que, si dicho servicio cumple con todas las expectativas que tiene el consumidor, este lo podrá calificar como un buen servicio, realizando así la calidad de servicio, cabe recalcar que a eso se le conoce como evaluación actitudinal de servicio. Es así que quien define la calidad de servicio es el cliente mas no los demás funcionarios de la entidad.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿De qué manera la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicios, según la percepción de los vecinos del distrito de SMP, año 2019?

1.3.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles de la municipalidad con la expectativa del vecino del distrito de SMP?

¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad en torno a la limpieza del distrito con la confianza del vecino del distrito de SMP?

¿Cómo se relaciona la dimensión velocidad de respuesta con la satisfacción del vecino del distrito de SMP?

¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad con la tranquilidad del vecino del distrito de SMP?

¿Cómo se relaciona la dimensión empatía con la adhesión a la gestión municipal del vecino del distrito de SMP?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicios, según la percepción de los vecinos del distrito de SMP, años 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

Evaluar cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles de la municipalidad con la expectativa del vecino del distrito de SMP.

Precisar cómo se relaciona la dimensión fiabilidad en torno a la limpieza del distrito con la confianza del vecino del distrito de SMP.

Medir cómo se relaciona la dimensión velocidad de respuesta con la satisfacción del vecino del distrito de SMP.

Determinar cómo se relaciona la dimensión seguridad con la tranquilidad del vecino del distrito de SMP.

Analizar cómo se relaciona la dimensión empatía con la adhesión a la gestión municipal del vecino del distrito de SMP.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Social

Se justifica tener un marco jurídico, administrativo y municipal sólido, donde con una idónea administración moderna de la gestión municipal acorde con la recaudación tributaria que se realiza se otorgue un idóneo servicio de calidad para los habitantes de SMP.

1.5.2 Científica – Teórica

Nuestra investigación tiene como base el estudio de la literatura especializada en torno a la Constitución política, derecho municipal y derecho tributario, así como los pronunciamientos jurisdiccionales tanto en la esfera nacional como internacional. Presenta las diferentes teorías o corrientes doctrinarias relacionadas con el régimen tributario y la recaudación frente a la calidad de servicio, así como la realidad de las falencias en torno a la municipalidad siendo imperativo estar acorde con la exigencia del vecino.

1.5.2 Metodológica

Este trabajo se justifica ya que se planteó con la finalidad de promover y generar una serie de conocimientos válidos, que permitirán la creación de estrategias eficaces y eficientes a fin de optimizar la recaudación de los arbitrios municipales y por ende la calidad de los servicios. Este es un estudio enfocado bajo el paradigma positivista y de tipo cuantitativo, donde se utilizaron una serie de técnicas, pasos y procedimientos, con la finalidad de alcanzar los objetivos determinados y dar respuestas a las hipótesis planteadas, y una vez obtenidos los resultados, servirán para futuras investigaciones.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

López y Berrocal (2020), en su trabajo de especialidad titulado: “Comportamiento de recaudo del impuesto predial unificado: caso estudio-CRA 8 y 9 urbanización vallejo en el municipio de Montería”, tuvo como propósito conocer el conjunto de elementos incidentes en el pago del impuesto. Desde el punto de vista metodológico fue cualitativo- descriptivo, con una estructura basada en el estudio de casos. La población de 456 predios urbanos. Pudieron concluir los autores que, Montería posee gran potencial tributario importante en el impuesto predial unificado, cuyo aprovechamiento requiere de la introducción de ajustes a nivel cultura tributaria, donde se deben implementar estrategias de cobro más eficaces.

Robalino (2017), en la tesis de maestría titulada: “Los procesos de atención en el departamento de cobro y su incidencia con el cumplimiento de obligaciones tributarias”, presentada en el Instituto de altos estudios nacionales. Universidad de Ambato. Ecuador, su propósito fue establecer la incidencia que tienen los procesos de atención en el Departamento de Cobro. Desde el punto de vista metodológico el trabajo fue cualicuantitativo, de campo no experimental, con la utilización de revisión bibliográfica. El autor pudo concluir que, existe la urgente necesidad de aplicar de forma correcta un programa de mejoramiento para optimizar la atención a los contribuyente en la unidad de Cobro. Por lo antes expuesto, se debe afirmar que el presente trabajo de investigación guarda una estrecha relación con el presente trabajo ya que sus objetivos, así como las variables del estudio buscan optimizar el proceso de recaudación de los arbitrios y así poder alcanzar la eficacia en dicho proceso, siendo un aporte valioso para la construcción de las bases teóricas y consolidación del marco teórico.

Duran y Parra (2017), en su investigación sobre: “La cultura de no pago en los contribuyentes del impuesto predial en el municipio de San José de Cúcuta en los años 2016- 2017”, cuyo propósito general fue determinar existe una cultura de no pago dentro de los obligados o sujetos pasivos dentro de la relación jurídico-tributaria en el impuesto predial. El presente trabajo tuvo en enfoque mixto (campo-documental), de naturaleza socio-jurídica, descriptivo. Los autores concluyeron en su estudio que, uno de los factores que inciden de manera directa y que fomentan la cultura de no pago en los contribuyentes del impuesto predial, es el desplazamiento forzado y los altos índices de violencia, así como también, la falta de confianza de la ciudadanía en sus gobernantes. Dicho trabajo representa un gran aporte significativo para la puesta en desarrollo del presente trabajo de investigación, ya que el análisis teórico y doctrinario, así como la metodología aplicada sirvió de guía y orientación, ya que las variables de estudio están enfocadas para lograr dar respuestas a los objetivos planteados.

De Cesare (2016), en su trabajo de investigación titulado “Sistemas del impuesto predial en América Latina y el Caribe”, publicado por el Lincoln Institute, Cambridge Massachusetts, cuyo objetivo fue analizar los factores relacionados al valor o base de cálculo del impuesto predial, y la uniformidad que toman en consideración los gobiernos con respecto a la toma de la base los valores catastrales. Fue utilizado un método descriptivo, analítico y sintético, de revisión bibliografía y fuentes documentales. Una vez concluido su estudio, la autora pudo concluir que no existe uniformidad en los criterios de valuación realizados en diferentes estados o países, y en relación a la actualización, lo que acarrea como resultados negativos el cálculo de una base impositiva que es lejana a la realidad. Dicho estudio, representa una gran fuente de información para el desarrollo del presente trabajo ya que permite establecer y viabilizar estrategias y herramientas efectivas para la elaboración de criterios a fin de optimizar la recaudación del impuesto predial.

Medina (2016), en su trabajo de investigación titulado: “Evasión impositiva en argentina: su incidencia en la recaudación fiscal y su relación con la presión tributaria”, Argentina. Tuvo como propósito analizar la relación de la presión tributaria argentina con la evasión de impuestos. Con relación a la metodología aplicada en el presente trabajo de investigación fue la cualitativa basada en el fichaje bibliográfico y entrevistas como de igual modo la cuantitativa siendo apoyada en encuestas, a fin de lograr profundizar en las causas y poder así encontrar posibles soluciones a esta problemática tan conocida como lo es la evasión. Una vez culminada la investigación se pudo concluir que la causa de evasión más relevante, según personas de actividades cotidianas, es el elevado valor impositivo que tienen los impuestos en general y los arbitrios. Cabe destacar que la presente investigación guarda una estrecha relación con el trabajo en desarrollado, ya que de manera directa representa ser un aporte doctrinario importante y tiene un nexo con las variables del estudio.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Delgado y Rosas (2020), en su trabajo de grado titulado: “Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Condebamba, 2018”, presentado en la Universidad Cesar vallejo, Perú. Tuvo como propósito proponer de manera óptima un conjunto de mecanismos de cobranza a fin de optimizar la recaudación de arbitrios. El trabajo tuvo enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y propositiva, como instrumento aplicó una entrevista, llegaron a la conclusión que dicha municipalidad Finalmente, no cuentan con ningún mecanismo o estrategias efectivas para ejecutar el proceso de recaudación o de cobranza a fin de optimizar los recaudos en cuanto arbitrios municipales. Dicha investigación representó ser un trabajo precedente muy valioso ya que generó información doctrinaria en cuanto al desarrollo de las variables de estudio y guía metodológica.

Alfaro (2017), en su investigación titulada: “Gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del distrito de Villa El Salvador, Lima – 2017”. El propósito la proposición de estrategias de gestión a fin de aumentar el proceso de recaudación de arbitrios, en este estudio se uso un enfoque mixto del tipo descriptivo – proyectivo, se realizó con una muestra de 30 trabajadores del área de rentas, y se aplicó un cuestionario, donde se hizo la triangulación de datos respectiva a fin de obtener los resultados o hallazgos. Se pudo concluir que la gestión de recaudación de los arbitrios en la municipalidad mencionada, son en poca medida, ya que no se han implementado mecanismos o estrategias de cobranza, así como también existe la ausencia de seguimiento y monitoreo de las actividades desarrolladas en materia tributaria por dicha municipalidad.

Huamán (2017), en su tesis de grado titulada: “Factores determinantes en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Tambopata periodo 2016”, presentada en la Universidad Andina del Cusco, cuyo objetivo fue analizar los factores determinantes en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Tambopata. Desde el punto de vista metodológico este trabajo estuvo enmarcado bajo el enfoque cuantitativo de tipo descriptiva, la muestra estuvo conformada por 358 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tambopata. Pudo concluir el autor que, los factores sociales influyen en el pago del impuesto predial, la falta de conocimiento de los contribuyentes, donde desconocen los derechos y obligaciones tributarias, principalmente relacionado al impuesto predial. La presente investigación represento ser de vital relevancia y guarda una estrecha y significativa relación con el presente trabajo, ya que su objetivo principal va direccionado directamente con la variable independiente del estudio.

Medina (2017), en la tesis de grado titulada: “La recaudación del impuesto predial y las finanzas públicas de la municipalidad provincial de Tambopata – 2016”, teniendo como objetivo determinar la relación entre la

recaudación del impuesto Predial y las finanzas. Estuvo enmarcada desde el punto de vista de metodológico bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y correlacional, utilizando el método básico y un diseño no experimental. Se pudo concluir que, la relación existente entre la recaudación del impuesto predial y las Finanzas públicas de la MPT fue positiva y significativa según la aplicación del paquete estadístico SPSS.

Riqueros (2017) en la tesis titulada: “*Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-abril- 2017*”. Lima. Universidad Cesar Vallejo. Tesis que concluye: la existencia de una relación significativa y positiva entre la variable calidad de servicio y satisfacción de los clientes habiendo una buena correlación entre ambas variables, estos resultados fueron obtenidos gracias a la prueba de contrastación de las hipótesis, en tanto fue rechazada la hipótesis nula (H_0) y, por lo tanto, se debe de aceptar la hipótesis alternativa (H_a).

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Recaudación de arbitrios municipales

2.2.1.1. Poder y/o facultad tributaria.

El poder y/o facultad tributaria es la facultad otorgada por la Constitución a los órganos autónomos y competente para establecer, cambiar, desarraigar o exonerar tributos, y de obtener coactivamente el cumplimiento de la obligación tributaria. Robles (2006), dice que: “el tributo en su origen significó violencia del Estado frente al particular y, el cambio fundamental se produce cuando el Estado constitucional decide garantizar los derechos de las personas resolviendo que la potestad tributaria solo se ejerce mediante la ley. De esta manera el poder y/o facultad tributaria se transforma en la potestad tributaria, a lo largo de la historia, de tal forma que la facultad de crear unilateralmente

tributos se limita en la facultad de dictar normatividad para crear tributos y posibilitar su cobro a los obligados” (p,13).

Según Giuliani (1999), poder y/o facultad tributaria es “la facultad o la posibilidad jurídica del Estado de exigir contribuciones con respecto a personas o bienes que se hallan en su jurisdicción”; Fernández (1999), señaló que el poder y/o facultad tributaria es “la potestad del Estado por virtud de la cual puede asignar la obligación de contribuir al administrado según la capacidad contributiva para el acatamiento de sus obligaciones”.

De acuerdo a Lanacone (2005.p.329), el poder y/o facultad tributaria se caracteriza por:

“a. Abstracto: El poder y/o facultad tributario es inherente al Estado, y no necesita manifestarse en formas concretas para perfeccionar su subsistencia. b. Permanente: Puesto que el poder y/o facultad tributaria es connatural al Estado, solo se extinguiría si se extingue el Estado. c. Irrenunciable: Por cuanto el estado renuncia ni menos se puede desprenderse de este atributo esencial, puesto que sin el poder y/o facultad tributaria no subsistir. d. Indelegable: Esto representa que el Poder y/o facultad Legislativo, no puede delegar su función creadora de ley en cualquier órgano o ente del Estado para crear tributos. Lo que si puede hacer es delegar en el ejecutivo u otro cuerpo administrativo, la facultad de reglar pormenores y detalles para ejecutar este poder y/o facultad” (p, 329).

2.2.1.2. Límites del poder y/o facultad tributaria.

La potestad o el poder tributario no debe ni puede ser ejercido arbitrariamente Estado, al contrario, dicho ejercicio debe estar sujeto y

apegado a una serie de lineamientos y principios normativos determinados por las leyes, donde establecen de forma precisa y concreta, todos los elementos a fin de dar garantía de la ciudadanía. Por tanto, el poder y/o facultad otorgado para crear tributos se encuentra sujeto a ciertos principios que se encuentran en su base misma, sin que exista unanimidad de criterios en lo relativo a cuáles son esas limitaciones y alcances. Según la opinión de algunos autores, no hay actualmente algún tipo de consenso respecto a cuantos son los principios que orientan al derecho tributario, es por ello que se especula en concordar sobre la necesidad de consignar como verdaderas limitaciones de la potestad subordinada el principio de igualdad y del principio de la legalidad, el principio de capacidad contributiva, agregando el pleno respeto a los derechos fundamentales de la persona, que la propia constitución consagra, y el de respeto a la propiedad privada, materializado en el principio de no confiscatoriedad.

2.2.1.3. La Política fiscal

La política fiscal es concebida como una herramienta o instrumento que se utiliza para afectar determinadas variables socio económicas, entre las que se pueden mencionar la distribución armónica de riqueza, la tasa y demanda del empleo, las inversiones, el ahorro, entre otros. Cabe destacar que, la administración es la única responsable de lograr y alcanzar los objetivos que se plantean dentro de las políticas fiscales y por ende de materializar la recaudación de los fondos que el aparato Estatal necesita. Sin embargo, la mejor "Administración Tributaria" no es aquella que busca obtener mayores ingresos. Como señala Villegas (2000.p.34), en relación a la política fiscal:

La AT busca promover y procurar la óptima recaudación de los impuestos, bajando la estructura de costo, de acuerdo

al sistema normativo. La evasión representa una problemática latente para la administración tributaria que amerita radicalizar para cumplir con su objetivo esencial. Como consecuencia del alto grado de concentración que afecta a la recaudación, la SUNAT ha planteado como estrategia general de recaudación, otorgar un tratamiento diferenciado a un grupo reducido de contribuyentes, en función de la importancia de su recaudación y un tratamiento general para el resto de contribuyentes. Para ello se establecieron directorios que se actualizan periódicamente.

Ianacone (2005) nos dice al respecto que “Entre sus funciones esta Expedir, dentro del ámbito de su competencia, disposiciones en materia tributaria, estableciendo obligaciones de los contribuyentes, responsables y/o usuarios, dispone medidas que conduzcan a la reducción de los regímenes y trámites aduaneros, así como regula los procedimientos que se deriven de éstos” (p, 389)

2.2.1.4. Impuesto.

Barrios (1984), señalo que “tributo es un vínculo jurídico, cuya fuente mediata es la ley que nace como consecuencia de la ejecución o no de determinados hechos que en la ley se señalan y que origina en determinadas personas la obligación de realizar una prestación pecuniaria a favor del fisco para la satisfacción de las necesidades públicas” (p,14)

Hay que destacar que icualmente, que el régimen económico de la República se fundamenta en los principios de justicia social encaminados al ennoblecimiento del trabajo como fuente primordial de la riqueza y como medio de actuación de las personas; y que el Estado origina el desarrollo social y económico mediante el acrecentamiento

de la productividad y de la producción, la buena utilidad de la recaudación, el pleno empleo y la repartición equitativa del ingreso. “En cuanto a la Hacienda Pública, la propia Carta dispuso que sólo por ley expresa se crean, modifican o suprimen tributos y se conceden exoneraciones y otros beneficios tributarios; que la tributación se rige por los principios de legalidad, uniformidad, justicia, publicidad, obligatoriedad, certeza y economía en la recaudación; y que no hay impuesto confiscatorio ni privilegio personal en materia tributaria” (Rubio. 1999. p, 271).

2.2.1.5. Principios tributarios señalados en la constitución.

El sustento de la tributación lo hallamos en el art. 74° de la carta magna del Perú de 1993.

Para Rubio (1999), señala al respecto: “La moderna doctrina tributaria pregona que la idea de libertad, que rige actualmente la propia concepción de Estado, debe también estar presente frente a la relación de tributación” (p, 238). Es por ello, que la existencia de una relación entre el contribuyente y el Fisco es de carácter jurídico y no simplemente de poder y/o facultad, a pesar que su fundamento sea la soberanía estatal. Sin embargo, las relaciones de tributación son relaciones jurídicas y no solamente de poder y/o facultad, hay principios que la regulan y su eficacia está plasmada en la primacía de la Constitución. Por tanto, la coexistencia de los principios constitucionales tributarios establece los límites al poder y/o facultad tributaria del Estado, al mismo tiempo, protege al contribuyente de los abusos estatales.

Se debe advertir que el art 74° de la Constitución política concibe a la potestad tributaria como aquella facultad del Estado para crear tributos, modificarlos, derogarlos, otorgar beneficios o regímenes especiales para su aplicación, encontrándose delimitada por principios tributarios, contemplados en la Ley. Asimismo, “se entiende que

cuando nuestro texto constitucional indica que los tributos se crean *únicamente* por Ley o Decreto Legislativo, en caso de representación de facultades, ha previsto una reserva de ley” (Rubio. 1999. p, 239).

Principios constitucionales del sistema tributario peruano

Son postulados básicos que constituyen el fundamento normativo del sistema tributario, tienen como punto de partida planteamientos ideológicos, refrendados en la Constitución Política del Perú vigente desde el año 1993.

- 1 **Principio de legalidad.** Los tributos deben tener su origen en la ley como expresión de la voluntad soberana la que es emitida por el Congreso, como representante del pueblo.
- 2 **Principio de igualdad.** Se refiere a que nadie puede ser exonerado del impuesto por alguna condición personal y que todo aquel que cae en los supuestos que generan la obligación de pagar impuestos, entonces debe pagarlo.
- 3 **Principio de reserva de ley.** La ley que crea un tributo contendrá la regulación básica de la relación tributaria: el hecho imponible, la base imponible, la tasa, las exoneraciones, las infracciones y sanciones y los procedimientos.

Figura 1. Principios constitucionales en el sistema tributario peruano. Fuente: Carranza (2013).

2.2.1.6. Arbitrios municipales

De acuerdo al art 70°, “El sistema tributario de las municipalidades, se rige por la ley especial y el Código Tributario en la parte pertinente”

Las municipalidades pueden suscribir convenios con la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), encaminados a optimizar la recaudación, control y correcta distribución

de los tributos (arbitrios, tasas, licencias y derechos). Por cuanto las cuantías de los tributos no deben afectar al contribuyente.

Son los tributos a favor de los gobiernos municipales o locales cuyo acatamiento no cumple con la contraprestación directa del ente recaudador al contribuyente.

El tanto que el recaudo y fiscalización de dichos recursos corresponde a los gobiernos locales, debiendo de darse mayor interés a la recaudación de los ingresos propios.

Estos impuestos municipales comprenden:

- Impuesto predial (Art. 8º).- El impuesto predial encargado de gravar el valor de los predios y/o propiedades ubicados en zonas urbanas y de construcciones rústicas.

- Impuesto alcabala (Art. 21º).- El impuesto de alcabala grava la transferencia de bienes muebles e inmuebles rústicos y urbanos a título gratuito u oneroso, sin tener en consideración su modalidad o forma incluso las comercializaciones con reserva de dominio.

- Impuesto patrimonio automotriz (Art. 30º).- Crea el impuesto vehicular de cobro periódicamente anual que grava en su totalidad la propiedad de los vehículos, camionetas, automóviles y stations wagons con antigüedad no mayor de tres años.

- Impuesto a las apuestas (Art. 38º). - El impuesto a las apuestas grava aquellos ingresos en las que se efectúan apuestas. En el caso del impuesto a casinos y juegos continuaran rigiéndose de acuerdo a la normatividad vigente para la materia (normas especiales).

- Impuesto a los juegos (Art. 48º).- Grava la realización de actividades concernientes con los esparcimientos de juegos.

- Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos (Art. 54º). -Crea un tributo a las diversiones no deportivas, que grava el valor que se paga por percepción de ingreso a entretenimientos públicos no deportivos en parques o locales cerrados con excepción de los deportes culturales apropiadamente autorizados por el Instituto Nacional de Cultura.

2.2.1.7. Importancia de los arbitrios municipales

Una de las funciones principales de los gobiernos locales “es la recaudación de tributos y arbitrios, la cual debe apoyarse de un sistema eficaz y eficiente, que le permita una excelente recaudación, fiscalización y control de estos arbitrios, ya que son necesarios para el desarrollo de servicio públicos dentro del mismo” (Huamán.2014. p47). Los Gobiernos Locales utilizan los arbitrios municipales, con la finalidad de optimizar el proceso de recaudación y promover de manera eficiente y eficaz la generación de ingresos propios, a fin de contribuir y ser invertidos en el desarrollo de servicio básico. En la actualidad, dichos Actualmente los ingresos por recaudación de los arbitrios es muy baja, ya que existe la ausencia compromiso por parte del contribuyente, y la Gestión que desarrolla de Municipalidad para acarrear este problema.

Marco legal y fundamentación jurídica

En 1845 se inició un proceso dirigido a conseguir la codificación. Posteriormente, en el gobierno de José Rufino Echenique, se promulgó el Código Civil de 1852, el cual creó entre muchas instituciones jurídicas el oficio de hipotecas a cargo del escribano público el cual registraba las hipotecas sobre bienes situados en su respectivo

departamento. Cabe destacar que, dicha norma fue afín al Code francés el cual, por ejemplo, define la propiedad como “el derecho de gozar y disponer de las cosas de la manera más absoluta sin más limitación que las impuestas en las leyes. Sin embargo, nuestro código de 1852 *“La propiedad o dominio es el derecho a gozar y disponer de las cosas”*, advirtiendo que no existía claramente una regulación jurídica definida en cuanto a la temática en estudios. Es preciso enfatizar que dicho cuerpo normativo, adoptó un solo sistema de transferencia no diferenciado para los bienes corporales, ya sean muebles o inmuebles. Así establece: “La enajenación se completa con la tradición, que es la entrega de la cosa, poniéndola a disposición de un nuevo dueño...” y estableciendo el carácter consensual de la transferencia de la propiedad de los bienes, siguiendo fielmente la misma línea del Código Napoleón.

Por otra parte, cabe señalar que este código otorgaba un tratamiento en cuanto a la transferencia consensual de la propiedad predial, y tenía como consecuencia también la presencia de la asimetría informativa, entre quienes intercambian comercialmente. Es importante resaltar en relación a la información con el que cuente el adquirente sobre los aspectos concernientes al bien que ha de adquirir en el mercado inmobiliario con la seguridad que la situación le permita. Pues, mientras la información se encuentre oculta o no es de fácil accesibilidad, los costos de transacción se disparan considerablemente y por el riesgo el valor del bien cuesta por debajo del precio de un bien cuyas características estén mayormente especificadas a través de la información socialmente cognoscible. La idea a estas alturas es generar protección al derecho de propiedad del adquirente reduciendo las asimetrías informativas y determinando que todos tengan conocimiento de la adquisición a fin de que la oponibilidad sea perfecta.

Así, el 24 de julio de 1984, se promulgó el Código Civil Peruano, entrando en vigencia a partir del 14 de noviembre del mismo año. En síntesis, el Perú ha contado con seis Códigos Civiles, todos los cuales -salvo uno- entraron en vigencia luego de su promulgación. A partir de allí se suscitaron una serie de cambios y creación de normas tributarias que se encargarías de dar nacimiento a instituciones y normas autónomas, entre las que podemos mencionar:

- 1. Noviembre 1978:** Decreto Supremo N° 154-EF aprueba una nueva estructura orgánica de la Dirección General de Contribuciones, incorporándose a sus funciones las de la Dirección de Inteligencia Tributaria.
- 2. Enero 1982:** Decreto Legislativo N° 183 crea el Instituto de Administración Tributaria y se fusiona a la Dirección General de Contribuciones el Fondo Nacional de Salud y Bienestar Social.
- 3. Noviembre 1982:** Decreto Supremo N° 323-EFC se aprueba el Nuevo Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección General de Contribuciones.
- 4. Marzo 1984:** Se modifica el Decreto Supremo N° 323 y se incorpora la Dirección de Control Tributario del Banco de la Nación (timbres, alcoholes, signos de control visible, etc.).
- 5. Agosto 1984:** Decreto Supremo N° 369-EFC se establece una nueva estructura de la Dirección General de Contribuciones y se deja sin efecto el Decreto Supremo N° 323.
- 6. Mayo 1988:** Ley N° 24829 se crea la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT como institución pública descentralizada, dejando sin efecto el Decreto Supremo

Nº

369-EFC.

7. Noviembre 1988: Decreto Legislativo Nº 501 aprueba la Ley General de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT.

8. Mayo 1989: Decreto Supremo Nº 092-EF, aprueba el Estatuto de la SUNAT, definiendo su estructura orgánica y sus funciones.

9. Abril 1991: Decreto Legislativo Nº 639, se aprueba una nueva reorganización de la SUNAT modificando el Decreto Legislativo Nº 501 y el Decreto Supremo Nº 092-EF. No obstante, las normas dictadas para mejorar la SUNAT de 1988 a 1990, no se logró ningún resultado porque se mantuvo la filosofía de trabajo de la ex Dirección General de Contribuciones.

Código Tributario

Este Código rige las relaciones jurídicas originadas por los tributos. Para estos efectos, el término genérico tributo comprende: los Impuesto, las tasas y las contribuciones, entre las tasas podemos encontrar los Arbitrios que son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. Es importante señalar que, los Gobiernos Locales, mediante Ordenanza, pueden crear, modificar y suprimir sus contribuciones, arbitrios, derechos y licencias o exonerar de ellos, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la Ley.

Ley de Tributación Municipal

Donde se encuentra regulado lo concerniente al Impuesto Predial, Grava la propiedad de un predio urbano ó rústico. Excepcionalmente grava la titularidad de una concesión (Decreto Son predios: Excepcionalmente grava la titularidad de una concesión (Decreto Supremo N°059-06-PCM), encontrándose los predios urbanos de igual forma, loa autoevaluó

Pago del impuesto. - El pago del impuesto predial podrá efectuarse al contado hasta el 28 de febrero de 2020 o en forma fraccionada hasta en cuatro cuotas trimestrales. La primera cuota se pagará hasta el 28 de febrero de 2020, mientras las cuotas restantes se pagarán hasta el último día hábil de mayo, agosto y noviembre de 2020, las que serán reajustadas con el Índice de Precios al Consumidor que publica el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Por concepto de arbitrios

Conforme a la Ley de Tributación Municipal, las 42 municipalidades distritales de Lima de las 43 existentes publicaron en El Peruano sus ordenanzas (ratificadas por la Municipalidad Metropolitana de Lima) donde constan los arbitrios que van a cobrar en el año 2020.

En las ordenanzas publicadas se constata lo siguiente:

- Doce municipalidades han incrementado sus tasas de arbitrios en más del 30%, entre ellas La Victoria, Carabayllo, Puente Piedra, Lurín, San Juan de Miraflores, Ancón, Santa Anita,

Cieneguilla, Chorrillos, Pachacamac, La Molina y San Martín de Porres. Sin embargo, “para no afectar al vecindario”, estas municipalidades han fijado un tope de arbitrios a cobrar, que va entre el 10% y el 20%

- Nueve municipalidades han fijado un incremento de los arbitrios que va entre el 5,57% y 30%, las que también han fijado un límite entre el 10% y 20% a cobrar como aumento real.
- Diecinueve municipalidades han establecido que en el año 2020 cobrarán los arbitrios del año 2019, reajustados con la inflación entre el 1,18% y el 1,57%.
- Solo dos municipalidades (San Borja y Lince) han establecido que en el año 2020 cobrarán los mismos arbitrios cobrados en el 2019, sin aumento alguno.

2.2.2 Calidad de servicios

2.2.2.1. Calidad

Hoy en día, el mundo de los negocios ha ido prosperando cada vez más con el pasar del tiempo, de tal manera que el cliente es el principal foco de atención para estas, teniendo como finalidad el poder y/o facultad satisfacer sus necesidades y con ello lograr ofrecer un servicio de calidad, teniendo así la posibilidad de fidelizar a los clientes, siendo esto muy beneficioso para la empresa.

Schnarch (2017) señala: “Las empresas han comenzado a reconocer que más que productos, aquello que adquieren las personas, la única garantía que tiene la compañía de estar, crecer o progresar en

un mercado, es dar respuesta a esos verdaderos requerimientos, ya que si aparece otro producto u organización que lo haga mejor, este cliente se irá.” (p.37)

2.2.2.2. Calidad del servicio

La competitividad de servicio se ve reflejado en los consumidores o clientes y es el resultado de la evaluación constante del consumidor. Quiere decir que, si dicho servicio cumple con todas las expectativas que tiene el consumidor, este lo podrá calificar como un buen servicio, realizando así la calidad de servicio, cabe recalcar que a eso se le conoce como evaluación actitudinal de servicio. Es así que quien define la calidad de servicio es el cliente mas no los demás colaboradores de la empresa.

Escudero (2014) “la competencia entre empresas y productos es cada vez mayor, pero algunos se olvidan que el cliente es el rey y principalmente los consumidores son los pilares de la empresa”

Quiere decir que por lo general las empresas tan solo se preocupan en la competencia de mercado entre las demás empresas, poniendo esto como prioridad principal, mas no se preocupan o no le ponen interés en lo que respecta la opinión del cliente, no toman en cuenta las necesidades del cliente, generando así que el cliente opte por otra opción que pueda de una y otra manera complacer en cuanto a sus necesidades y abandone la empresa.

Es por ello que brindar un servicio de alta calidad debe ser prioridad de toda empresa, ya que un servicio de baja calidad es el causal principal de abandono de una empresa, favoreciendo así a las empresas competencia. Como recomendación para poder y/o facultad conservar y a la vez recuperar a los clientes se debe remediar los errores que se están cometiendo y mantenerse al pendiente de sus opiniones.



Figura 2. Calidad del servicio. Fuente: Elaboración propia (2020)

Croce (2012) menciona que “la calidad se enfoca en dos procesos uno dirigido al servicio o producto con la capacidad de satisfacer al usuario, y en el segundo se enfoca en la gestión, ya que busca la integración de toda la organización y el control de todos sus procesos”.

El Servicio al cliente es poder y/o facultad brindar asistencia a todos los clientes, de tal manera que estos queden completamente satisfechos, por lo tanto, se enfoca en las preferencias del cliente, así lograr las expectativas del mismo.

2.2.2.3. Gestión de calidad

Por gestión de acuerdo a Morales (2018) se entiende como “el proceso mediante el cual se va determinar y planifican las acciones que pueden ser tomadas por la entidad del estado o institución para poder y/o facultad cumplir con los objetivos” (p.22). Según Croce (2012) hace referencia que “la calidad se genera desde el primer proceso de la empresa, el correcto desarrollo de estas con la finalidad de poder y/o facultad ir sembrando la calidad desde el inicio” (p.72).

2.2.2.4. Servicio

Se entiende por servicio a las diversas actividades que responden a cada necesidad de los clientes. Para Colunga (1995) el sustantivo español servicio denota: una total disponibilidad de la

institucion de prestar un servicio de calidad y que logre satisfacer a los usuarios .

De acuerdo a Escudero (2014.p122), sobre los servicios señala:

Los servicios son procesos, acciones y realizaciones que nosotros verificamos para fidelizar a nuestros clientes, se debe entender al servicio no solo a las empresas que abarcan en este sentido, pues en una compañía de productos, el servicio viene a formar particularidad del producto, el acercamiento que existe entre cliente y vendedor. Es por eso que se entiende que todos los bienes tienen un fin de servicio y se demuestra en la utilización que lo damos.

2.2.2.5. Elementos del servicio:

La parte primordial al momento de brindar un servicio se halla en la interacción, que debe ser cortés y transmitirle amabilidad que es bien recibido y que estamos satisfechos con su llegada, donde debe prevalecer el respeto, que según Morales (2018), es transcendental que la persona sienta que va recibir el servicio tenga una comunicación y contacto directo.(p.89). Del mismo modo, se debe *entender la situación del cliente, proporcionando información completa y veraz. Por otra parte, debe existir* Equidad, ya que toda persona se merece ser tratada o atendida por igual, todos pagamos por algo que esperamos adquirir, a fin de brindar la *confiabilidad que* no solamente se representa con en modo de actuar amablemente, sino en la manera de realizar los procedimientos requeridos y los resultados obtenidos y demandados, donde se requiere la celeridad y la *rapidez*, acompañada de seguridad, siendo acá cuando intervienen los aspectos tangibles como intangibles entre los primeros encontramos todas las que son instalaciones físicas, personal y equipos, mientras que en el último se encuentran los conocimientos que poseen los empleados

2.2.2.6. Dimensiones de la calidad de servicio

Podemos encontrar 5 dimensiones:



Figura 3. Dimensiones de la calidad del servicio. Fuente: Fontalvo y Vergara (2010)

2.2.2.6.1. Elementos tangibles

Son los recursos que mantiene una empresa de los cuales podemos observar y tocar, quiere decir que son los recursos físicos (aparición de las instalaciones), corpóreos (equipo) y materiales como los individuos que laboran en la empresa, la maquinaria utilizada para a empresa, el espacio reservado, en este caso, para el estacionamiento de los buses, maquinaria informática para la gestión y administración de la empresa, etc.

Dentro de este contexto podemos ubicar la infraestructura de las instalaciones, la vestimenta del personal, equipos de seguridad ubicados dentro de los buses en donde se transporta a los pasajeros, todos estos aspectos que utiliza la empresa para satisfacer a los clientes, cabe recalcar que la primera impresión siempre es la que más cuenta tanto para el cliente como para la empresa, en el caso de haber una evaluación favorable a primera vista esto favorecería plenamente a la empresa.

2.2.2.6.1. Fiabilidad

Es la capacidad para ejecutar el servicio de una manera rápida y eficaz, siendo cuidadosos y fiables. Es decir que toda la información

brindada por parte de la empresa al cliente, la comunicación previa que hubo con el cliente, y lo prometido con el cliente debe ser respetados al pie de la letra, tal cual, y fue brindado al cliente, ya que con todo estos lo que estamos generando un compromiso. Cabe recalcar que debe ser cumplido para todos los clientes en la misma medida.

2.2.2.6.3. Capacidad de respuesta

Sean Meehan y Charlie Dawson señalan que: “La capacidad de contestación de una empresa tiene que ser ágil y precisa. Ágil porque los clientes se encuentran a la espera de una respuesta y es importante valorar su tiempo y precisa porque los clientes expresan lo que necesitan y hay que darles precisamente eso.” Para tener éxito se debe contar con personal capacitado para poder y/o facultad ayudar a una mejor capacidad de respuesta en la empresa, cabe precisar que es la raíz para lograrlo y tener éxito.

2.2.2.6.4. Seguridad

Son los conocimientos y atención brindadas por los trabajadores hacia los clientes por el servicio brindados a los mismos, además de la habilidad para inspirar confianza credibilidad hacia ellos, además incluye la transparencia financiera con los clientes. Lo ya señalado se tiene que demostrar a los clientes cuando el personal que los atiende, en el momento desarrolla por ejemplo el reglamento interno de la empresa, conocer todos los derechos que tienen los clientes y los deberes que se tiene que respetar, como el caso de no transportar equipaje con contenido ilegal.

2.2.2.6.5. Empatía

La empatía es una habilidad social, tanto cognitiva como emocional, además es el grado de atención personalizada brindada

hacia los clientes, entendiendo así fácilmente sus necesidades y ser resueltas a la brevedad.

En este punto hay que descubrir y conocer las necesidades del cliente, saber lo que realmente quiere. Poder y/o facultad demostrar que estamos a disposición de los clientes y ayudarlo en todo momento, como premisa principal y además lo más importante es que el cliente sienta ser escuchado. La empatía se debe practicar en todo momento y por cualquier medio para así causar en el cliente.

2.3. Marco Conceptual.

Arancel: Es el derecho de aduana, que se cobra sobre el valor de una mercancía, cuando se importa o exporta.

Capacidad contributiva: Aptitud que tienen una persona jurídica o natural para costear impuestos y que está de acuerdo a la destitución de recursos con que cuenta.

Determinación de la obligación tributaria Pugliese (1976: 262), “está sometida normalmente a revisión de las oficinas fiscales, las que pueden aceptarla o rectificarla cuando estimen que no es exacta o que no se apega a las prescripciones de la ley”.

Mejoramiento continuo: Consiste en el desarrollo de acciones, proyectos y programas con una finalidad que es de eliminar errores y llevar a la excelencia algún producto o servicio, también se tiene que tener en cuenta los cambios que se vienen dando por el avance de la tecnología que de una y otra manera se mejora cada vez más.

Poder y/o facultad tributaria: “Es el poder y/o facultad jurídica del Estado para establecer las contribuciones forzadas, recaudarlas y destinarlas a expensar los gastos públicos.” (Rodríguez. 1986. p, 8)

Satisfacción laboral “Los usuarios se inclinan por aquellos productos que poseen ventajas en las características de calidad que realmente valoran, sin sopesar el conjunto de factores de calidad que tenga realmente el

producto. Un producto técnicamente perfecto si no satisface ninguna necesidad de mercado, es un producto de mala calidad, ya que nadie lo comprará y, por tanto, la empresa no podrá recuperar el capital invertido” (Jara, 2017.p, 193).

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La recaudación de arbitrios municipales incide significativamente en la calidad de servicios, según la percepción de los vecinos del distrito SMP, años 2019.

3.2 Hipótesis Específicas

La dimensión elementos tangibles de la municipalidad se relaciona significativamente con la expectativa del vecino del distrito SMP.

La dimensión fiabilidad en torno a la limpieza del distrito se relaciona significativamente con la confianza del vecino del distrito SMP.

Medir cómo se relaciona la dimensión velocidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del vecino del distrito SMP.

Determinar cómo se relaciona la dimensión seguridad se relaciona significativamente con la tranquilidad del vecino del distrito SMP.

Analizar cómo se relaciona la dimensión empatía se relaciona significativamente con la adhesión a la gestión municipal del vecino del distrito SMP.

3.3. Variables

Variable Independiente: Recaudación de arbitrios municipales

Variable Dependiente: Calidad de Servicios

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Método de investigación

Se utilizó el método hipotético deductivo es un modelo del método científico de investigación que se compone por los pasos fundamentales: Análisis el fenómeno que se va estudiar. Se crea una hipótesis a fin de dar una explicación amplia sobre la problemática objeto del estudio, donde se hicieron ciertas deducciones elementales.

4.2. Tipo.

Tipo de investigación: básica

Fue aplicado el tipo básico puro. La existente finalidad radica en formular nuevas teorías o transformar las existentes y en desarrollar los conocimientos científicos. En torno a los arbitrios municipales y la calidad de servicio.

4.3. Nivel.

El nivel fue de tipo correlacional, porque va concatenar la relación entre las dos variables objeto de estudio. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

4.4. Diseño de investigación

La investigación posee un diseño no experimental, debido a que no se manipula las variables, sino que se plasman los resultados tal y como suceden. Por otro lado, posee un diseño descriptivo correlacional, porque va explicar la relación entre los variables objeto de estudio.

4.5. Población y muestra

Según Tamayo (2014), la población es definida como el universo o totalidad de los fenómenos o elementos que se van a estudiar, donde cada una de ellas contienen características comunes, dando origen a datos e información en el proceso investigativo. Por otra parte, la muestra es el conjunto de sujetos que se toma de la población, para poder analizar y hacer el estudio de un fenómeno.

Población. En el presente trabajo de investigación el universo o población es compuesta por 50 vecinos del distrito de San Martín de Porres.

Muestra. Se realizó un muestreo censal, que es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra, donde fue tomada en consideración tomar la totalidad de la población como muestra, ya que es una población finita, representando ser de fácil manejo y acceso, es decir, se tomó toda la población seleccionada por los investigadores, quedando compuesta por 50 sujetos o individuos.

Tabla 1. Muestra de vecinos encuestados

Hombres	Mujeres	Total
30	20	50

Fuente. Elaboración propia

Características de la población muestral

Criterios de inclusión: se incluirán a los vecinos del distrito de SMP.

- Conocedores de la problemática del distrito.
- Que tengan una vecindad de mínimo 5 años en el distrito
- Que su identificación (DNI) tenga la dirección donde se precise el distrito.

Criterios de exclusión:

- Que no sean conocedores de la problemática del distrito.

- Que no tengan una vecindad de mínimo 5 años en el distrito de San Martín de Porres
- Que no tengan una identificación (DNI) tenga la dirección donde se precise el distrito.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas, como ya se ha hecho mención que para realizar una investigación requiere, de una elección adecuada del tema que va ser objeto del estudio, de un buen proyecto de la solución a la problemática y de la definición del método científico que se utilizará para llevar a cabo dicha investigación. Para realizar el acopio de información relevante y objetiva, que contribuya al tema de investigación se empleó la siguiente técnica: **Encuesta**, De acuerdo con Hernández, la encuesta la define de la siguiente manera:

“Técnica cuantitativa que radica en una investigación ejecutada sobre una muestra de individuos, característica de un agrupado más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida diaria, utilizando mecanismos ordinarios de interrogación con el fin de lograr mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características subjetivas y objetivas de la población”. (Hernández Sampieri, R y otros, 2000, p.178)

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de preguntas. Son impresos auxiliares que se utilizará para las encuestas a los conocedores de la problemática como son los vecinos del distrito de San Martín de Porres, para poder y/o facultad determinar el resultado de la presente investigación

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó el software el Sistema Estadístico de las Ciencias Sociales (SPSS) versión 25 con la cual se procesaron los datos acopiados y el programa de Microsoft Excel. Una vez que reunidos y resumidos los datos estadísticos, de las encuestas tabuladas, se pasó a la fase final del análisis. Ello implica la identificación de tendencias, relaciones y el ajustar todos los datos separados en esquemas a fin de obtener, finalmente una visión significativa

4.8. Aspectos éticos de la investigación

El trabajo de investigación, se experimentan los valores, que hace fundamental la aplicación de los principios de beneficencia, autonomía y justicia. En este trabajo se toma en cuenta el respeto a la propiedad intelectual, teniendo cuidado al momento de analizar los casos que estén relacionados a esta investigación.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados

Pregunta 1: ¿Considera usted que los arbitrios municipales son todos aquellos tributos recaudados a favor de los gobiernos locales?

Tabla 2. Pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	8,0	8,0	8,0
	De Acuerdo	20	40,0	40,0	48,0
	Totalmente de Acuerdo	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

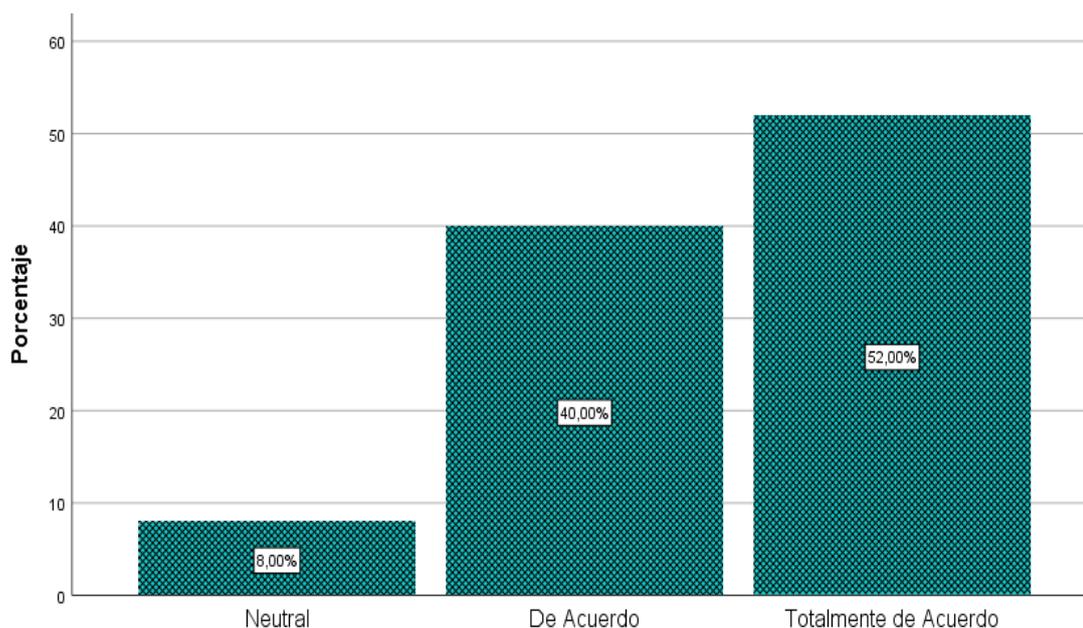


Figura 4. Resultado de la pregunta 1. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

Al indagar acerca los arbitrios municipales, el 52% estuvo totalmente de acuerdo con que son todos aquellos tributos recaudados a favor de los gobiernos locales; por su parte el 40% dijo estar “de acuerdo” y el 8% se mantuvo “neutral”.

Pregunta 2: ¿Cree usted que una de las principales funciones de los arbitrios municipales es contribuir al desarrollo de los servicios públicos?

Tabla 3. Pregunta 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	16	32,0	32,0	32,0
	Totalmente de Acuerdo	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

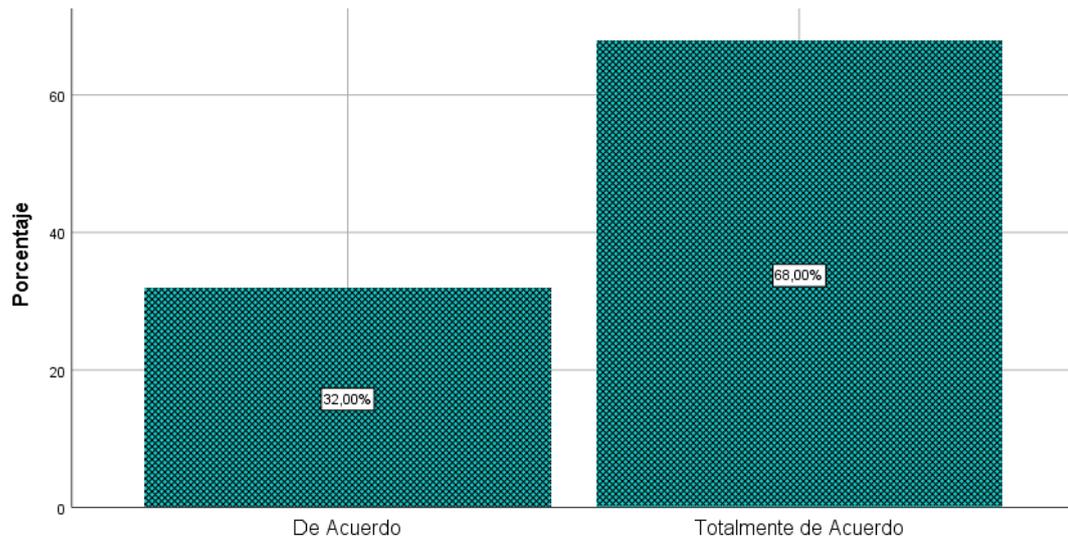


Figura 5. Resultado de la pregunta 2. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

Se indagó acerca una de las principales funciones de los arbitrios, y el 68% estuvo “totalmente de acuerdo” y el 32% “de acuerdo” con que es contribuir al desarrollo de los servicios públicos.

Pregunta 3: ¿Cree usted que, los factores tangibles originan la parte visible de la oferta del servicio que se brindan en el Distrito SMP?

Tabla 4. Pregunta 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	5	10,0	10,0	10,0
	De Acuerdo	21	42,0	42,0	52,0
	Totalmente de Acuerdo	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

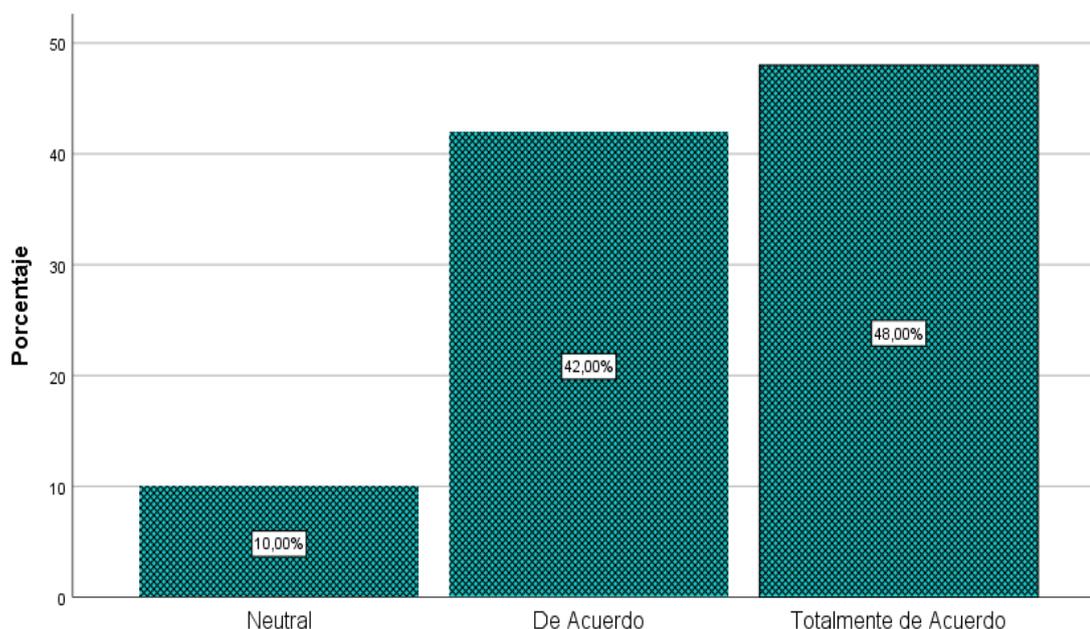


Figura 6. Resultado de la pregunta 3. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

El 48% de la población de estudio estuvo totalmente de acuerdo con que los elementos tangibles constituyen la parte visible de la oferta del servicio que se brinda a los vecinos del distrito San Martín de Porres, como, por ejemplo, las maquinarias, equipos, trabajadores, etc.

Pregunta 4: ¿Considera usted que, la fiabilidad consiste en la capacidad para desempeñar el servicio prometido con exactitud?

Tabla 5. Pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	8,0	8,0	8,0
	De Acuerdo	20	40,0	40,0	48,0
	Totalmente de Acuerdo	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

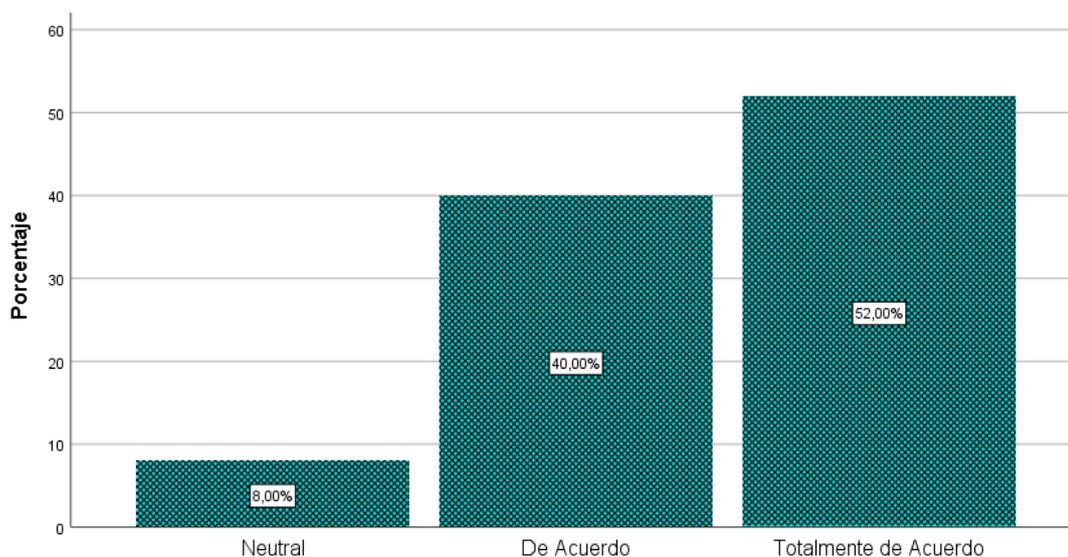


Figura 7. Resultado de la pregunta 4. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

Al indagar acerca la fiabilidad, el 52% estuvo “totalmente de acuerdo” con que consiste en la capacidad de desempeñar el servicio prometido con exactitud, por su parte el 40% dijo estar “de acuerdo” y el 8% “neutral”.

Pregunta 5: ¿Considera usted que la fiabilidad en torno a la limpieza del distrito va ligado al cumplimiento cabal de la misma?

Tabla 6. Pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	16	32,0	32,0	32,0
	Totalmente de Acuerdo	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

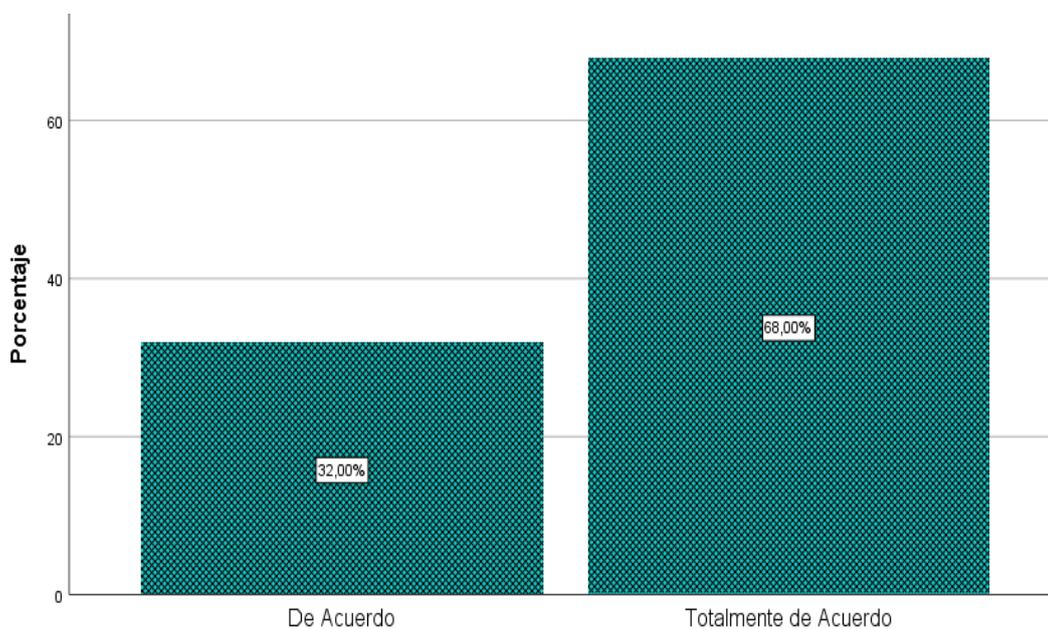


Figura 8. Resultado de la pregunta 5. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

Se puede observar que, el 68% estuvo totalmente de acuerdo y el 32% de acuerdo con que la fiabilidad en torno a la limpieza del distrito va ligado al cumplimiento cabal de la misma.

Pregunta 6: Según su opinión, ¿Cree usted que la capacidad de respuesta se define como la disponibilidad de la Municipalidad de ayudar al vecino del distrito San Martín de Porres, y de proveerle un servicio con prontitud?

Tabla 7. Pregunta 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	5	10,0	10,0	10,0
	De Acuerdo	21	42,0	42,0	52,0
	Totalmente de Acuerdo	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

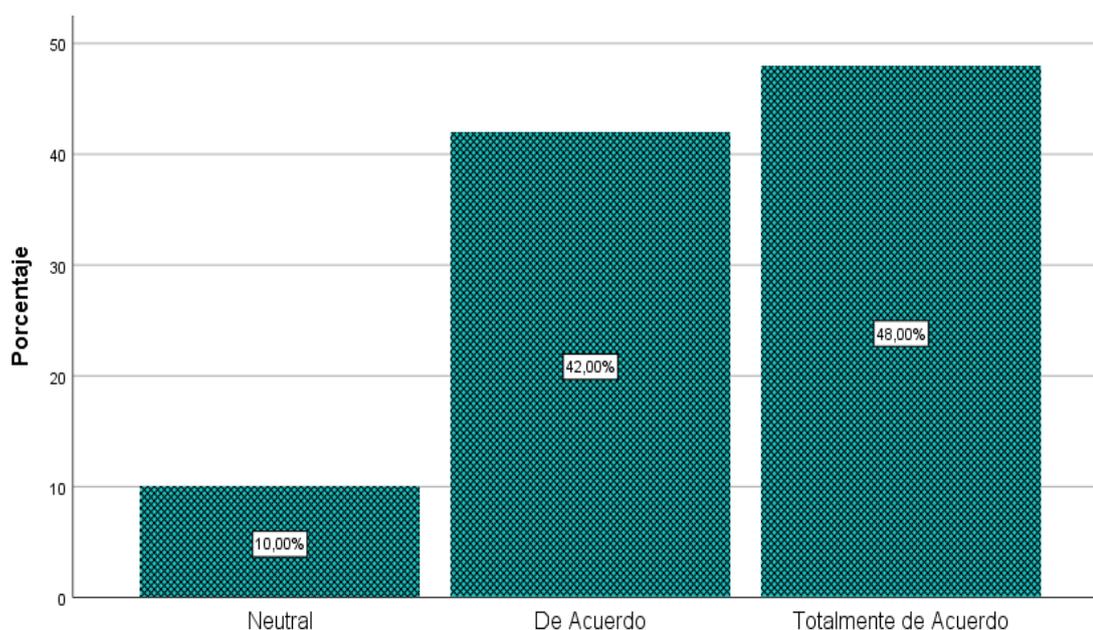


Figura 9. Resultado de la pregunta 6. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

Al indagar acerca la capacidad de respuesta se obtuvo que el 48% estuvo totalmente de acuerdo, y el 42% de acuerdo con que esta se define como la disponibilidad de la Municipalidad de ayudar al vecino del distrito San Martín de Porres, y de proveerle un servicio con prontitud. Es importante destacar que el 10% se mantuvo “neutral”.

Pregunta 7: ¿Considera usted que la capacidad de respuesta comprende igualmente la noción de flexibilidad y la facultad de personalizar el servicio a las necesidades del vecino del distrito de San Martín de Porres?

Tabla 8. Pregunta 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	8,0	8,0	8,0
	De Acuerdo	20	40,0	40,0	48,0
	Totalmente de Acuerdo	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

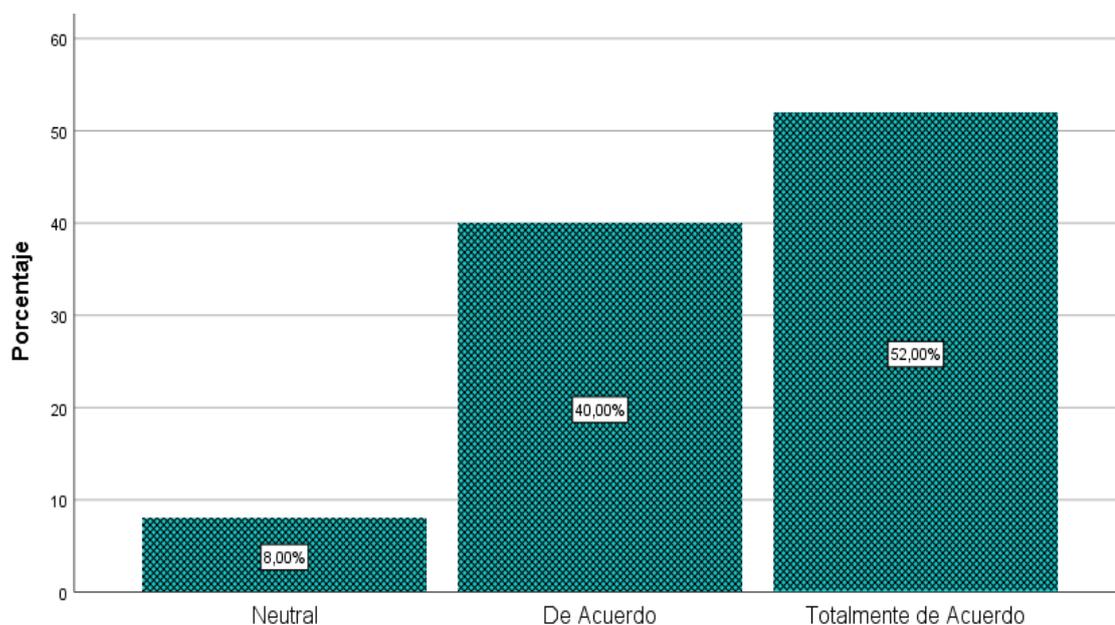


Figura 10. Resultado de la pregunta 7. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

Se indagó acerca la capacidad de respuesta, y el 52% estuvo totalmente de acuerdo con que esta comprende la noción de flexibilidad y la facultad de personalizar el servicio a las necesidades del vecino del distrito de San Martín de Porres. Por su parte el 40% dijo estar de acuerdo y el 8% se mantuvo neutral.

Pregunta 8: ¿Cree que la seguridad es cuando el vecino del distrito de San Martín de Porres coloca sus problemáticas y necesidades en manos de la organización y posee la certeza de que serán atendidos y resueltos de la mejor manera posible?

Tabla 9. Pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	16	32,0	32,0	32,0
	Totalmente de Acuerdo	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

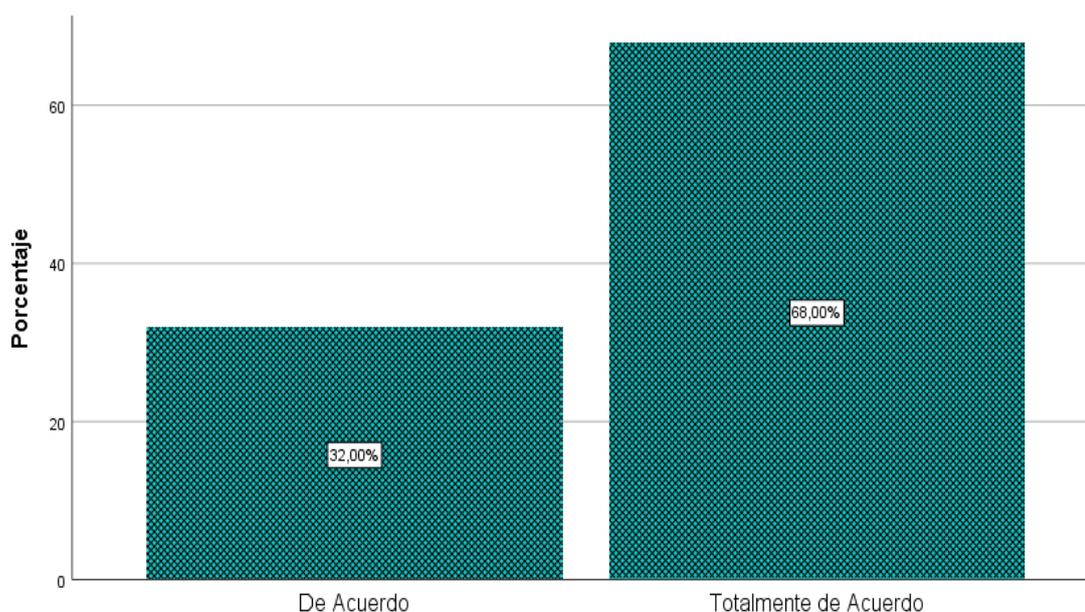


Figura 11. Resultado de la pregunta 8. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

La población de estudio estuvo totalmente de acuerdo y de acuerdo con que la seguridad es cuando el vecino del distrito de San Martín de Porres coloca sus problemáticas y necesidades en manos de la organización y posee la certeza de que serán atendidos y resueltos de la mejor manera posible

Pregunta 9: ¿Cree usted que la empatía consiste en darle a un trato a los vecinos de San Martín de Porres, cuidadoso e individualizado?

Tabla 10. Pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	5	10,0	10,0	10,0
	De Acuerdo	21	42,0	42,0	52,0
	Totalmente de Acuerdo	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

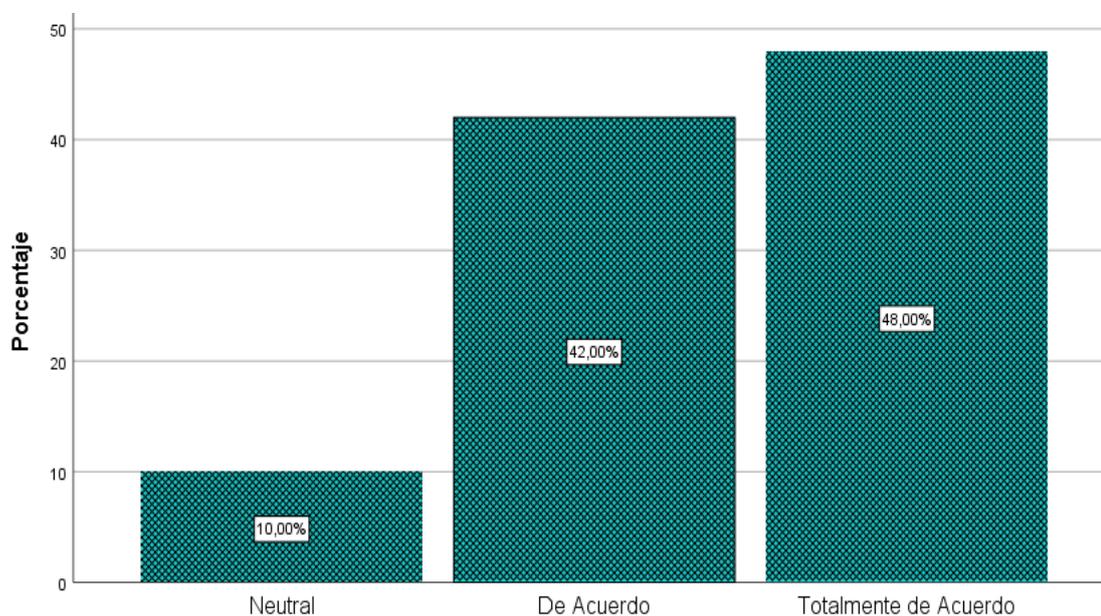


Figura 12. Resultado de la pregunta 9. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

En la tabla 10 y figura 12 se encuentran los resultados de la pregunta 9, donde el 48% dijo estar totalmente de acuerdo con que la empatía consiste en darle a un trato a los vecinos de San Martín de Porres, cuidadoso e individualizado. Por su parte el 42% dijo estar de acuerdo y el 10% se mantuvo neutral.

Pregunta 10: ¿Cree usted que las expectativas del vecino del Distrito de San Martín de Porres aumentan con la calidad de elementos tangibles que componen el servicio que reciben?

Tabla 11. Pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	8,0	8,0	8,0
	De Acuerdo	20	40,0	40,0	48,0
	Totalmente de Acuerdo	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

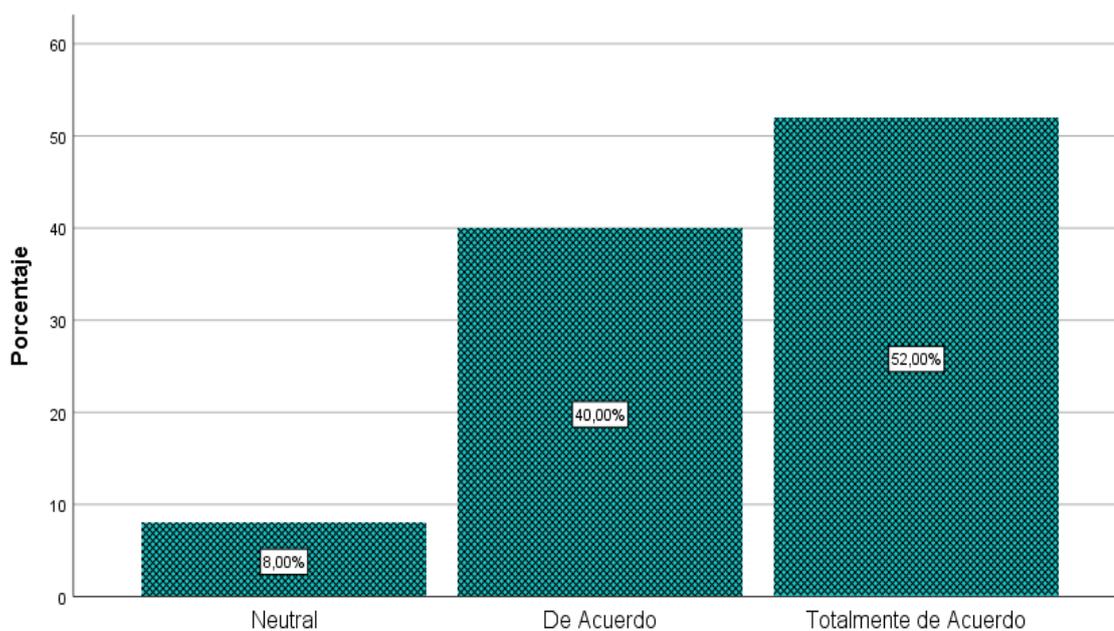


Figura 13. Resultado de la pregunta 10. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

El 52% estuvo totalmente de acuerdo, el 40% de acuerdo con que las expectativas de los vecinos del Distrito de San Martín de Porres aumentan con la calidad de elementos tangibles que componen el servicio que reciben. El 8% mantuvo una posición neutral.

Pregunta 11: ¿Cree usted que las expectativas de los vecinos de SMP se crean a partir de la percepción de la calidad del servicio recibidos?

Tabla 12. Pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	16	32,0	32,0	32,0
	Totalmente de Acuerdo	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

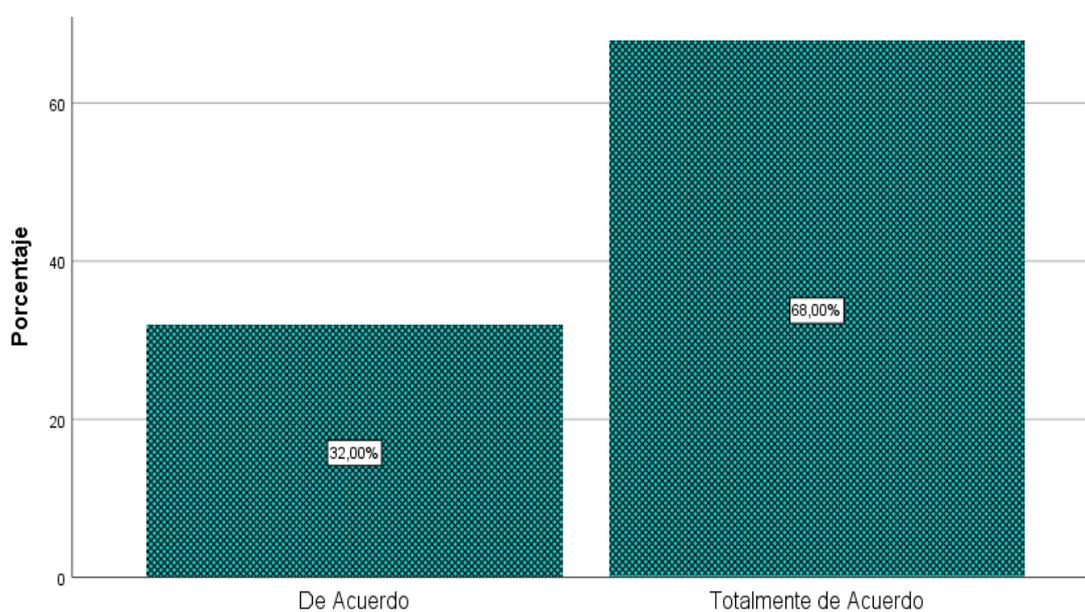


Figura 14. Resultado de la pregunta 11. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

Se indagó acerca las expectativas del vecino del distrito San Martín de Porres, y se obtuvo que el 68% estuvo totalmente de acuerdo y el 32% de acuerdo con que estas se crean a partir de la percepción de la calidad del servicio recibidos.

Pregunta 12: ¿Cree usted que la confianza del vecino se logra al adquirir un adecuado cumplimiento del servicio?

Tabla 13. Pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	5	10,0	10,0	10,0
	De Acuerdo	21	42,0	42,0	52,0
	Totalmente de Acuerdo	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

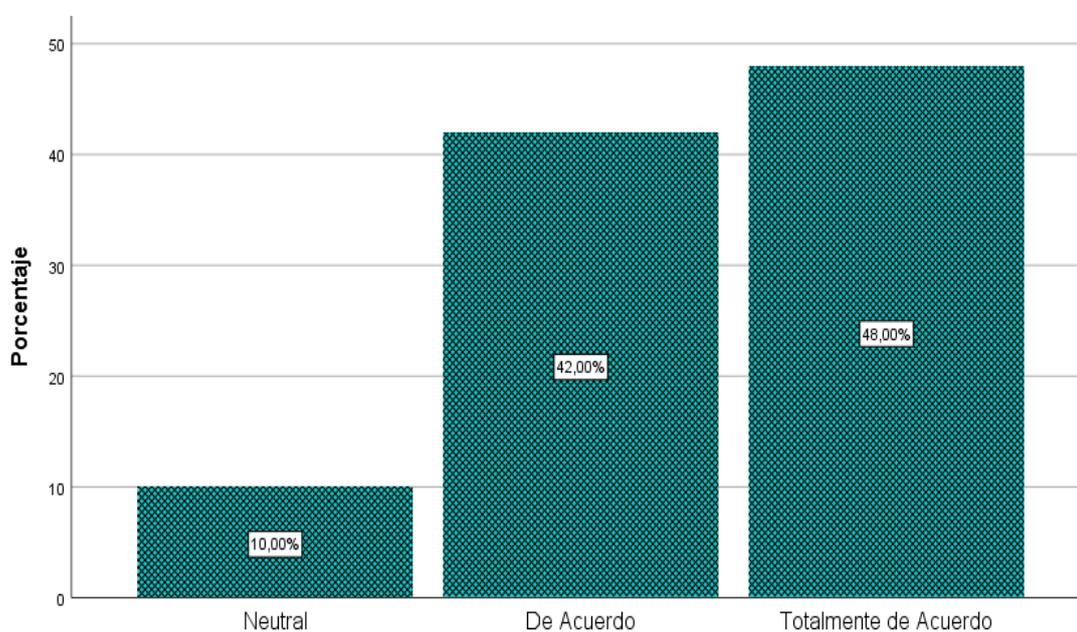


Figura 15. Resultado de la pregunta 12. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

El 48% estuvo totalmente de acuerdo con que la confianza del vecino se logra al adquirir un adecuado cumplimiento del servicio, por su parte el 42% dijo estar de acuerdo con lo planteado, mientras que el 10% se mantuvo neutral.

Pregunta 13: ¿Cree usted que la satisfacción del vecino del distrito SMP se logra al satisfacer sus requerimientos?

Tabla 14. Pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	8,0	8,0	8,0
	De Acuerdo	20	40,0	40,0	48,0
	Totalmente de Acuerdo	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

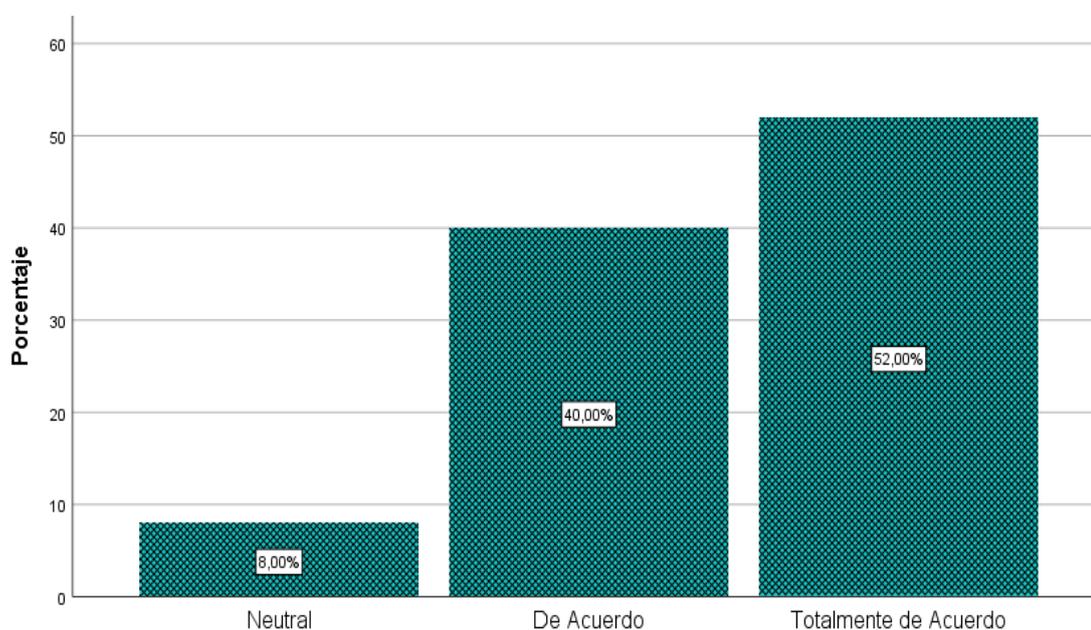


Figura 16. Resultado de la pregunta 13. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

La satisfacción del vecino del distrito de SMP se logra al satisfacer sus requerimientos, esto se comprobó gracias a las respuestas obtenidas por la población de estudio, plasmadas en la tabla 14 y figura 16 respectivamente.

Pregunta 14: ¿Considera usted que la tranquilidad del vecino del distrito de San Martín de Porres se consigue al tener un servicio de calidad que ofrezca la garantía que las necesidades serán cubiertas?

Tabla 15. Pregunta 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	4,0	4,0	4,0
	De Acuerdo	11	22,0	22,0	26,0
	Totalmente de Acuerdo	37	74,0	74,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

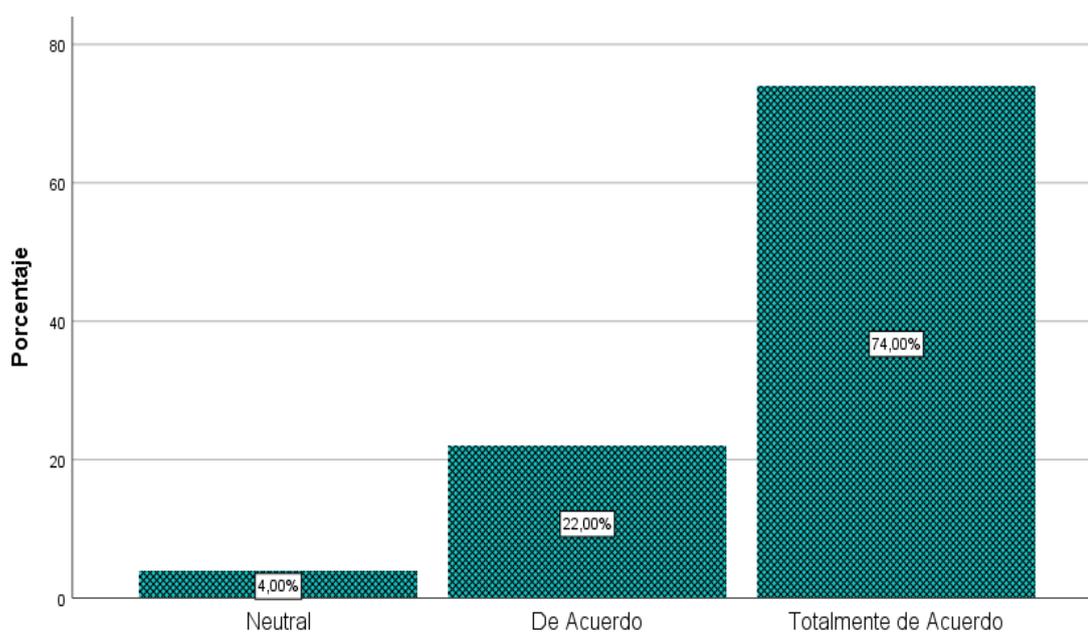


Figura 17. Resultado de la pregunta 14. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

El 74% estuvo totalmente de acuerdo con que la tranquilidad del vecino del distrito de San Martín de Porres se consigue al tener un servicio de calidad que ofrezca la garantía que las necesidades serán cubiertas, es importante destacar que el 22% dijo estar de acuerdo y el 4% se mantuvo neutral.

Pregunta 15: ¿Cree usted que la adhesión a la gestión municipal constituye la vinculación a las políticas públicas implementadas en el Distrito SMP?

Tabla 16. Pregunta 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	3	6,0	6,0	6,0
	De Acuerdo	22	44,0	44,0	50,0
	Totalmente de Acuerdo	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

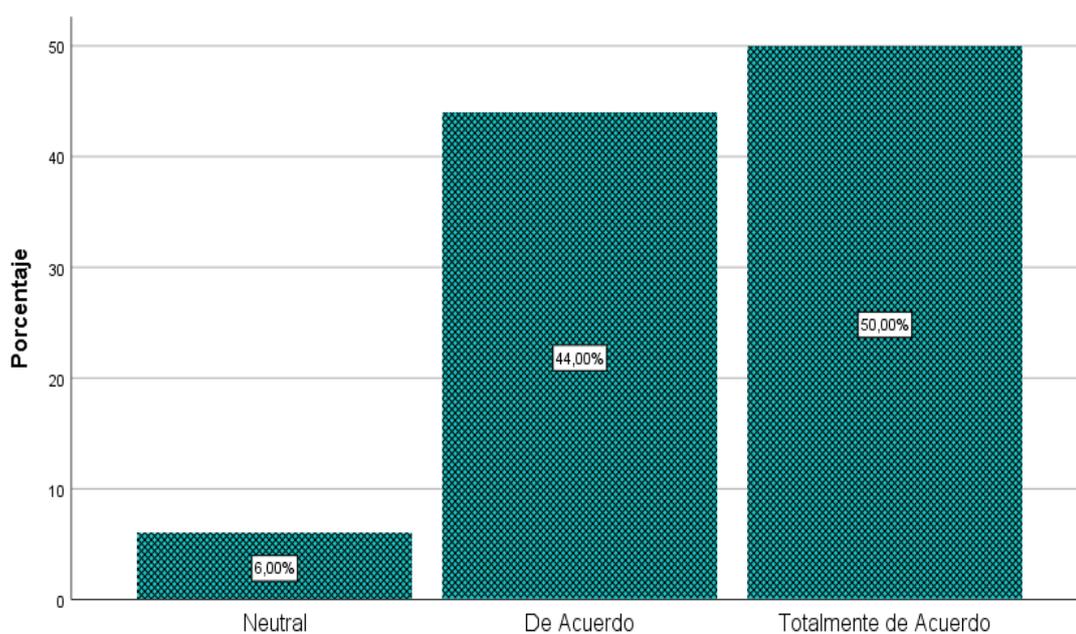


Figura 18. Resultado de la pregunta 15. Fuente: Elaboración propia (2020)

Análisis:

El 50% estuvo totalmente de acuerdo con que la adhesión a la gestión municipal constituye la vinculación a las políticas públicas implementadas en el Distrito San Martín de Porres; por su parte el 44% manifestó estar de acuerdo y el 6% neutral con lo planteado.

5.2. Contrastación de las hipótesis

Contrastar las hipótesis significa comparar lo planteado al inicio de la investigación con lo obtenido en los resultados. En el caso de la presente investigación para contrastar las hipótesis se hizo uso del coeficiente Rho Spearman, por la naturaleza de las variables a analizar. El resultado obtenido permite aceptar o rechazar la hipótesis. Para realizar el procedimiento se plantea la hipótesis del investigador (hipótesis alternativa, designada con H1) y una hipótesis contraria (hipótesis nula, designada con H0)

5.2.1 Contrastación de hipótesis general

H1: La recaudación de arbitrios municipales incide significativamente en la calidad de servicios, según la percepción de los vecinos del distrito SMP, años 2019.

H0: La recaudación de arbitrios municipales no incide significativamente en la calidad de servicios, según la expectativa del vecino del distrito de SMP, años 2019.

Tabla 17. Coeficiente de Rho Spearman de las variables recaudación de arbitrios municipales y calidad de servicios

			recaudación de arbitrios municipales	calidad de servicios
Rho de Spearman	recaudación de arbitrios municipales	Coeficiente de correlación	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
calidad de servicios		Coeficiente de correlación	,883**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 17 se observa los resultados donde se demuestran la existencia de una correlación $r = 0,883^{**}$ entre la recaudación de arbitrios municipales y la calidad de servicios. La significancia, es decir, sig. (bilateral) resultó ser de 0,000, que al ser menor que 0.05. Es decir, la recaudación de arbitrios municipales incide significativamente en la calidad de servicios

5.2.2 Contrastación de hipótesis específica N° 1.

H1: La dimensión elementos tangibles de la municipalidad se relaciona significativamente con la expectativa del vecino del distrito SMP.

H0: La dimensión elementos tangibles de la municipalidad no se relaciona significativamente con la expectativa del vecino del distrito de SMP.

Tabla 18. Coeficiente de Rho Spearman de la dimensión elementos tangibles y la expectativa del vecino

			elementos tangibles	expectativa del vecino
Rho de Spearman	elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	expectativa del vecino	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
				.
				50

En la tabla 18 se observa los resultados que demuestran que existe una relación = 0,577** entre los elementos tangibles y la expectativa del vecino del distrito SMP. La significancia, es decir, sig. (bilateral) resultó ser de 0,001, que al ser menor que 0.05, Es decir, los elementos tangibles de la municipalidad, se relacionan significativamente con la expectativa del vecino del distrito SMP.

5.2.3. Contrastación de hipótesis específica N° 2.

H1: La dimensión fiabilidad en torno a la limpieza del distrito se relaciona significativamente con la confianza del vecino del distrito SMP.

H0: La dimensión fiabilidad en torno a la limpieza del distrito no se relaciona significativamente con la confianza del vecino del distrito de San Martín de Porres.

Tabla 19. Rho Spearman de la dimensión fiabilidad y la confianza del vecino

			fiabilidad	confianza del vecino
Rho de Spearman	fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	confianza del vecino	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 19 se observa los resultados del análisis estadístico que demuestran que existe una relación $r = 615^{**}$ entre la fiabilidad en torno a la limpieza del distrito y la confianza del vecino. En otras palabras, si existe relación significativa entre la fiabilidad en torno a la limpieza del distrito y la confianza del vecino del distrito de SMP.

5.2.4 Contrastación de hipótesis específica N° 3.

H1: La dimensión Capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del vecino del distrito de SMP.

H0: La dimensión Capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del vecino del distrito de San Martín de Porres.

Tabla 20. Coeficiente de Rho Spearman de la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del vecino

		Capacidad de respuesta	satisfacción del vecino
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	1,000	,701**
		.	,000
		50	50
	satisfacción del vecino	,701*	1,000
		,000	.
		50	50

*

En la tabla 20, se pueden vislumbrar resultados que demuestran que sí existe una relación alta, que resultó ser de $r = 701^{**}$ entre la capacidad de respuesta de la municipalidad y la satisfacción del vecino del distrito de SMP. Es decir, la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la tranquilidad del vecino de San Martín de Porres.

5.2.5. Contrastación de hipótesis específica N° 4.

H1: La dimensión seguridad se relaciona significativamente con la tranquilidad del vecino del distrito de SMP.

H0: La dimensión seguridad no se relaciona significativamente con la tranquilidad del vecino del distrito de SMP.

Tabla 21. Coeficiente de Rho Spearman de la dimensión seguridad y la tranquilidad del vecino

		Seguridad	tranquilidad del vecino
Rho de Spearman	Seguridad	1,000	,507**
		.	,000
		50	50
	tranquilidad del vecino	,507*	1,000
		,000	.
		50	50

En la tabla 21, se observa los resultados del análisis estadístico que demuestran que sí existe una relación, positiva y moderada, que resultó ser de $r = 507^{**}$ entre la seguridad y la tranquilidad del vecino del distrito de San Martín de Porres. Es decir, la dimensión seguridad se relaciona significativamente con la tranquilidad del vecino del distrito de San Martín de Porres.

5.2.6. Contrastación de hipótesis específica N° 5.

H1: La dimensión empatía se relaciona significativamente con la adhesión a la gestión municipal del vecino del distrito de SMP.

H0: La dimensión empatía no se relaciona significativamente con la adhesión a la gestión municipal del vecino del distrito de SMP.

Tabla 22. Coeficiente de Rho Spearman de la dimensión empatía y la adhesión a la gestión municipal

		Empatía		adhesión a la gestión municipal
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	adhesión a la gestión municipal	Coeficiente de correlación	,688*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Se puede observar en la tabla 22 el nivel de significancia= 0.000, el cual se encuentra por debajo de 0,05, denotando una relación significativa estadísticamente hablando, a su vez el resultado del Rho de Spearman, $r = 0.688^{**}$ denota una relación positiva alta, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, que la dimensión empatía se relaciona significativamente con la adhesión a la gestión municipal del vecino del distrito de San Martín de Porres.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se indagó acerca la recaudación de los arbitrios municipales, y se obtuvo que la mayoría de los encuestados estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo con que estos son todos aquellos tributos recaudados a favor de los gobiernos locales, asimismo, consideran que una de sus principales funciones es contribuir al desarrollo de los servicios públicos.

No obstante, se obtuvo que el 48% estuvo totalmente de acuerdo y el 42% de acuerdo con que los factores o características elementales de forma tangibles que conforman la parte visible de la oferta del servicio que se brindan en el distrito; asimismo establecieron que las expectativas del vecino del distrito SMP aumentan con la calidad de servicio que reciben.

En ese orden de ideas, se midió la correlación efectiva existente en los factores tangibles y con las expectativas del vecino del distrito mencionado, utilizando el coeficiente Rho Spearman, arrojando un resultado que permite colegir la existencia de una correlación significativa entre ambas variables, razón por la cual se acepta la hipótesis específica N° 1.

Por otro lado, es importante señalar que el 52% estuvo totalmente de acuerdo y el 40% de acuerdo con que la fiabilidad consiste en la capacidad para desempeñar el servicio prometido con exactitud, aunado a ello se obtuvo que el 48% estuvo totalmente de acuerdo y el 42% de acuerdo con que la confianza del vecino se logra al adquirir un adecuado cumplimiento del servicio.

Con respecto a ello, se afirma que se midió la relación que existe entre la fiabilidad y la confianza del vecino del distrito SMP, con la utilización del coeficiente Rho Spearman, el cual arrojó un resultado que permite colegir la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre ambas

variables, en tantose acepta la hipótesis específica N° 2 de la presente investigación.

En otra línea, se puede decir que se obtuvo entre los resultados que la mayoría estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la capacidad de respuesta se define como la disponibilidad de la Municipalidad de ayudar al vecino del distrito SMP, y de proveerle un servicio con prontitud; por su parte, el 52% estuvo totalmente de acuerdo y el 40% de acuerdo con que la satisfacción del vecino del distrito de SMP se logra al satisfacer sus requerimientos.

Tomando en cuenta lo anterior, se midió la correlación existente entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del vecino del distrito mencionado, utilizando el coeficiente Rho Spearman, el cual dio el resultado que permite colegir que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables. Lo que permite aceptar la hipótesis N° 3 de la presente investigación.

Ahora bien, al indagar acerca la seguridad, se obtuvo que la población de estudio considera que esta se da cuando el vecino del distrito de SMP coloca sus problemáticas y necesidades en manos de la organización y posee la certeza de que serán atendidos y resueltos de la mejor manera posible. Además, se pudo conocer que la tranquilidad de los ciudadanos se consigue al tener un servicio de calidad que ofrezca la garantía que las necesidades serán cubiertas.

En ese orden, se evaluó la relación existente entre la seguridad y la tranquilidad del vecino del distrito de SMP, mediante el uso del cálculo del coeficiente Rho Spearman, el cual arrojó el resultado que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables; lo que permite aceptar la hipótesis N° 4 de la presente investigación.

Para finalizar, se obtuvo que la mayoría de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y de acuerdo con que la empatía consiste en darle a un trato a los vecinos de San Martín de Porres, cuidadoso e individualizado; a su vez, establecieron que la adhesión a la gestión municipal constituye la vinculación a las políticas públicas implementadas en el Distrito San Martín de Porres.

Luego de lo anterior, se procedió a medir la relación existente entre la empatía y la adhesión a la gestión municipal, utilizando el coeficiente Rho Spearman, lo cual arrojó un resultado que permite afirmar la existencia de una correlación positiva entre ambas variables.

CONCLUSIONES

Luego del obtener los resultados, ordenarlos, presentarlos y analizarlos, se pudo llegar a diversas conclusiones que permitieron darle respuesta a los objetivos planteados, como se plasma a continuación:

Primera. – En referencia al objetivo general, se logró concluir que la recaudación e arbitrios municipales incide significativamente en la calidad de los servicios; lo cual se logró corroborar por los resultados obtenidos en el cuestionario realizado y al cálculo del coeficiente Rho Spearman. Es importante destacar que, contar con una recaudación eficiente de los arbitrios es lo que le permite al gobierno local contar con la liquidez necesaria y suficiente para cubrir todos los costos que suponen prestar los servicios, lo que incide directamente con la calidad de los mismos.

Segunda. – En referencia al primer objetivo específico, se obtuvo que existe una positiva y moderada correlación y estadísticamente significativa en cuanto a la dimensión de elementos tangibles y la expectativa del vecino del distrito SMP; lo anterior se logró corroborar gracias al cálculo del coeficiente Rho Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,577*, con un nivel de significancia de 0.001.

Tercera. – Con respecto al segundo objetivo específico, se puede concluir que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la fiabilidad en torno a la limpieza y la confianza del vecino del Distrito SMP. Ello se corroboró por el cálculo del coeficiente Rho Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,615* .

Cuarta. – Según el tercer objetivo específico, se procedió a realizar una prueba estadística para comprobar la relación existente en cuanto a la capacidad de respuesta y la satisfacción del vecino del distrito SMP, la prueba estadística fue el Coeficiente Rho Spearman, el cual arrojó un resultado de 0,701* donde se demuestra la correlación alta entre las variables; aunado a ello resultó un nivel de significancia de 0.000, que

establece que dicha relación además de ser positiva y alta, es estadísticamente significativa.

Quinta. – Desde el punto de vista del cuarto objetivo específico, se afirma que hubo una fuerte y significativa correlación entre la seguridad y la tranquilidad del vecino del distrito de SMP; lo que pudo ser corroborado gracias a los resultados que se obtuvieron luego de hacer la prueba estadística Rho Spearman, dando un resultado de $r = 507$.

Sexta. – En cuanto al quinto objetivo específico, se sometieron a prueba estadística de Rho Spearman la dimensión empatía y la adhesión a la gestión municipal del vecino del distrito San Martín de Porres, arrojando los siguientes resultados: $r = 0,688^*$ y el nivel de significancia = 0.000, que denota una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables.

RECOMENDACIONES

Primera. – Se recomienda diseñar mecanismos y estrategias para el mejoramiento de la recaudación de arbitrios municipales con el objeto de generar mayores recursos económicos que permita brindar un mejor servicio, optimizarlos y poder y/o facultad ejecutar obras con miras al desarrollo del distrito SMP.

Segunda. – Se recomienda en invertir en elementos tangibles (maquinarias, equipos, más trabajadores, etc.) para prestar servicios de calidad, tomando en cuenta que dicha dimensión incide en las expectativas del vecino del distrito SMP.

Tercera. – Se recomienda que la gerencia municipal haga una adecuada supervisión periódica del servicio de limpieza del distrito, puesto que dicha actividad incide en la recaudación oportuna de los arbitrios en la Municipalidad de SMP.

Cuarta. – Se recomienda que la gerencia municipal encargada de la recaudación y cobranza haga una evaluación periódica del servicio de serenazgo lo cual denota una transparencia en el servicio de seguridad que incide directamente en la tranquilidad del vecino del distrito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, C. (2017). Gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del distrito de Villa El Salvador, Lima – 2017. Perú: (Tesis de grado) Universidad Nobert Weiner.
- Álvarez, L. (2018) *Gestión Municipal, servicio al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita. Lima. 2017.* Lima Universidad Cesar Vallejo.
- Armada, E. (2015) *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución.* Lima. Universidad De Murcia.
- Aznaran, M. (2016) *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital del Porvenir.* Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. Tesis para optar el grado profesional de licenciado en Administración.
- Basantes, S. (2014) “*Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*”. Ambato. Universidad Técnica de Ambato
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación.* Bogotá. Pearson. Educación.
- Caballero, A. (2010) *Metodología Integral innovadora para planes y tesis.* Lima
- Carranza, M. (.2013) *Principios Constitucionales del Sistema Tributarios Peruano.* Lima. Recuperado el 12 de octubre en <http://tributandoando.blogspot.com/2013/10/principios-constitucionales-del-sistema.html>
- Caycho, J. (2016) *Elusión tributaria y el perjuicio en el desarrollo de las Instituciones Educativas Privadas.* Lima Metropolitana. Lima. Universidad Ricardo Palma.

- Cepedal, G. (2016) *Gestión de servicios en el ámbito Municipal. El caso del Juzgado de Faltas de la Municipalidad de Berisso*. Buenos Aires. Universidad Nacional de la Plata.
- Chávez, J. (2019) *Más de 150 extranjeros son detenidos tras operativo policial en el distrito de San Martín de Porres*. Lima. En el diario La República, 14 de setiembre del 2019.
- Delgado, R y Rosas, J. (2020). Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Condebamba, 2018. Perú: (Tesis de grado) UCV.
- Duran, K y Parra, W. (2017). La cultura de no pago en los contribuyentes del impuesto predial en el municipio de San José de Cúcuta en los años 2016- 2017. Colombia: (Tesis de grado). Universidad Libre. Seccional Cúcuta.
- Huamán, E. (2014) "Importancia de la gestión municipal para la recaudación de los arbitrios municipales en el distrito de villa el salvador, en la actualidad" Lima. Universidad Autónoma de Lima
- Huamán, E. (2017). Factores determinantes en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Tambopata periodo 2016. Perú: (Tesis de grado) Universidad Andina del Cusco.
- Lapulu, L. (2017) *Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en municipalidad distrital de Catacaos, Piura*. Universidad Nacional de Piura.
- López, A y Berrocal, V. (2020). Comportamiento de recaudo del impuesto predial unificado: caso estudio- CRA 8 y 9 urbanización vallejo en el municipio de Montería. Colombia: (Tesis de especialidad). Universidad Cooperativa de Colombia.
- Medina, A. (2017). La recaudación del impuesto predial y las finanzas públicas de la municipalidad provincial de Tambopata – 2016. Perú: (tesis de grado) Universidad Andina del Cusco.

- Medina, E. (2016). Evasión impositiva en argentina: su incidencia en la recaudación fiscal y su relación con la presión tributaria. Argentina: (Tesis de grado) Universidad Siglo 21.
- Poma, M. (2012) "Propuesta para mejorar la calidad de los servicios que brinda la administración zonal calderón a la comunidad". Quito. Universidad Central del Ecuador
- Riqueros, J (2017) Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-Abril- 2017. Lima. Universidad Cesar Vallejo.
- Robalino, M. (2017). Los procesos de atención en el departamento de cobro y su incidencia con el cumplimiento de obligaciones tributarias. Ecuador: (tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato.
- Salinas, J. (2017) "*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*". Lima. Universidad Cesar Vallejo. Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión pública.
- Schnarch, A. (2011). "Marketing de Fidelización" 1° ed. Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Recaudación de arbitrios municipales y calidad de servicios. Distrito de San Martín de Porres. 2018-2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	Dimensiones	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>P.G. ¿De qué manera la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicios, según la percepción de los vecinos del distrito de San Martín de Porres, año 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicios, según la percepción de los vecinos del distrito de San Martín de Porres, años 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La recaudación de arbitrios municipales incide significativamente en la calidad de servicios, según la percepción de los vecinos del distrito de San Martín de Porres, años 2019.</p>	<p>X. Recaudación de arbitrios municipales</p>	<p>X.1. Elementos tangibles</p> <p>X.2. Fiabilidad</p> <p>X.3. Capacidad de respuesta</p> <p>X.4. Seguridad</p> <p>X.5. Empatía</p>	<p>El enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo correlacional.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>P.E.1. ¿Cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles de la municipalidad con la expectativa del vecino del distrito de San Martín de Porres?</p> <p>P.E.2. ¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad en torno a la limpieza del distrito con la confianza del vecino del distrito de San Martín de Porres?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>O.E.1. Evaluar cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles de la municipalidad con la expectativa del vecino del distrito de San Martín de Porres.</p> <p>O.E.2. Precisar cómo se relaciona la dimensión fiabilidad en torno a la limpieza del distrito con la confianza del vecino del distrito</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H.E.1. La dimensión elementos tangibles de la municipalidad se relaciona significativamente con la expectativa del vecino del distrito de San Martín de Porres.</p> <p>H.E.2. La dimensión fiabilidad en torno a la limpieza del distrito se relaciona significativamente con la confianza del vecino del</p>	<p>Y. Calidad de servicios</p>	<p>Y.1. Expectativa</p> <p>Y.2. Confianza</p> <p>X.3. Satisfacción</p> <p>X.4. Tranquilidad</p> <p>X.5. Adhesión a la gestión municipal</p>	<p>Encuesta.</p> <p>Población.</p> <p>50.</p> <p>Muestra.</p> <p>50 .</p>

<p>P.E.3. ¿Cómo se relaciona la dimensión velocidad de respuesta con la satisfacción del vecino del distrito de San Martín de Porres?</p> <p>P.E.4. ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad con la tranquilidad del vecino del distrito de San Martín de Porres?</p> <p>P.E.5. ¿Cómo se relaciona la dimensión empatía con la adhesión a la gestión municipal del vecino del distrito de San Martín de Porres?</p>	<p>de San Martín de Porres.</p> <p>O.E.3. Medir cómo se relaciona la dimensión velocidad de respuesta con la satisfacción del vecino del distrito de San Martín de Porres.</p> <p>O.E.4. Determinar cómo se relaciona la dimensión seguridad con la tranquilidad del vecino del distrito de San Martín de Porres.</p> <p>P.E.5. Analizar cómo se relaciona la dimensión empatía con la adhesión a la gestión municipal del vecino del distrito de San Martín de Porres.</p>	<p>distrito de San Martín de Porres.</p> <p>H.E.3. La dimensión Capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del vecino del distrito de San Martín de Porres.</p> <p>H.E.4. La dimensión seguridad se relaciona significativamente con la tranquilidad del vecino del distrito de San Martín de Porres.</p> <p>H.E.5. La dimensión empatía se relaciona significativamente con la adhesión a la gestión municipal del vecino del distrito de San Martín de Porres.</p>			
--	---	--	--	--	--

ANEXO N°2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Título: Recaudación de arbitrios municipales y calidad de servicios. Distrito de San Martín de Porres. 2018-2019.				
Objetivo General: Determinar de qué manera la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicios, según la percepción de los vecinos del distrito de San Martín de Porres, años 2019.				
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Técnicas
Recaudación de Arbitrios Municipales	Es la recaudación de las tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público, individualizado en el contribuyente.	Será medido a través de 10 preguntas contenidas en un cuestionario estructurado, escala de Likert con 5 opciones de respuesta.	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Cuestionario Estructurado tipo Likert Revisión Bibliográfica
Calidad de Servicios	Hace referencia a la calidad de las diversas actividades que responden a cada necesidad de los clientes.	Será medido a través de 6 preguntas contenidas en un cuestionario estructurado, escala de Likert con 5 opciones de respuesta.	Expectativa Confianza Satisfacción Tranquilidad Adhesión a la gestión municipal	

Fuente: Autor, (2020).

ANEXO N°3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Tipo de Variable	Nombre de la Variable	Dimensiones	Ítems o Preguntas
VARIABLE 1 VARIABLE INDEPENDIENTE	Recaudación de arbitrios municipales	Elementos Tangibles	1. ¿Considera usted que los arbitrios municipales son todos aquellos tributos recaudados a favor de los gobiernos locales? 2. ¿Cree usted que una de las principales funciones de los arbitrios municipales es contribuir al desarrollo de los servicios públicos? 3. ¿Cree usted que, los elementos tangibles constituyen la parte visible de la oferta del servicio que se brindan en el Distrito San Martín de Porres?
		Fiabilidad	4. ¿Considera usted que, la fiabilidad consiste en la capacidad para desempeñar el servicio prometido con exactitud? 5. ¿Considera usted que la fiabilidad en torno a la limpieza del distrito va ligado al cumplimiento cabal de la misma?
		Capacidad de respuesta	6. Según su opinión, ¿Cree usted que la capacidad de respuesta se define como la disponibilidad de la Municipalidad de ayudar al vecino del distrito San Martín de Porres, y de proveerle un servicio con prontitud? 7. ¿Considera usted que la capacidad de respuesta comprende igualmente la noción de flexibilidad y la facultad de personalizar el servicio a las necesidades del vecino del distrito de San Martín de Porres?
		Seguridad	8. ¿Cree que la seguridad es cuando el vecino del distrito de San Martín de Porres coloca sus problemáticas y necesidades en manos de la organización y posee la certeza de que serán atendidos y resueltos de la mejor manera posible?
		Empatía	9. ¿Cree usted que la empatía consiste en darle a un trato a los vecinos de San Martín de Porres, cuidadoso e individualizado?
VARIABLE 2 VARIABLE DEPENDIENTE	Calidad de Servicios	Expectativas de los vecinos	10. ¿Cree usted que las expectativas del vecino del Distrito de San Martín de Porres aumentan con la calidad de elementos tangibles que componen el servicio que reciben? 11. ¿Cree usted que las expectativas de los vecinos del Distrito de San Martín de Porres se crean a partir de la percepción de la calidad del servicio recibidos?

		Confianza	12. ¿Cree usted que la confianza del vecino se logra al adquirir un adecuado cumplimiento del servicio?
		Satisfacción	13. ¿Cree usted que la satisfacción del vecino del distrito de San Martín de Porres se logra al satisfacer sus requerimientos?
		Tranquilidad	14. ¿Considera usted que la tranquilidad del vecino del distrito de San Martín de Porres se consigue al tener un servicio de calidad que ofrezca la garantía que las necesidades serán cubiertas?
		Adhesión a la gestión municipal	15. ¿Cree usted que la adhesión a la gestión municipal constituye la vinculación a las políticas públicas implementadas en el Distrito San Martín de Porres?

ANEXO N°4: DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado Ciudadano

Reciban un cordial saludo

Somos Bachilleres de la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Derecho, Filial Lima. Nos encontramos realizando el trabajo de investigación denominado: **“Recaudación de arbitrios municipales y calidad de servicios. Distrito de San Martín de Porres. 2018-2019”** Agradeceremos a usted, se sirva en contestar a las preguntas planteadas con la mayor sinceridad posible, colocando una “X”, a la respuesta que considere correcta. Muchas Gracias, por su amabilidad. Opciones de Respuesta: Totalmente de Acuerdo (5), De Acuerdo (4), Neutral (3), En Desacuerdo (2), Totalmente en Desacuerdo (1).

Ítems	Opciones de Respuesta				
	5	4	3	2	1
Variable: Recaudación de arbitrios municipales					
1. ¿Considera usted que los arbitrios municipales son todos aquellos tributos recaudados a favor de los gobiernos locales?					
2. ¿Cree usted que una de las principales funciones de los arbitrios municipales es contribuir al desarrollo de los servicios públicos?					
3. ¿Cree usted que, los elementos tangibles constituyen la parte visible de la oferta del servicio que se brindan en el Distrito San Martín de Porres?					
4. ¿Considera usted que, la fiabilidad consiste en la capacidad para desempeñar el servicio prometido con exactitud?					
5. ¿Considera usted que la fiabilidad en torno a la limpieza del distrito va ligado al cumplimiento cabal de la misma?					
6. Según su opinión, ¿Cree usted que la capacidad de respuesta se define como la disponibilidad de la Municipalidad de ayudar al vecino del distrito San Martín de Porres, y de proveerle un servicio con prontitud?					

7. ¿Considera usted que la capacidad de respuesta comprende igualmente la noción de flexibilidad y la facultad de personalizar el servicio a las necesidades del vecino del distrito de San Martín de Porres?					
8. ¿Cree que la seguridad es cuando el vecino del distrito de San Martín de Porres coloca sus problemáticas y necesidades en manos de la organización y posee la certeza de que serán atendidos y resueltos de la mejor manera posible?					
9. ¿Cree usted que la empatía consiste en darle a un trato a los vecinos de San Martín de Porres, cuidadoso e individualizado?					
Variable: Calidad de servicios					
10. ¿Cree usted que las expectativas del vecino del Distrito de San Martín de Porres aumentan con la calidad de elementos tangibles que componen el servicio que reciben?					
11. ¿Cree usted que las expectativas de los vecinos del Distrito de San Martín de Porres se crean a partir de la percepción de la calidad del servicio recibidos?					
12. ¿Cree usted que la confianza del vecino se logra al adquirir un adecuado cumplimiento del servicio?					
13. ¿Cree usted que la satisfacción del vecino del distrito de San Martín de Porres se logra al satisfacer sus requerimientos?					
14. ¿Considera usted que la tranquilidad del vecino del distrito de San Martín de Porres se consigue al tener un servicio de calidad que ofrezca la garantía que las necesidades serán cubiertas?					
15. ¿Cree usted que la adhesión a la gestión municipal constituye la vinculación a las políticas públicas implementadas en el Distrito San Martín de Porres?					

El sistema SPSS arrojó los siguientes resultados de confiabilidad:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	15

El resultado para los ítems que conforman esta variable fue de **0,927**, lo cual se interpreta como un **nivel de confiabilidad muy alto**.

ANEXO N°5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado

Yo he sido invitado/a por _____ a participar en el estudio denominado **“Recaudación de arbitrios municipales y calidad de servicios. Distrito de San Martín de Porres. 2018-2019”**. Entiendo que la información registrada será confidencial y sólo conocida por el equipo de investigación. Además, mi identidad será conocida solamente por el/la investigador/a que me entrevistó, ya que mis datos serán registrados con un pseudónimo. También entiendo que la información será procesada privilegiando el conocimiento compartido y de ninguna manera se podrá identificar mis respuestas y opiniones en la etapa de publicación de resultados.

Asimismo, sé que puedo negarme a participar o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa.

Sí, acepto voluntariamente participar en este estudio.

Firma _____

Fecha _____

Si tiene alguna pregunta, durante cualquier etapa del estudio, puede comunicarse con Cesar Miranda y Ricardo Cipriano. Teléfonos: _____, _____.
Correo electrónico: _____,
_____.