

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



TESIS

**Recaudación de Arbitrios y Calidad de Servicio en la
Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico - 2020**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autores : Bach. QUISPE APONTE JONHY
Bach. QUISPE APONTE ELIZABETH

Asesor : Mtro. SICHA QUISPE FIDEL

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

Fecha de Inicio y
Culminación : 06.11.2021 – 05.11.2022

Huancayo – Perú
2022

**RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA CHICO - 2020**

ASESOR:

MTRO. SICHA QUISPE FIDEL

DEDICATORIA

A Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de nuestras vidas, bendiciéndonos y dándonos fuerzas para continuar con nuestras metas trazadas sin desfallecer.

A nuestros padres por su apoyo constante y su amor incondicional, por brindarnos la motivación y la guía que necesitamos para cumplir esta etapa de nuestro desarrollo personal y profesional.

Jonhy y Elizabeth.

AGRADECIMIENTO

A nuestra familia, por habernos dado la oportunidad de formarnos en esta prestigiosa Universidad.

A nuestros maestros por su apoyo y sapiencia que nos impulsaron en el camino profesional.

A nuestro Asesor CPC. Fidel Sicha Quispe de tesis; por habernos brindado todos sus conocimientos y apoyo constante durante el desarrollo de la presente tesis.

A nuestros amigos y colegas que nos apoyaron moralmente y por su compañía, que nos motivaron a continuar este proceso.

Jonhy y Elizabeth.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, Los bachilleres: **QUISPE APONTE JONHY** y **QUISPE APONTE ELIZABETH**, de la escuela profesional Contabilidad y Finanzas, han presentado su informe final de TESIS titulado: "**RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA CHICO - 2020**" originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **26%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 06 de diciembre del 2022



Dr. Armando Juan Acuto Ávila
Director de Unidad de Investigación
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

INTRODUCCIÓN

El cobro de arbitrios en el Perú; incluso antes de la situación problemática de la pandemia, ya presentaba dificultades que impedían que determinados gobiernos locales puedan recaudar arbitrios que permita cubrir de manera eficiente y eficaz las necesidades de su población. El estudio de Alárcon (2018) enumera algunos factores que inciden en una baja tasa de ingresos tributarios correspondientes a arbitrios municipales, tales como, la insatisfacción de los servicios brindados, desconocimiento de las ordenanzas municipales respecto a los arbitrios, ausencia de conciencia y cultura tributaria que se traduce en desconfianza del destino de los arbitrios municipales o percepción de pagos no razonables por los servicios, entre otros factores que incide en la recaudación tributaria. En ese sentido, la situación problemática se contempla cuando los ingresos tributarios por arbitrios no permiten cubrir el costo de los servicios públicos y; que para ser brindados oportunamente se subvencionan mediante los fondos de compensación municipal o impuestos no correspondientes para dicho fin. Por ello, la presente investigación se propone estudiar ¿qué relación existe entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, Chupaca – 2020? considerando que la calidad servicios públicos es un factor importante para que los pobladores cumplan de manera oportuna el pago de arbitrios municipales correspondientes a su jurisdicción. Es así como se pretendió realizar la investigación con el objetivo de determinar la relación entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, Chupaca – 2020. El estudio se realizó utilizando el método científico – descriptivo, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel correlacional y el diseño fue descriptivo correlacional en una muestra de 50 contribuyentes de la municipalidad mencionada. Para la recolección de los datos se utilizó el Cuestionario de Recaudación de Arbitrios y el Cuestionario de

Calidad de Servicio, para la comprobación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman. El contenido del presente documento es el siguiente:

En la primera parte, se presenta el planteamiento del problema, donde se detalla la descripción de la realidad problemática, la delimitación del problema, la formulación del problema, el problema general y el problema específico, las justificaciones, social teórica y metodológica y los objetivos generales y específicos.

En la segunda parte, se precisa el marco teórico científico, donde se describe presentan los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas o científicas propiamente dichas y el marco conceptual.

En la tercera parte se precisan las hipótesis, donde están la general y las específicas, así también se detallan las variables en definición conceptual y operacional y la matriz de operacionalización de las variables.

En la cuarta parte, se presenta la metodología, donde se precisa el método de investigación, el tipo de investigación, el nivel de investigación, el diseño de la investigación, la población, la muestra y el tipo de muestreo; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; las técnicas de procesamiento y análisis de los datos y los aspectos éticos de la investigación.

En la quinta parte, se presentan los resultados, donde se precisan los resultados descriptivos y los resultados inferenciales donde se comprueban las hipótesis. Posteriormente se presenta el análisis y discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

Por último, se especifican las referencias bibliográficas de acuerdo a lo establecido en las Normas APA y los anexos, donde se presenta la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de las variables, la matriz de operacionalización de los instrumentos, los instrumentos de investigación la validez y confiabilidad, lo data de base de datos y el consentimiento informado.

Los autores.

CONTENIDO

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xiv
TABLA DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. Descripción de la realidad problemática	18
1.2. Delimitación del problema	20
1.3. Formulación del problema	21
1.3.1. Problema General	21
1.3.2. Problemas Específicos	21
1.4. Justificación	21
1.4.1. Social	21
1.4.2. Teórica	21
1.4.3. Metodológica	22
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo General	22
1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)	22
CAPÍTULO II MARCO TEORICO	23
2.1. Antecedentes	23
2.2. Bases teóricas o científicas	28
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	41

CAPÍTULO III HIPÓTESIS	43
3.1. Hipótesis General.....	43
3.2. Hipótesis Específicas	43
3.3. Variables	44
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	45
4.1. Método de Investigación.....	45
4.2. Tipo de Investigación.....	45
4.3. Nivel de Investigación	46
4.4. Diseño de la Investigación	46
4.5. Población y muestra.....	47
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	50
4.8. Aspectos éticos de la Investigación	52
CAPÍTULO V RESULTADOS.....	53
5.1. Descripción de los resultados.....	54
5.2. Contrastación de hipótesis	57
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	60
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
ANEXOS	71
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	72
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	74

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	75
Anexo 4: El instrumento de investigación	76
Anexo 5: Confiabilidad y validez de los instrumentos	78
Anexo 6: Data de procesamiento de datos.	89
Anexo 7: Consentimiento informado.....	91
Anexo 8: Fotos de la aplicación de los instrumentos.....	92

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población y muestra de la investigación.</i>	47
Tabla 2 <i>Recaudación de arbitrios y calidad de servicios en la municipalidad.</i>	54
Tabla 3 <i>Capacidad administrativa contable y calidad de servicios en la municipalidad.</i> ..	55
Tabla 4 <i>Cálculo de servicios y calidad de servicios en la municipalidad.</i>	56
Tabla 5 <i>Correlación entre recaudación de arbitrios y calidad de servicios.</i>	57
Tabla 6 <i>Correlación entre capacidad administrativa contable y calidad de servicios.</i>	58
Tabla 7 <i>Correlación entre cálculo de servicios y calidad de servicios.</i>	59
Tabla 8 <i>Confiabilidad del Cuestionario de Recaudación de Arbitrios.</i>	78
Tabla 9 <i>Validez interna del Cuestionario de Recaudación de Arbitrios.</i>	79
Tabla 10 <i>Índice de concordancia del Cuestionario de Recaudación de Arbitrios.</i>	80
Tabla 11 <i>Confiabilidad del Cuestionario de Calidad de Servicios.</i>	80
Tabla 12 <i>Validez interna del Cuestionario de Calidad de Servicios.</i>	81
Tabla 13 <i>Índice de concordancia del Cuestionario de Calidad de Servicios.</i>	82

TABLA DE FIGURAS

Figura 1 <i>Esquema de diseño de la investigación</i>	46
Figura 2 <i>Recaudación de arbitrios y calidad de servicios en la municipalidad</i>	54
Figura 3 <i>Capacidad administrativa contable y calidad de servicios en la municipalidad</i> .55	
Figura 4 <i>Cálculo de servicios y calidad de servicios en la municipalidad</i>	56

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación surgió frente a la incógnita ¿qué relación existe entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020?, cuyo objetivo fue establecer la relación entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020. El método de investigación fue científico, el tipo de investigación fue aplicado, el nivel de investigación fue correlacional y el diseño de investigación fue el descriptivo – correlacional. Para la recolección de los datos se utilizó el Cuestionario de Recaudación de Arbitrios y el Cuestionario de Calidad de Servicios en 50 contribuyentes de la municipalidad de estudio. Los resultados hallados indicaron que el 18% d la recaudación de arbitrios es regular y el 82% es adecuado; el 32% de la calidad de servicio es regular y el 68% es adecuado. Para la comprobación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo valor rho fue de 0,683 y un p-valor de 0,000 siendo este menor al nivel alfa (0,05). Se concluyen entonces que, existe relación entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios, a medida que la recaudación sea eficiente y elevada, mayor será la calidad de servicios que la población reciba, por ende, la satisfacción de los ciudadanos será alta. Se recomienda diseñar estrategias y técnicas para globalizar los niveles intermedios y regulares para que sean en su totalidad adecuados de la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios.

Palabras claves: Recaudación de arbitrios, calidad de servicios, municipalidad.

ABSTRACT

The following research work arose in the face of the unknown, what relationship exists between the collection of taxes and the quality of services of the District Municipality of Huamancaca Chico - 2020?, whose objective was to establish the relationship between the collection of taxes and the quality of services. services of the District Municipality of Huamancaca Chico - 2020. The research method was scientific, the type of research was applied, the level of research was correlational and the research design was descriptive - correlational. For data collection, the Excise Collection Questionnaire and the Service Quality Questionnaire were used in 50 taxpayers of the study municipality. The results found indicated that 18% of the tax collection is regular and 82% is adequate; 32% of the quality of service is regular and 68% is adequate. To test the hypotheses, Spearman's Rho coefficient was used, whose rho value was 0.683 and a p-value of 0.000, this being less than the alpha level (0.05). It is concluded then that there is a relationship between the collection of taxes and the quality of services, as the collection is efficient and high, the higher the quality of services that the population receives, therefore, the satisfaction of the citizens will be high. It is recommended to design strategies and techniques to globalize the intermediate and regular levels so that they are fully adequate for the collection of taxes and the quality of services.

Keywords: Tax collection, quality of services, municipality.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, el ejercicio de actividades y funciones como parte del logro de fines y objetivos de los gobiernos locales afrontan dificultades cotidianas, las cuales, se traduce en limitaciones organizacionales, administrativas, económicas, financieras, tecnológicas, etc.; que impiden la pertinente satisfacción de necesidades en la población (Vilchez, Neyra, & Nolberto, 2018). Una de las actividades más importantes para el ingreso tributario de los gobiernos locales, es el recaudo de tasas correspondientes a los arbitrios que son destinados a cubrir los costos por servicios públicos de calidad; sin embargo, esta tarea trae consigo diversas dificultades. De acuerdo con el informe de “Impuestos a los servicios públicos domiciliarios” llevado a cabo por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2018), en Latinoamérica y el Caribe, existe una falta de consenso acerca de la tipología y el nivel de las tasas recaudadas por servicios públicos domiciliarios; llámese arbitrios en el Perú. Por ejemplo, en Ecuador, se cobran tasas por servicios de bomberos y servicios de recolección de basura que conjuntamente puede llegar a representar un 36% en la

factura del monto total por electricidad. En el Perú, la recaudación de arbitrios se enfoca principalmente a la limpieza pública, recolección de residuos sólidos, mantenimiento de parques y jardines públicos, y seguridad ciudadana (serenazgo). Según el último informe anual del Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT, 2019) la recaudación tributaria correspondiente a los arbitrios, en el periodo 2019, alcanzó un monto de 93,1 millones de soles, lo cual, significó una reducción del 6,2% respecto al año anterior (97,1 millones de soles). No obstante, el cumplimiento de pago por concepto de arbitrios alcanzó el 105% sobre el monto proyectado para dicho periodo. A inicios del año 2020, 12 municipios de Lima evidenciaron un aumento por encima del 30% en su recaudación de arbitrios y; se proyectaba un incremento del 5% sobre el promedio (El Economista , 2020). Sin embargo, bajo el panorama de la pandemia por Covid-19, 22 municipalidades correspondientes a los distritos de Lima y Callao decidieron postergar las fechas de pago de arbitrios (Gestión, 2020). Dicho aplazamiento generó que la recaudación municipal de arbitrios se vea afectada, experimentando una baja considerable en el primer trimestre de vencimiento tributario.

Bajo este panorama, los gobiernos locales empezaron a experimentar un decremento en cuanto al ingreso de arbitrios generando que las municipalidades empiecen a tener dificultades para brindar los servicios destinados a cubrir las necesidades de la población; situación que puso en evidencia la importancia del cobro por servicio de arbitrios. Así pues, el 23 de abril de este año, la Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE) hizo la solicitud de una transferencia económica que permita cubrir los servicios públicos (La Ley, 2020). Sin embargo, el cobro de arbitrios en el Perú; incluso antes de la situación problemática de la pandemia, ya presentaba dificultades que impedían que determinados gobiernos locales puedan

recaudar arbitrios que permita cubrir de manera eficiente y eficaz las necesidades de su población. El estudio de Alárcon (2018) enumera algunos factores que inciden en una baja tasa de ingresos tributarios correspondientes a arbitrios municipales, tales como, la insatisfacción de los servicios brindados, desconocimiento de las ordenanzas municipales respecto a los arbitrios, ausencia de conciencia y cultura tributaria que se traduce en desconfianza del destino de los arbitrios municipales o percepción de pagos no razonables por los servicios, entre otros factores que incide en la recaudación.

En ese sentido, la situación problemática se contempla cuando los ingresos tributarios por arbitrios no permiten cubrir el costo de los servicios públicos y; que para ser brindados oportunamente se subvencionan mediante los fondos de compensación municipal o impuestos no correspondientes para dicho fin. Por ello, la presente investigación se propone estudiar ¿qué relación existe entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, Chupaca – 2020? considerando que la calidad servicios públicos es un factor importante para que los pobladores cumplan de manera oportuna el pago de arbitrios municipales correspondientes a su jurisdicción.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación temporal: La pesquisa presente tuvo una duración de doce meses, que iniciará en setiembre del 2020 y culminará en agosto del 2021.

Delimitación espacial: La investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, de la Provincia de Chupaca, de la Región Junín, del Perú.

Delimitación teórica: La investigación tomó como referencia la teoría de recaudación de arbitrios de Matthijs y Kommer (2011) y la teoría de calidad de servicio definida por López (2013).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la capacidad administrativa contable y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020?
- ¿Qué relación existe entre el cálculo de servicio y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La presente investigación benefició a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico con el fin de conocer los niveles de recaudación de arbitrios y estimar la calidad de servicio de este. Así también sirvió a los funcionarios públicos encargados de la gestión de arbitrios y tributos en general para crear estrategias que mejoren la calidad de servicio a los ciudadanos y contribuyentes, con un marco científico y documentado, que es el presente estudio.

1.4.2. Teórica

La presente investigación generalizó los resultados en contextos similares, que demanden la misma problemática. Así también, todo el trabajo científico se basó en la teoría de recaudación de arbitrios municipales, propuesta por Matthijs y Kommer (2011) y la teoría de calidad de servicio de López (2013), esto

permitió refutar o reafirmar los conceptos argumentativos y su ocurrencia en la realidad. Los resultados encontrados y todo el marco conceptual y teórico pueden formar parte de otras investigaciones que se realicen en el futuro, como antecedente y pre estudio que delimite la dirección y nivel de estudios.

1.4.3. Metodológica

La investigación pretende incentivar y promover nuevas formas de investigación a partir de lo hallado en el presente documento científico, donde los próximos investigadores realicen estudios de mayor nivel, a fin de explicar o proponer estrategias de mejora de la recaudación de arbitrios y la calidad de servicio en contextos similares de centros públicos. Así mismo, se realizó la validación y confiabilidad de los instrumentos, se respetó los principios metodológicos, técnico e instrumentales para la realización del estudio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)

- Identificar la relación entre la capacidad administrativa contable y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.
- Identificar la relación entre el cálculo de servicio y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

CAPÍTULO II MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Pérez (2016) en su investigación para obtener el grado de doctor, denominada: *“La organización de los servicios tributarios municipales”*, tuvo el objetivo de realizar un análisis de las disposiciones legales y reglamentarias de los servicios tributarios en las municipalidades de estudio; el estudio fue de nivel descriptivo, utilizó una muestra poblacional del total de municipalidades de salamanca y para la recolección de datos manejó análisis documentario y entrevistas. De acuerdo con los resultados el desenvolvimiento de la administración tributaria municipal española es poliédrico; razón por la cual las actividades administrativas se ven afectadas, en el sentido de que la funcionalidad de los servicios municipales posee características particulares. Asimismo, se pudo determinar que la eficiencia y agilidad de administración tributaria se deben a la implementación de las TICs como factores de resolución oportuna de procedimientos administrativos.

Armada, Martínez, Segarra, & Díaz (2016) en su investigación, denominada: *“La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes”*; Percepción, análisis y evolución, tuvo el objetivo de determinar el grado de satisfacción del contribuyente respecto a los servicios deportivos ofrecidos por la municipalidad de Cartagena; el estudio fue de nivel descriptivo, utilizó una muestra de 1229 usuarios, mediante el muestreo probabilístico y se recolectó datos a través de cuestionarios que evaluaron la variable de estudio. De acuerdo con los resultados la percepción de los usuarios respecto a la satisfacción de las instalaciones es alta. Asimismo, tras el análisis de características de los usuarios se determinó que las mujeres son las que valoran más los servicios; específicamente las mayores de 65 años y las mujeres que cuentan con una profesión.

Hernández (2015) en su investigación, denominada: *“Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la Alcaldía del Municipio San Diego”*, tuvo el objetivo de establecer estrategias con la finalidad de incrementar mecanismos para recaudar impuestos municipales; la investigación se enmarcó en un nivel descriptivo, utilizó una muestra de 20 colaboradores municipales y 368 contribuyentes, a través del muestreo probabilístico y recolectó datos mediante cuestionarios que evaluaron las variables de estudio. Los resultados demostraron que el proceso de recaudación llevada a cabo por la municipalidad de San Diego se basa en la información brindada al contribuyente. Asimismo, se pudo determinar que la fiscalización es un factor fundamental para minimizar la evasión de impuestos, lo cual resulta beneficioso para el municipio en la cantidad de recursos disponibles para el usuario que; a su vez estimula al contribuyente a realizar sus pagos de manera oportuna.

Mendoza & Pantealón (2015) en su investigación, denominada: *“Investigación y análisis para determinar cómo incide en el presupuesto de inversión del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón palestina; la educación y cultura respecto a la responsabilidad de pago de impuestos y tasas municipales por parte de los ciudadanos”*, tuvo el objetivo de analizar el sistema de recaudación y cobro municipal para alcanzar satisfacción del nivel de vida de los habitantes; el estudio fue de nivel explicativo, manejó una muestra de 300 usuarios, determinados por muestreo probabilístico y recolectó datos mediante cuestionarios. De acuerdo con los resultados los ciudadanos del Cantón de Palestina no cumplen con sus impuestos lo cual incide de negativamente en los ingresos municipales y en la realización de obras proyectadas en Planes Operativos que cubran las necesidades de los usuarios. Finalmente, se concluyó la necesidad de establecer sanciones para incentivar a los contribuyentes a realizar sus pagos oportunos.

Armada (2015) en su investigación para obtener su grado de doctor, denominada: *“La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio Municipal de Deportes”*, tuvo el objetivo de determinar los niveles de calidad de los servicios deportivos brindados por la municipalidad y la satisfacción de sus usuarios; la investigación se enmarcó en un nivel descriptivo, utilizó una muestra de 17 centros deportivos de Cartagena, definidos por muestreo probabilístico y para recolectar datos manejó cuestionarios que evaluaron las variables de estudio. De acuerdo con los resultados los usuarios tuvieron una satisfacción alta respecto a las instalaciones deportivas y la calidad de servicio. Finalmente, se pudo determinar que la contribución de los usuarios permite afianzar la calidad, satisfacción y; por ende, la contribución oportuna de los contribuyentes al servicio municipal de deportes.

Antecedentes Nacionales

Ortiz (2019) en su investigación, denominada: *“Recaudación de arbitrios municipales y su incidencia en Calidad de servicios al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huaura 2018”*, tuvo el objetivo de determinar la incidencia de la recaudación de arbitrios municipales en la calidad de servicio brindado al ciudadano; el estudio fue de nivel descriptivo, la muestra se constituyó por 76 personas, determinados por muestreo probabilístico y se recolectó datos mediante análisis documental y cuestionarios. De acuerdo con los resultados el pago oportuno de arbitrios municipales se ven influidos de manera positiva por el adecuado servicio de limpieza pública y que la recaudación por servicio de serenazgo incide de manera favorable en la atención segura del ciudadano; a diferencia de la recaudación por servicios de parques y jardines que no tiene influencia con la calidad de servicio. Finalmente, se concluyó que la recaudación de arbitrios municipales incide de manera favorable en la calidad de servicios brindados a los ciudadanos.

León (2018) en su investigación, denominada: *“Influencia de la recaudación del arbitrio de parques y jardines, en la calidad del servicio del municipio de Huaraz 2013-2017”* tuvo el objetivo de demostrar la influencia de la recaudación de arbitrios de parques y jardines en la prestación de servicios; el estudio fue de nivel descriptivo, la muestra se constituyó 100 contribuyentes, determinados por muestreo probabilístico y se recolectó datos mediante análisis documentales, entrevistas y cuestionarios que evaluaron cada una de las variables. De acuerdo con los resultados la recaudación de arbitrios de parques y jardines no influye en la calidad de servicio prestado por el municipio de Huaraz. Asimismo; tras el análisis de las dimensiones de la recaudación de arbitrios se pudo determinar que la capacidad administrativa y el cálculo de servicios no tienen relación con las estrategias y factores de calidad de servicio

prestado por la municipalidad de Huaraz; demostrándose que ninguna de las dos variables se afecta por la otra.

Sinarahua (2017) en su investigación para obtener el grado de magister, denominada: *“Recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado 2017”*, tuvo el objetivo de determinar si la recaudación tributaria se relaciona con la calidad de servicio brindada por los trabajadores municipales; el estudio fue de nivel descriptivo, la muestra se constituyó por 56 colaboradores, determinados por muestreo no probabilístico y se recolectó mediante análisis documental y cuestionarios que midieron las variables. De acuerdo con los resultados la recaudación tributaria se relaciona significativamente con la percepción de calidad de servicio prestado por trabajadores municipales. Tras el análisis de los tributos se pudo determinar que las tasas más altas de recaudación son los arbitrios o servicios públicos que se relacionan de manera directa a la calidad de servicio. Finalmente, se concluyó que el 48,21% percibe un servicio de calidad, lo cual revela la carencia de tiempo y espacio para una atención de calidad.

Chuquimamani (2017) en su investigación, denominada: *“El impacto de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines en el distrito de Juliaca 2016”*, tuvo el objetivo de determinar el impacto que tiene la recaudación de arbitrios municipales sobre la gestión de servicios referentes a parques y jardines; el estudio fue de nivel explicativo, la muestra se constituyó por 80 contribuyentes, determinados por muestreo no probabilístico y se recolectó datos mediante entrevistas y cuestionarios que evaluaron las variables de estudio. De acuerdo con los resultados el 24% de contribuyentes no cuenta con información respecto a los tributos y, solo el 13% conoce o tiene noción acerca de la recaudación de arbitrios municipales; de

manera que los pagos oportunos de arbitrios solo son realizados por el 22% de contribuyentes. Finalmente, se concluyó que la recaudación de arbitrios municipales no impacta en la gestión del servicio de parques y jardines.

Mérida (2015) en su investigación, denominada: *“Recaudación del arbitrio municipal de serenazgo y calidad del servicio en la municipalidad provincial del cusco durante el año 2013”*, tuvo el objetivo de determinar si la recaudación de arbitrio por el servicio de serenazgo influye en la calidad de servicio brindado por la municipalidad; el estudio fue de nivel descriptivo, el muestreo poblacional para determinar la totalidad de contribuyentes como muestra de estudio y para recolectar datos utilizaron cuestionarios que midieran las variables. De acuerdo con los resultados más de la mitad de contribuyentes (52,6%) no cumplen con el pago de arbitrios municipales. Tras el análisis de la percepción de calidad de servicio de serenazgo se pudo determinar que el nivel de aprobación es bajo. Finalmente, se concluyó que la recaudación de arbitrios respecto al servicio de serenazgo influye de manera significativa en la calidad de servicio brindado por el municipio de Cuzco.

2.2. Bases teóricas o científicas

Administración Tributaria Municipal

La implementación de leyes tributarias se encuentra a cargo de la administración tributaria (Matthijs & Kommer, 2011). Desde hace algunas décadas, el sistema tributario se ha encargado de explicar y conceptualizar de manera jurídica, el origen e interacción de las obligaciones, deberes y derechos que surgen en el Estado que procura el ingreso de tributos a un país (Aguayo, 2014).

Una de las funciones fundamentales de la tributación es el aumento de ingresos direccionados a los gastos públicos (Matthijs & Kommer, 2011). El desarrollo y creación de instituciones locales y regionales con facultad de administrar sus propios servicios, generó el surgimiento de gobiernos locales y municipales que se encarguen de velar por las necesidades de la población (Vilchez, Neyra, & Nolberto, 2018).

En ese sentido Arancibia (2012) refiere que los gobiernos locales cuentan con jurisdicción tributaria delegada por el estado, para contar con la facultad de recaudación y administración de tributos específicos de naturaleza municipal, como fuente de ingreso para afrontar gastos generados en la búsqueda de desarrollo local.

La Ley de tributación Municipal señala que “los gobiernos locales pueden crear, modificar, suprimir contribuciones, tasas o exonerar de éstos dentro de su jurisdicción, con límites que la ley señala” (Javier, 2014).

Asimismo; el Código Tributario - Libro II “La administración tributaria y los administrados”, artículo 52º sobre las competencias de los gobiernos locales, señala que: “Los Gobiernos Locales administran exclusivamente las contribuciones y tasas municipales, sean estas últimas, derechos, licencias o arbitrios, por excepción los impuestos que la Ley les asigne” (SUNAT, 2017).

Impuesto, contribución y tasa

El Ministerio de Economía y Finanzas hace la diferencia de conceptualización entre los tributos comunes, a continuación (MEF, 2018):

- a) **Impuesto:** “Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado”.

b) Contribución: “Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales”.

c) Tasa: “Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente. No es tasa el pago que se recibe por un servicio de origen contractual”. Las Tasas, entre otras, pueden ser:

- **Arbitrios:** “son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público”.
- **Derechos:** “son tasas que se pagan por la prestación de un servicio administrativo público o el uso o aprovechamiento de bienes públicos”.
- **Licencias:** “son tasas que gravan la obtención de autorizaciones específicas para la realización de actividades de provecho particular sujetas a control o fiscalización”.

Para efectos de la investigación nos centraremos en revisar de manera detallada los arbitrios municipales como parte de los tributos administrados por los gobiernos locales o municipalidades.

Arbitrios municipales

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2018) a través de la Ley de Tributación Municipal, Título II sobre los impuestos municipales, en el artículo 5° señala que “los impuestos municipales son los tributos a favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente. La recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los Gobiernos Locales”

El Sistema de Administración Tributaria (SAT, 2018) como organismo público descentralizado encargado de administrar, fiscalizar y recaudar conceptos municipales tributarios y no tributarios.

Los arbitrios “son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de los servicios públicos de Limpieza Pública, Parques y Jardines Públicos y Serenazgo, los cuales son aprobados mediante ordenanza, la misma que establece los montos de las tasas que deban pagar los contribuyentes”.

De acuerdo con el Sistema de Administración Tributaria, los contribuyentes de arbitrios municipales son los propietarios que habiten en los predios, lleven a cabo actividades dentro de estos o un tercero bajo cualquier título que use el predio. Los arbitrios municipales tienen periodos mensuales y se recaudan cada trimestre. Dicho pago puede efectuarse al contado o por cuotas trimestrales; si el pago es efectuado al contado y antes de cumplirse el plazo, este es descontado en el 5% (SAT, 2018).

Clases de arbitrios municipales

Los principales arbitrios municipales establecidos son la limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines y seguridad ciudadana o serenazgo (Javier, 2014):

a) Arbitrio de Limpieza Pública: Este arbitrio comprende los servicios de:

Barrido de Calles: Este servicio involucra el barrido de espacios y vías públicas, su transporte, descarga, transferencia y su disposición final en los lugares correspondiente.

Recolección de Residuos Sólidos: Los residuos sólidos son todos aquellos materiales desechados (desperdicio o basura) posterior a las actividades

humanas; provenientes de familias o industrias, que deciden deshacerse de materiales usados en actividades o servicios de consumo. Estos pueden involucrar simples residuos del hogar; hasta animales muertos, neumáticos usados, residuos industriales u hospitalarios, entre otros.; que en virtud de la evitación de riesgos de salubridad y cuidado del medio ambiente se recogen y depositan en el lugar correspondiente.

b) Arbitrio de Parques y Jardines Públicos: Arbitrio que se encuentra comprendido por el cobro de servicios de mantenimiento, implementación, recuperación y mejora de los parques y jardines que son usados por la población, recolección, transporte y disposición final de la maleza originada en la vía pública.

c) Arbitrio de Serenazgo: Arbitrio que se encuentra comprendido por el cobro de servicios para mantener y mejorar el servicio de vigilancia pública para la adecuada atención de emergencia, en virtud de la seguridad ciudadana.

Recaudación de arbitrios municipales

El proceso de recaudación tributaria comienza desde que el contribuyente hace la recepción de información, hasta el vencimiento de tributos. Por esa razón, es importante que los gobiernos locales provean de información oportuna a través de formularios donde se especifique los pagos para cada tipo de tributo (Matthijs & Kommer, 2011). El Ministerio de Economía y Finanzas (2018) presenta manuales donde se describen las funciones y la operación del sistema, que permiten que las municipalidades determinen y liquiden los tributos a cargo de su administración.

Capacidad de administración de arbitrios municipales:

La capacidad administrativa de los arbitrios municipales depende de la optimización de los recursos humanos para hacer más productivo y eficiente el control de recursos. A continuación, se detalla aspectos fundamentales para la administración tributaria (León, 2018):

- a) Precisar los objetivos del área al cual se dirige.
- b) Programar de manera adecuada la gestión.
- c) Definir ciertas propuestas.
- d) Sistematizar datos estadísticos.
- e) Analizar operaciones y la forma de manejar los recursos.
- f) Controlar el tiempo y costo de producción.

Cálculo de Servicio de los arbitrios

De acuerdo con el portal Municipio al Día para realizar el cálculo de servicio de los arbitrios se debe identificar los recursos que cada municipalidad destina a cada uno de los arbitrios; como la remuneración al personal directo encargo de prestar los servicios, los materiales o insumos que se utilizan, la devaluación y mantenimiento de equipos, etc. En base a dichas consideraciones, se debe elaborar un cuadro de costos donde se detalle los servicios prestados, maquinarias e instrumentos (PCM, 2006).

- a) **Sujeto pasivo del tributo:** El importe total tras la determinación del cuadro de costos se divide de manera racional mediante tasas para que cada sujeto pasivo se haga cargo de la tasa de arbitrios que le corresponde pagar como obligación por su calidad de ciudadano y los servicios prestados. Los propietarios son sujetos pasivos que han de encargarse del pago de arbitrios; sea el que habite el predio o sea ocupado por una tercera persona (MEF, 2018).

b) Costos de arbitrios: Conforme a lo establecido por el Tribunal Constitucional determinar el costo que demanda la prestación de servicios le corresponde a cada Municipalidad; cabe considerar, que dicha facultad no autoriza la consideración irrazonable e indiscriminada. De manera que, los costos de arbitrios deben ser idóneos guardando relación objetiva con el servicio prestado. Para efectos de claridad, se hace necesario la publicación de informes técnicos municipales que sustenten el costo de los servicios. Dichos informes deben considerar cuadros que detallen la estructura de costos de arbitrios por limpieza pública, parques y jardines públicos y serenazgo (MEF, 2018).

Calidad de servicio

La calidad es un proceso que permite la mejora continua, donde la empresa y cada una de sus áreas funcionales buscan satisfacer y anticipar las necesidades los clientes mediante la participación activa de producción y prestación de productos y servicios (Álvarez, Álvarez, & Bullón, 2006).

El servicio es entendido como la actuación brindada de una parte a otra. De esta manera, se entiende que un servicio es un producto constituido principalmente por elementos no tangibles que involucrarían elementos tangibles o físicos, donde el factor humano jugaría un rol fundamental a nivel de interacción entre cliente y proveedor (Valls, Román, Chica, & Valls, 2017).

Según Vásquez, Rodríguez, & Díaz (1996) la calidad es un concepto utilizado en el servicio y se encuentra vinculado a la percepción y/o expectativa que tienen los clientes frente a una actuación. La percepción de calidad de servicio sería resultado del balance entre expectativa futura y percepción actual que tiene el cliente. De modo que, si la prestación es superior a la expectativa, el servicio que brinda la empresa se

consideraría excelente, si es igual la percepción de calidad sería catalogado como bueno o adecuado; y si no se cubren las expectativas, el servicio sería etiquetado como malo, deficiente o pobre.

De acuerdo con Lovelock & Wirtz (2009) los servicios implican actividades financieras que un ente ofrece a otro, los cuales, generalmente basan su desempeño en el tiempo para alcanzar los resultados ansiados para los receptores y/o clientes.

Las empresas que son administradas adecuadamente toman en cuenta la selección, capacitación y motivación de sus trabajadores, quienes son los encargados directos de ofrecer los servicios al cliente. Además de contar con las habilidades técnicas para ejecutar un trabajo, los trabajadores deben ser capaces de generar relaciones interpersonales a través de sus cualidades positivas (Lovelock & Wirtz, 2009).

Para López (2013), hablar de calidad de servicio brindado al cliente, no es un tema nuevo para las organizaciones. De hecho, los clientes siempre han exigido ser bien tratados y atendidos a la hora de adquirir un producto y/o recibir un servicio, lo cual, involucra confianza, precisión, innovación, eficacia y eficiencia. En consecuencia, las empresas están obligadas a buscar alternativas novedosas a fin de cubrir dichos requerimientos y/o necesidades.

De acuerdo con Tigani (2006), un excelente servicio es posible siempre en cuando el cliente haya satisfecho sus expectativas. Por esta razón, dejar de lado los valores del cliente sería una actitud negligente y altiva por parte de la organización, dado que, los valores motivan las transacciones pese a su naturaleza subjetiva.

Según Denton (1992), la calidad de un servicio depende en gran medida de su gestión. En ese sentido, las organizaciones tienen la responsabilidad de capacitar y formar a los colaboradores para solucionar problemas, medir su trabajo y gratificar el servicio de buena calidad. Por lo tanto, deben regir su accionar bajo lo siguiente:

- a) Mejorar la comprensión del producto y la prestación del servicio.
- b) Mejorar el conocimiento de actitudes, deseos y necesidades del cliente.
- c) Desarrollar una conceptualización adecuada de calidad.
- d) Proporcionar capacitación formativa relacionada al producto, al personal encargado del servicio al cliente.
- e) Determinar motivación e incentivo para ofrecer un servicio de calidad.
- f) Acoger una filosofía gremial de calidad de servicio, modificando la actitud, percepción y cultura empresarial.

Importancia de la calidad de servicio

El servicio al cliente ha ido tomando notable importancia acorde al aumento de competencia en el mercado, debido a que los clientes tienen un bagaje mayor de opciones a la hora de adquirir un bien y/o servicio. De ahí la importancia de mejorar y ajustar los servicios en función a la necesidad o demanda del cliente. La importancia reside en lo siguiente (López, 2013):

- a) Competencia: Los productos y/o servicios ofertados en el mercado con más variados, por lo que, el valor agregado es fundamental.
- b) Calidad y precio: La variedad de eficacia y costo obliga ofrecer una diferenciación frente a la competencia.

- c) Cliente: La demanda del cliente es cada vez mayor, en tanto brindar un trato personalizado y un servicio ágil ayudará a cubrir la búsqueda de calidad, precio y atención.
- d) Divulgación de la experiencia: Un cliente no satisfecho con el servicio y/o atención posiblemente hablará de ello con otros clientes. Al igual que, un cliente satisfecho posiblemente volverá y traerá más clientela a través de la recomendación.

La comprensión y aplicación de los elementos antes mencionados es fundamental para lograr la ansiada primacía competitiva en el mercado (López, 2013).

Objetivos de la calidad de servicio

Valls, Román, Chica, & Valls (2017) analizó los objetivos de la calidad mediante un modelo de capas concéntricas, similares a las capas de una cebolla, que van desde una perspectiva superficial a una más interna:

- 1. Primera capa:** Da cuenta de la satisfacción de la clientela sobre la percepción que tienen del producto y/o servicio mediado por sus expectativas. En esta capa se encuentra la percepción asociada a aspectos físicos de la prestación y recepción del servicio.
- 2. Segunda capa:** Da cuenta de la satisfacción de la clientela sobre la percepción de los colaboradores o prestador de servicios con los que está en contacto. En tanto, existirá calidad de servicio siempre y cuando los empleados se encuentran motivados y capacitados para facilitar los servicios, sin necesidad de que existan esfuerzos sobrehumanos para ofrecer adecuadamente una atención.
- 3. Tercera capa:** Da cuenta de la satisfacción de la clientela sobre la percepción del uso adecuado de la tecnología para la organización y prestación del servicio.

Cabe decir que, brindar servicios de calidad no significa necesariamente utilizar sistemas modernos de información y/o contar con dispositivos tecnológicos sofisticados, sino más bien, ajustar la tecnología existente a la necesidad organizacional para la prestación de servicios.

- 4. Cuarta capa:** Da cuenta de la adecuada gestión de la organización, por lo que, no es suficiente la planificación de recursos y medios imprescindibles para prestar un servicio en el momento oportuno, sino que, además éste se encuentre planeado y organizado de manera sensata. Es fundamental el uso de herramientas y modelos de gestión para optimizar los recursos (humanos, informáticos, entre otros) con los que cuenta una empresa.
- 5. Quinta capa:** Corresponde a la visión del accionista, que además de la planificación y calidad, implica la optimización que comprende hacer las cosas con costes mínimos. En este punto, cabe mencionar la rentabilidad a mediano y largo plazo asumiendo un modelo que permita explotar de manera eficaz y sostenible.
- 6. Sexta capa:** Corresponde a la gestión estratégica para manejar las cosas bien y con costes mínimos se pueden tomar correctas decisiones en relación a la dirección comercial de la empresa y los servicios que pueden brindar con costos asumibles.
- 7. Séptima capa (última capa):** Pertenece a la "sociedad del servicio". Existe calidad de servicio sostenible en el tiempo siempre y cuando los agentes que se encuentran implicados; ya sean clientes o prestadores (accionistas, directivos, personal de soporte, personal de contacto) y su contexto ambiental o social, contribuyen y reciben durante el periodo de prestación generando un balance positivo a favor de todos.

Factores de calidad de servicio

Actualmente, las empresas conforman una gran red de dependencia e intereses que generan que su funcionamiento se condicione a elementos externos. Por un lado, se provee de productos y servicios y, por otro, se encarga de vender y atender a sus clientes. Asimismo, se ve influenciado por factores sociales y medioambientales.

Alcalde (2010) considera 5 dimensiones que influyen y afectan la calidad en el servicio brindado por las organizaciones:

- a) **Factor Humano:** En el modelo actual empresarial se considera la participación del trabajador como indispensable junto con sus ideas y sugerencias; donde la creatividad de todos permite innovar y mejorar de manera constante los procesos. En ese sentido; se va generando una revolución, considerando el valor de los seres humanos en la calidad de servicio. Hoy en día; cuando se hace referencia a la calidad, no solo se remarca la idea de producto o servicio, sino que se consideran todos los factores organizacionales capaces de generarlos. Es así que, la participación del equipo humano que forma parte de empresa es importante a la hora de brindar calidad en los servicios.
- b) **Factor tecnológico:** Los constantes y rápidos avances tecnológicos y científicos, hacen posible la producción de bienes y servicios de manera óptima con mejor calidad y precio. Las maquinarias, robots y herramientas o sistemas informáticos y/o automatizados; son algunos ejemplos de la novedosa tecnología actual; que consiguen procesos automáticos con los que se puede reducir costos y aumentar flexibilidad.
- c) **Factor comercial:** La globalización de mercado en las que se mueven las empresas, hace más factible la relación comercial entre el comprador y el vendedor en todo el mundo. Los sistemas para producir son cada vez más

modernos, generan que la variedad de productos y servicios brindado a los clientes aumenten y; al mismo tiempo la oferta sea una herramienta fundamental para la competencia en el mercado. Frente a dicha variedad y oferta de mercado, los consumidores se enfocan en la búsqueda de calidad para elegir un producto o servicio. Los sistemas de gestión de calidad constituyen estrategias primordiales para la estabilidad de la empresa en la sociedad moderna.

d) Factor medio ambiental: La degradación medioambiental es un tema cada vez más tocado en el rubro de calidad de servicio; la contaminación del mar, ríos, aire, la degradación de la capa de ozono, la contaminación acústica, la destrucción de los bosques; son situaciones que incentivan la instauración de nuevas leyes enfocadas al desarrollo sostenible del medio ambiente. Las empresas no son ajenas a la realidad del medio ambiente; es por ello que se adoptan este reto en sus sistemas de producción mediante inversiones pertinentes para modificar el diseño de su producción si es necesario.

Estrategias de calidad de servicio

Es fundamental el enfoque al consumidor para la prestación de servicios considerando estándares de calidad para el desarrollo de un buen servicio. Por ello es importante que las empresas pongan en práctica estrategias enfocadas en el cliente. A través de la práctica de estrategias se busca que el cliente perciba que el producto o servicio brindado será de calidad (León, 2018). Algunas herramientas estratégicas para que el cliente se sienta satisfecho con el servicio brindado son: el buen trato, responder a las quejas y ayudar al contribuyente.

2.3. Marco Conceptual

Arbitrios: “Son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de los servicios públicos de Limpieza Pública, Parques y Jardines Públicos y Serenazgo, los cuales son aprobados mediante ordenanza, la misma que establece los montos de las tasas que deban pagar los contribuyentes” (SAT, 2018).

Recaudación de arbitrios municipales: Es un proceso que comienza en la recepción de información por parte del contribuyente, hasta el vencimiento de tributos. Por esa razón, es importante que los gobiernos locales provean de información oportuna a través de formularios donde se especifique los pagos para cada tipo de tributo (Matthijs & Kommer, 2011).

Capacidad de administración de arbitrios municipales: La capacidad administrativa de los arbitrios municipales depende de la optimización de los recursos humanos para hacer más productivo y eficiente el control de recursos. A continuación, se detalla aspectos fundamentales para la administración tributaria (León, 2018)

Cálculo de Servicio de los arbitrios: Para realizar el cálculo de servicio de los arbitrios se debe identificar los recursos que cada municipalidad destina a cada uno de los arbitrios, en base a dichas consideraciones, se debe elaborar un cuadro de costos donde se detalle los servicios prestados, maquinarias e instrumentos (MEF, 2018).

Calidad de servicio: Es la exigencia que los clientes tienen acerca del buen trato y atención al momento de obtener un producto o servicio; que además involucra confianza, calidad, tiempos prudentes, precios e innovación periódica que las empresas deben brindar (López, 2013).

Factor Humano: Considera el valor de los seres humanos junto a sus ideas y sugerencias para brindar calidad de servicio, la participación del equipo humano que forma parte de empresa es importante para innovar y mejorar constantemente los procesos (Alcalde, 2010).

Factor tecnológico: Los constantes y rápidos avances tecnológicos y científicos, hacen posible la producción de bienes y servicios de manera óptima con mejor calidad y precio. A través de estos se consiguen procesos automáticos con los que se obtiene una reducción de costos y mayor flexibilidad (Alcalde, 2010).

Factor comercial: La globalización de mercado genera que la variedad de productos y servicios brindado a los clientes aumenten. Frente a dicha variedad y oferta de mercado, los consumidores se enfocan en la búsqueda de calidad para elegir un producto o servicio (Alcalde, 2010).

Factor medio ambiental: La degradación medioambiental es un tema cada vez más tocado en el rubro de calidad de servicio; en ese sentido se instauran nuevas leyes enfocadas al desarrollo sostenible del medio ambiente y; las empresas adoptan este reto en sus sistemas de producción (Alcalde, 2010).

Estrategias de calidad de servicio: Es fundamental el enfoque al consumidor para la prestación de servicios considerando estándares de calidad para el desarrollo de un buen servicio. Por ello es importante que las empresas pongan en práctica estrategias enfocadas en el cliente como; el buen trato, las respuestas a las quejas y la ayuda al contribuyente (León, 2018).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

H1 Existe relación directa entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

H0 No existe relación directa entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

3.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

H1 Existe relación directa entre la capacidad administrativa contable y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

H0 No existe relación directa entre la capacidad administrativa contable y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico –2020.

Hipótesis específica 2

H1 Existe relación directa entre el cálculo de servicio y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

H0 No existe relación directa entre el cálculo de servicio y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

3.3. Variables

Variable 1: Recaudación de arbitrios

Definición conceptual: Es un proceso que comienza en la recepción de información por parte del contribuyente a través de formularios donde se especifique los pagos para cada tipo de tributo (Matthijs & Kommer, 2011).

Definición operacional: Se mide y observa la forma de recaudación mediante la capacidad administrativa contable y el cálculo de servicio por medio del Cuestionario de Recaudación de Arbitrios diseñada por León (2018).

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Es la exigencia que los clientes tienen acerca del buen trato y atención al momento de obtener un producto o servicio; involucrando confianza, tiempos prudentes, precios e innovación periódica que las entidades públicas o privadas deben brindar (López, 2013).

Definición operacional: Se mide los factores de calidad y estrategias de calidad de servicio que las entidades públicas y/o privadas brindan, mediante el Cuestionario de Calidad de Servicio de León (2018).

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

La tesis utilizó el método general científico que hace referencia a la capacidad de desarrollar tácticas y estrategias estrictas y controladas que se rigen a un sistema proporcional de las hipótesis para adquirir probabilidades que se puedan relacionar las variables, fenómenos o sucesos que traten de explicar la realidad (Carrasco, 2009).

Asimismo, como método específico se utilizó el método descriptivo, puesto que brinda técnicas y procedimientos que ayudan a obtener conocimientos teóricos con veracidad y validez que pueden ser comprobadas científicamente durante el uso de estrategias fiables que no se prestan a la subjetividad (Carrasco, 2009).

4.2. Tipo de investigación

La investigación presente es aplicada, puesto que se aplicaron de conocimientos teóricos e instrumentales a fin de establecer alguna situación concreta y consecuente, que de esas se desplieguen. La investigación aplicada busca comprender para hacer,

mediante la aplicación instantánea sobre una realidad determinada y la comprobación de las hipótesis planteadas (Sánchez y Reyes, 2015).

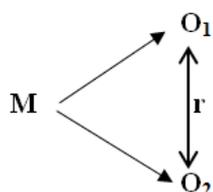
4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue la correlacional, puesto que valora la relación o intenta explicar la congruencia que existe entre dos o más variables, con conceptos o categorías de una variable, mide cada una de estas, que pueden estar relacionadas y posteriormente se analiza y sintetiza su tipo y nivel de correlación (Hernández et al., 2014).

4.4. Diseño de la investigación

La investigación hizo uso del diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional, debido que el objetivo es determinar relación que entre dos variables sobre una sola muestra y posteriormente comparados estadísticamente mediante instrumentos estadísticos de coeficiente de correlación (Sánchez & Reyes, 2015).

Figura 1 Esquema de diseño de la investigación.



Dónde:

M = Muestra formada por los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

O₁ = Observación de la Recaudación de arbitrios

O₂ = Observación de Calidad de Servicio.

r = Correlación entre ambas variables.

4.5. Población y muestra

Población

La población es el conjunto de todos los casos que posee una serie de especificaciones propias de cada contexto social, ambiental, económico, entre otros (Hernández et. al., 2014). La población entonces estuvo conformada por 5000 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico de la Provincia de Chupaca de la Región Junín del Perú.

Muestra

La muestra es considerada como la unidad básica de estudio o grupo de contextos, personas, sucesos, comunidades, eventos entre otras, de estos se recolectan datos que después son analizados (Hernández, et. al., 2014). La muestra estuvo conformada por 50 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico de la Provincia de Chupaca de la Región Junín del Perú.

Tipo de muestreo

El tipo de muestreo fue no probabilístico del tipo intencional por conveniencia, este tipo de muestreo permite a cada individuo de la muestra formar parte de ella, elegido por conformidad del participante, donde previamente haya sido informado de los objetivos de la investigación, seleccionando por accesibilidad a los participantes (Hernández, et. al., 2014).

Tabla 1 Población y muestra de la investigación.

	N° de contribuyentes	Total
Población	5000	5000
Muestra	50	50

Nota. La muestra del estudio fueron 50 contribuyentes de la MDHCH

a) Criterio de inclusión

- Contribuyentes de ambos sexos mayores a 18 años de edad.
- Contribuyentes que contribuyan y paguen arbitrios a la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico de la Provincia de Chupaca.
- Contribuyentes que den el consentimiento para resolver los instrumentos.
- Contribuyentes que hayan resuelto adecuadamente el Cuestionario de Recaudación de Arbitrios.
- Contribuyentes que hayan resuelto adecuadamente el Cuestionario de Calidad de Servicio

b) Criterios de exclusión

- Contribuyentes que no contribuyan y paguen arbitrios a la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico de la Provincia de Chupaca.
- Contribuyentes que no den el consentimiento para resolver los instrumentos.
- Contribuyentes que no hayan resuelto adecuadamente el Cuestionario de Recaudación de Arbitrios.
- Contribuyentes que no hayan resuelto adecuadamente el Cuestionario de Calidad de Servicio

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnica**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, puesto que permite brindar respuesta a problemas específicos a nivel descriptivo, posteriormente ser ordenada y

sistematizada de acuerdo con un sistema metodológico previamente seleccionado que acredite el rigor científico de la información (Tamayo y Tamayo, 2003).

Instrumentos

El tipo de instrumento que se utilizó fue el cuestionario, ya que se pretende evaluar y recoger información del constructo, fenómeno o variable que se esté analizando y se valore como esencial, permitiendo enfocar y delimitar dificultades que no sean coherentes y sintetiza la realidad a un grupo y número específicos de datos a fin de precisar y concretar la información para la comprobación de los objetivos e hipótesis de la investigación que se pretenda realizar (Tamayo y Tamayo, 2003) En este sentido, los instrumentos que se utilizaron para el estudio, fueron el Cuestionario de Recaudación de Arbitrios y el Cuestionario de Calidad de Servicio.

Ficha Técnica del Cuestionario de Recaudación de Arbitrios

Autor: Megummy León (2018)

Aplicación: Individual o colectiva

Ámbito de aplicación: De 18 años a más

Duración: 10 – 15 minutos, aproximadamente

Finalidad: Evalúa la calidad de la recaudación de arbitrios

Modo de aplicación: Es dicotómica (si, no)

Conformación: El instrumento está conformado por 14 enunciados, con 2 dimensiones. Tipo de respuesta dicotómica.

Tipificación: El instrumento tiene 2 dimensiones y 14 ítems: capacidad administrativa contable (7 ítems) y cálculo del servicio (7 ítems)

Confiabilidad: La confiabilidad es por análisis factorial según dimensión: capacidad administrativa contable (0,81) cálculo del servicio (0,82)

Validez: Ajuste de validez interna en correlación ítem-test un valor de 2.83, el cual, con 1 grado de libertad alcanza una probabilidad de .092, indica que el modelo es adecuado.

Ficha Técnica del Cuestionario de Calidad de Servicio

Autor: Megumy León (2018)

Aplicación: Individual y colectiva

Ámbito de aplicación: Adultos

Duración: 15 – 20 minutos, aproximadamente

Finalidad: Valora los niveles de calidad de servicio

Modo de aplicación: Es dicotómica (si, no).

Conformación: El instrumento está conformado por 12 enunciados presentados en forma de preguntas y dos dimensiones

Tipificación: El instrumento está conformado por 12 ítems con 2 dimensiones: factores de calidad y estrategias en la calidad de servicio.

Confiabilidad: La confiabilidad es de 0,868 en el coeficiente de Alfa de Cronbach

Validez: La validez fue por medio de criterio de expertos que se realizó a tres profesionales cuyo índice de concordancia es de 0,69

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Estadística descriptiva

La investigación la estadística descriptiva, con el fin de describir, valorar y cuantificar los datos, o puntuaciones obtenidas de cada variable y presentarlos para entender la realidad obtenida (Hernández et al. 2014). Por ello, se aplicó el análisis descriptivo a través de la media porcentual, mediante tablas cruzadas de contingencia

que describan la relación de las variables y gráficos de porcentaje que responden los registros y recolección de datos.

Estadística inferencial

Se utilizó la estadística inferencial, debido a que este tipo de estadística permite realizar procedimientos estratégicos que comprueban, deducen e infieren los posibles resultados que se obtienen a raíz de las hipótesis planteadas previamente (Berenson & Levine, 2001). El instrumento estadístico que se utilizó fue el Coeficiente de Rho de Spearman para muestras relacionadas Bivariados puesto que ambas variables son de naturaleza ordinal.

Procedimiento de los datos

En este ámbito el procedimiento implica una serie de pasos graduales que se deben seguir para cumplir exitosamente los objetivos y se puedan comprobar o refutar las hipótesis planteadas. El cual se evaluó los instrumentos propuestos a la muestra planificada por medio virtual por los acontecido en la actualidad (Emergencia Sanitaria), se seleccionó las fichas que se hayan completado y resuelto satisfactoriamente, se calificaron los cuestionarios y se evidenció los resultados, se transfirieron los datos y valores obtenidos al Programa Estadístico de Ciencias Sociales – SPSS versión 25, posteriormente se procesaron los datos descriptivamente utilizando tablas cruzadas para observar la relación en media porcentual mediante el uso del Programa de Microsoft Excel versión 2019, se procesaron los datos utilizando la estadística inferencia donde se seleccionaron la prueba de Rho de Spearman para muestras relacionadas en modalidad bivariados, se identificó el P-valor, el nivel de relación y nivel de significancia para luego ser explicado, argumentado e interpretado en la discusión de los resultados.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

Para poder ejecutar y desarrollar la investigación que se presenta, se tomó como referencia y base ética en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes. Se respetó los principios estipulados en los artículos, tales como el principio de confidencialidad, respeto de la privacidad de los datos de los participantes, el consentimiento informado, el asentimiento informado y los principios de veracidad y autenticidad.

CAPÍTULO V RESULTADOS

En este apartado, se presentan los resultados divididos en dos partes, en la primera parte se presentan los resultados descriptivos, donde se muestran la frecuencia y porcentaje de los datos en tablas cruzadas de contingencia y en figuras que muestran la conducta y las agrupaciones de los datos obtenidos. En la segunda parte se presentan los resultados inferencial, donde se comprueban las hipótesis, utilizando el coeficiente de rho de Spearman puesto que se las variables son de naturaleza ordinal.

5.1. Descripción de los resultados

Tabla 2

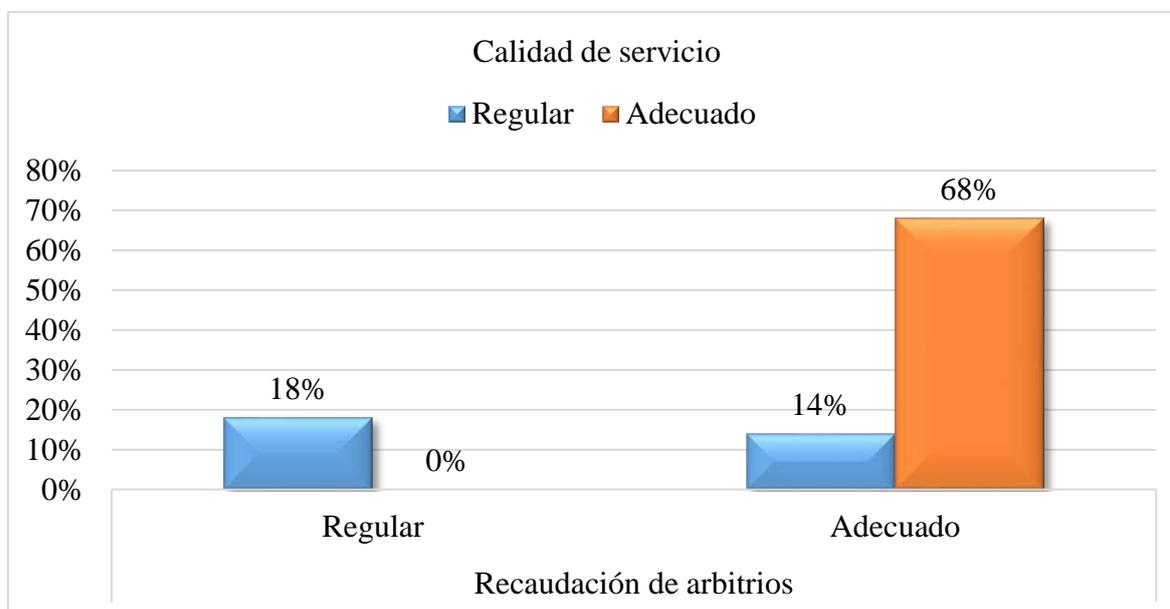
Recaudación de arbitrios y calidad de servicios en la municipalidad.

Calidad de servicio		Recaudación de arbitrios		Total
		Regular	Adecuado	
Regular	f	9	7	16
	%	18%	14%	32%
Adecuado	f	0	34	34
	%	0%	68%	68%
Total	f	9	41	50
	%	18%	82%	100%

Nota. La mayoría de contribuyentes refieren que la recaudación y la calidad es adecuada.

Figura 2

Recaudación de arbitrios y calidad de servicios en la municipalidad.



Nota. Resultados evaluados en base a los instrumentos.

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2, se observa que el 18% de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Huamancaca Chico, afirman que la recaudación de arbitrios y la calidad de servicio de la municipalidad es regular. El 82% de los contribuyentes afirman que la recaudación de arbitrios es adecuada, de los cuales, el 14% refiere que la calidad de servicio es regular y el 68% de la calidad de servicios es adecuada.

Tabla 3

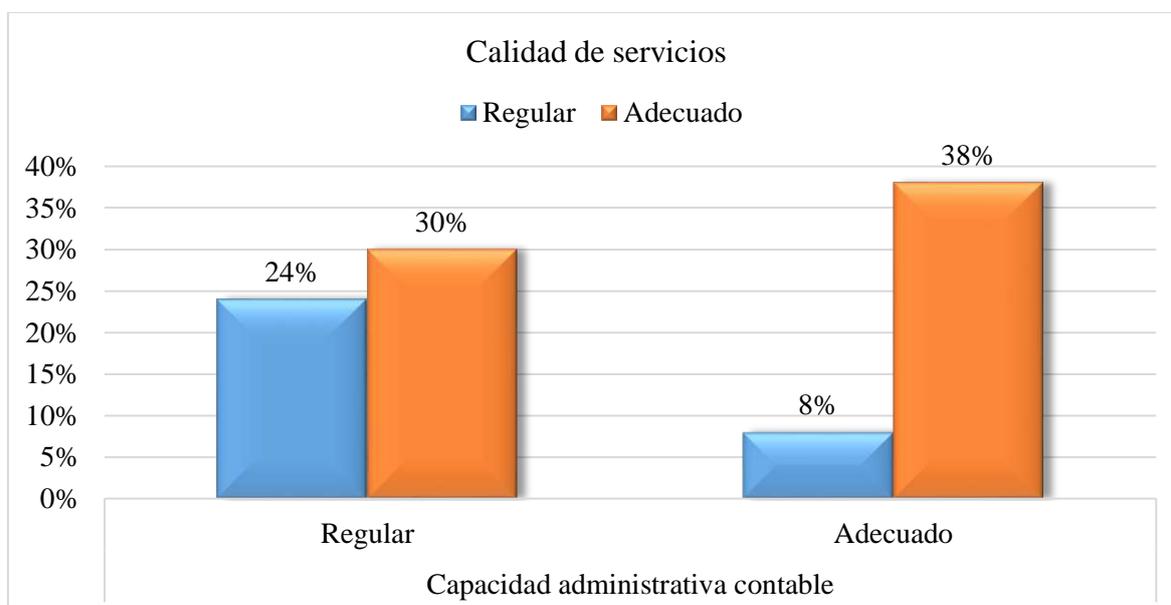
Capacidad administrativa contable y calidad de servicios en la municipalidad.

Calidad de servicios		Capacidad administrativa contable		Total
		Regular	Adecuado	
Regular	f	12	4	16
	%	24%	8%	32%
Adecuado	f	15	19	34
	%	30%	38%	68%
Total	f	27	23	50
	%	54%	46%	100%

Nota. La mayoría de contribuyentes refieren que la capacidad y la calidad es adecuada.

Figura 3

Capacidad administrativa contable y calidad de servicios en la municipalidad.



Nota. Resultados evaluados en base a los instrumentos.

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3, se puede observar que el 54% de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Huancamaca Chico refieren que la capacidad administrativa contable es regular, de los cuales el 24% de la calidad de servicio de la municipalidad es regular y el 30% es adecuada. El 46% de la capacidad administrativa contable es adecuada, de los cuales el 8% de la calidad de servicios es regular y el 38% es adecuada.

Tabla 4

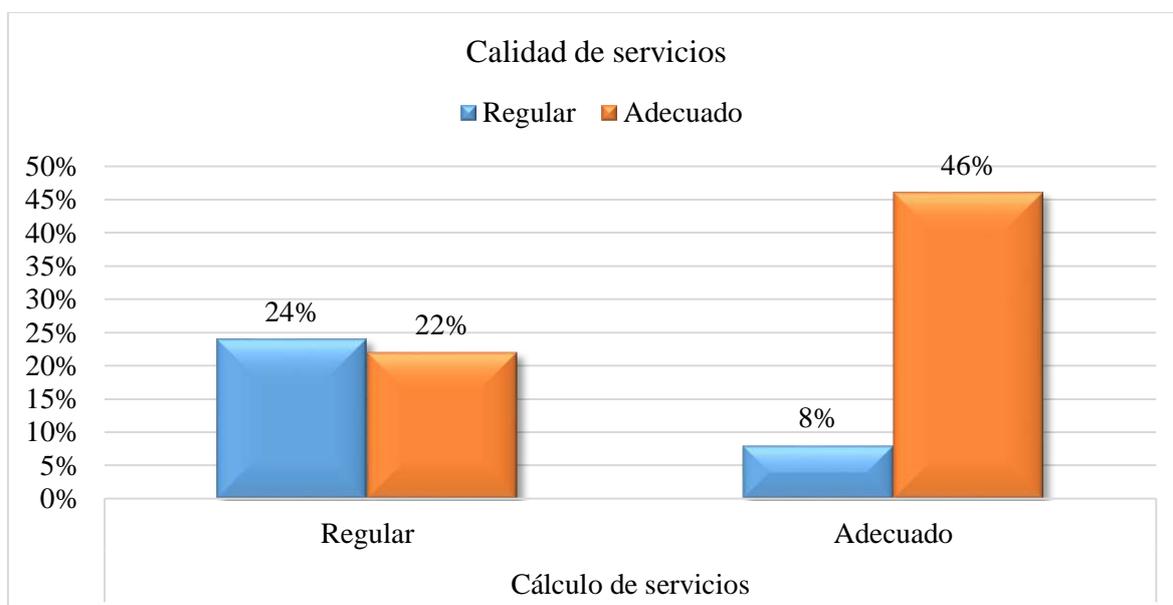
Cálculo de servicios y calidad de servicios en la municipalidad.

Calidad de servicios		Cálculo de servicios		Total
		Regular	Adecuado	
Regular	f	12	4	16
	%	24%	8%	32%
Adecuado	f	11	23	34
	%	22%	46%	68%
Total	f	23	27	50
	%	46%	54%	100%

Nota. La mayoría de contribuyentes refieren que la cálculo y la calidad es adecuada.

Figura 4

Cálculo de servicios y calidad de servicios en la municipalidad.



Nota. Resultados evaluados en base a los instrumentos.

Interpretación: En la tabla 4 y figura 4, se puede observar que el 46% de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico refieren que el cálculo de servicios es regular, de los cuales el 24% refieren que la calidad de servicios es regular y el 22% adecuado. El 54% de los contribuyentes refieren que el cálculo de servicios es adecuado, de los cuales el 8% de la calidad de servicios es regular y el 46% de la calidad de servicios es adecuado.

5.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H1 Existe relación directa y significativa entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

H0 No existe relación directa y significativa entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

Prueba de Coeficiente de Rho de Spearman – Bivariadas

Criterio para determinar la Hipótesis

P-valor $\leq \alpha$ = La **H₁** se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La **H₀** se aprueba. **No es significativo**

Criterio para determinar el nivel de correlación

0,81 - 0,99 = Correlación **muy alta**

0,61 - 0,80 = Correlación **alta**

0,41 - 0,60 = Correlación **moderada**

0,21 - 0,40 = Correlación **baja**

0,00 - 0,20 = Correlación **muy baja o nula**

Tabla 5

Correlación entre recaudación de arbitrios y calidad de servicios.

Variable	N°	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
Recaudación de arbitrios Calidad de servicios	50	0,683*	0,000**	<	0,05

Decisión: * El valor de Rho es 0,683. Por lo tanto, el nivel de correlación es directa y alta.

** El p-valor (0,000) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación directa y significativa.

Interpretación: Existe relación directa y significativa entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020, es decir a mayor recaudación de arbitrios, mejor y mayor será la calidad de servicios que la población puede tener para la mejora de su comunidad.

Hipótesis específica 1

H1 Existe relación directa y significativa entre la capacidad administrativa contable y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

H0 No existe relación directa y significativa entre la capacidad administrativa contable y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico –2020.

Prueba de Coeficiente de Rho de Spearman – Bivariadas

Criterio para determinar la Hipótesis

P-valor $\leq \alpha$ = La **H₁** se aprueba. **Es significativo**

P-valor $> \alpha$ = La **H₀** se aprueba. **No es significativo**

Criterio para determinar el nivel de correlación

0,81 - 0,99 = Correlación **muy alta**

0,61 - 0,80 = Correlación **alta**

0,41 - 0,60 = Correlación **moderada**

0,21 - 0,40 = Correlación **baja**

0,00 - 0,20 = Correlación **muy baja o nula**

Tabla 6

Correlación entre capacidad administrativa contable y calidad de servicios.

Variable	N°	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
Capacidad administrativa Calidad de servicios	50	0,289*	0,042**	<	0,05

Decisión: *El valor de Rho es 0,289. Por lo tanto, el nivel de correlación es directa y baja.

**El p-valor (0,042) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación directa y significativa.

Interpretación: Existe relación directa y significativa entre la capacidad administrativa contable y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020, es decir a mayor capacidad administrativa contable, mayor será la calidad de servicios que los pobladores puedan adquirir de la municipalidad.

Hipótesis específica 2

H1 Existe relación directa y significativa entre el cálculo de servicio y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

H0 No existe relación directa y significativa entre el cálculo de servicio y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.

Prueba de Coeficiente de Rho de Spearman – Bivariados

Criterio para determinar la Hipótesis

P-valor $\leq \alpha$ = La H_1 se aprueba. Es significativo

P-valor $> \alpha$ = La H_0 se aprueba. No es significativo

Criterio para determinar el nivel de correlación

0,81 - 0,99 = Correlación **muy alta**

0,61 - 0,80 = Correlación **alta**

0,41 - 0,60 = Correlación **moderada**

0,21 - 0,40 = Correlación **baja**

0,00 - 0,20 = Correlación **muy baja o nula**

Tabla 7

Correlación entre cálculo de servicios y calidad de servicios.

Variable	N°	Rho	P – Valor	Val.	Nivel Alfa α
Cálculo de servicios Calidad de servicios	50	0,399*	0,004**	<	0,05

Decisión: *El valor de Rho es 0,399. Por lo tanto, el nivel de correlación es directa y baja.

**El p-valor (0,004) es menor al nivel alfa (0,05). Por lo tanto, es significativa.

Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula, puesto que existe relación directa y significativa.

Interpretación: Existe relación directa y significativa entre el cálculo de servicios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020, es decir a mayor cálculo de servicios, mayor será la calidad de servicios que los pobladores puedan adquirir de la municipalidad.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la actualidad la Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE) hizo la solicitud de una transferencia económica que permitió cubrir los servicios públicos (La Ley, 2020). Sin embargo, el cobro de arbitrios en el Perú; incluso antes de la situación problemática de la pandemia, ya presentaba dificultades que impedían que determinados gobiernos locales puedan recaudar arbitrios que permita cubrir de manera eficiente y eficaz las necesidades de su población. El estudio de Alárcon (2018) enumera algunos factores que inciden en una baja tasa de ingresos tributarios correspondientes a arbitrios municipales, tales como, la insatisfacción de los servicios brindados, desconocimiento de las ordenanzas municipales respecto a los arbitrios, ausencia de conciencia y cultura tributaria que se traduce en desconfianza del destino de los arbitrios municipales o percepción de pagos no razonables por los servicios, entre otros factores que incide en la recaudación. En ese sentido, la situación problemática se contempla cuando los ingresos tributarios por arbitrios no permiten cubrir el costo de los servicios públicos y; que para ser brindados oportunamente se subvencionan mediante los fondos de compensación municipal o impuestos no correspondientes para dicho fin. Por ello, la presente investigación se propone estudiar ¿qué relación existe entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, Chupaca – 2020? considerando que la calidad servicios públicos es un factor importante para que los pobladores cumplan de manera oportuna el pago de arbitrios municipales correspondientes a su jurisdicción. Los resultados encontrados fueron los siguientes:

En cuanto a la relación entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios se pudo observar que que el 18% de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial

de Huamancaca Chico, afirman que la recaudación de arbitrios y la calidad de servicio de la municipalidad es regular. El 82% de los contribuyentes afirman que la recaudación de arbitrios es adecuada, de los cuales, el 14% refiere que la calidad de servicio es regular y el 68% de la calidad de servicios es adecuada (véase tabla 2 y figura 2). La mayoría de la recaudación de arbitrios es adecuado, es decir las tasas por las prestaciones o mantenimiento de los servicios públicos, como la limpieza pública, parques y jardines públicos, serenazgo, entre otros, se aprueban efectivamente mediante ordenanzas que se establece el monto de las tasas que pagan los contribuyentes, estos arbitrios municipales son mensuales y se recaudan los trimestres, el pago es efectuado al contado y antes de cumplirse el plazo (SAT, 2018), esta recepción municipal de los arbitrios de información, hasta el vencimiento, por ello, es posible que la información que la municipalidad brinda es oportuna y adecuada que permite el pago de cada tipo de tributo (Matthijs y Kommer, 2011). Así mismo la municipalidad cuenta con las capacidades para la recaudación, como la exactitud con los objetivos del área, programan adecuadamente la gestión, definen las propuestas, poseen sistema de datos estadísticos, analiza las operaciones que se está manejando, controla el tiempo y el costo de producción (León, 2018). Así mismo, la mayoría de la calidad de servicios es adecuada, por ende, es posible que la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, mejora continuamente, en la que las áreas funcionales buscan la satisfacción de los contribuyentes, cumpliendo con las necesidades con la participación activa en la producción, prestaciones y servicios (Álvarez et al., 2006). Este servicio, puede ser considerado como aspectos intangibles que benefician a los usuarios, contribuyentes y población en general, haciéndose factible en elementos físicos como la limpieza, parque y jardines y serenazgo (Valls et al., 2017). La importancia de la calidad de servicios repercute en que los contribuyentes y población

en general de la localidad, radica en que el cumplimiento de los servicios y la gestión adecuada de los recursos hace que los usuarios cumplan adecuadamente con los impuestos que la municipalidad demanda, esto beneficia de forma simultanea ambos lados de proceso de contribución (López, 2013). Esta afirmación demostraría la relación entre ambas variables y se comprueba en la contrastación de las hipótesis haciendo uso del coeficiente de Rho de Spearman, cuyo valor rho fue de 0,683 y un p-valor de 0,000 siendo este menor al nivel alfa (0,05), es decir la relación es directa, alta y significativa (véase tabla 5). Se concluye entonces que existe relación directa y significativa entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020, es decir a mayor recaudación de arbitrios, mejor y mayor será la calidad de servicios que la población puede tener para la mejora de su comunidad.

El estudio se asemeja a lo hallado por Pérez (2016), que la implementación de estrategias que faciliten a los contribuyentes a la información y comunicación, la eficiencia y agilidad de la administración contable de la tributación, será mas efectiva. Armada et al. (2016) y Armada (2015), también refiere que la satisfacción del usuario demuestra que las municipalidades brindan el servicio con calidad y efectividad, esto demostraría que depende mucho de las estrategias de mejoramiento y recaudación de los impuestos para satisfacer la necesidad de los contribuyentes. Hernández (2015) y Mendoza y Pantealón (2015), también demuestran la importancia de las estrategias necesarias para comunicar e invertir en la demostración de las actividades para los usuarios puedan observar de forma tangible los servicios brindados a la comunidad, esto proporciona un mayor alcance para la recaudación de los arbitrios. Así mismo Ortiz (2019), León (2018), Sanarahua (2017), Chuquimamani (2017) y Mérida (2015) demuestran, como en el estudio presente, la importancia de manera favorable de la

recaudación de arbitrios para que la calidad de servicios sea efectivo y provechoso para los ciudadanos, creando estrategias necesarias para que la recaudación sea consciente en los ciudadano; asimismo, de forma contraria, si es que las estrategias y/o técnicas de la recaudación de arbitrios puede desmerecer y decaer la calidad de servicios y por lo tanto la satisfacción de los usuarios, contribuyentes sería muy baja.

Para la comprensión de la relación de las variables, se propuso la indagación de las dimensiones de la recaudación de arbitrios, como la capacidad de administración contable y el cálculo de servicios, relacionado con la calidad de servicios. Los resultados hallados se explican en las siguientes líneas:

Respecto a la relación entre la capacidad de administración contable y la calidad de servicios se observó que el 54% de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Huancamaca Chico refieren que la capacidad administrativa contable es regular, de los cuales el 24% de la calidad de servicio de la municipalidad es regular y el 30% es adecuada. El 46% de la capacidad administrativa contable es adecuada, de los cuales el 8% de la calidad de servicios es regular y el 38% es adecuada (véase tabla 3 y figura 3). La mayoría de la capacidad administrativa contable es regular y adecuado, no existe niveles bajos o inadecuados, lo que indica que los arbitrios municipales dependen de la optimización de los recursos humanos relacionados con la producción y eficiencia del control de recursos, tal y como se especificó líneas arriba, la exactitud de los objetivos del área se dirige adecuadamente, programa adecuadamente la gestión contable, define las propuestas, propone sistemas de datos estadísticos, analiza las operaciones y cómo se están manejando los recursos y controla el tiempo de los costos de servicios (León, 2018), así mismo, la calidad de servicios es alta, lo que demuestra que la capacidad de administración contable es efectiva, esta afirmación se puede

entender como que ambas variables se relacionan y se comprueban en la contrastación de las hipótesis con el coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor rho fue de 0,289 y un p-valor de 0,042 siendo este menor al nivel Alpha (0,05), la relación es directa, baja pero significativa (véase tabla 6). Se concluye entonces que existe relación directa y significativa entre la capacidad administrativa contable y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020, es decir a mayor capacidad administrativa contable, mayor será la calidad de servicios que los pobladores puedan adquirir de la municipalidad.

Respecto a la relación entre el cálculo de servicios y la calidad de servicios se observó que el 46% de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico refieren que el cálculo de servicios es regular, de los cuales el 24% refieren que la calidad de servicios es regular y el 22% adecuado. El 54% de los contribuyentes refieren que el cálculo de servicios es adecuado, de los cuales el 8% de la calidad de servicios es regular y el 46% de la calidad de servicios es adecuado (véase tabla 4 y figura 4), la mayoría del cálculo de los servicios es adecuado, esto indicaría que la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico identifica los recursos que posee, para destinar a los arbitrios, como la remuneración al personal directo encargado de prestar los servicios, los materiales o insumos que se utiliza para cada uno de los servicios, la devaluación y mantenimiento de equipos, entre otros, hacen que el cálculo de los servicios sea efectivo, donde el cuadro de costos se detallan los servicios prestados (Portal Municipio al Día, 2006). Este cálculo, se basa en dos principios, los cuales la Municipalidad de estudio, puede estar manteniendo ambos principios, en primer lugar el sujeto pasivo del tributo, la municipalidad podría estar determinando el importe del cuadro de costos dividido de manera racional mediante tasas que cada sujeto pasivo haga de la tasa de arbitrios que le corresponde pagar como obligación

por cada uno de los contribuyentes; los costos de arbitrios, esto indicaría que el costo de demanda de la prestación de servicios corresponde a la municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, de manera que los costos de arbitrios son idóneos para el cumplimiento de los objetivos con el servicio prestado (MEF, 2018). La calidad de servicio son adecuados, tal y como se han descrito líneas arriba, lo que indicaría que en general el cálculo de los servicios y el conteo de los recursos y su distribución es también adecuado, lo que indicaría que los variables se relacionan, esta aseveración se comprueba con la contrastación de las hipótesis, donde se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo valor rho fue de 0,399 y un p-valor de 0,004 siendo este menor al nivel alfa (0,05) lo que indicaría que la relación es directa, baja y significativa (véase tabla 7). Se concluye entonces que, existe relación directa y significativa entre el cálculo de servicios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020, es decir a mayor cálculo de servicios, contabilización de los recursos y su adecuada distribución de las prestaciones, mayor será la calidad de servicios que los pobladores puedan adquirir de la municipalidad.

CONCLUSIONES

1. Existe relación directa y significativa entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020, es decir a mayor recaudación de arbitrios, mejor y mayor será la calidad de servicios que la población puede tener para la mejora de su comunidad.
2. Existe relación directa y significativa entre la capacidad administrativa contable y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020, es decir a mayor capacidad administrativa contable y visualización de las estrategias para la recaudación, mayor será la calidad de servicios que los pobladores puedan adquirir de la municipalidad.
3. Existe relación directa y significativa entre el cálculo de servicios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020, es decir a mayor cálculo de servicios, contabilización de los recursos y su adecuada distribución de las prestaciones, mayor será la calidad de servicios que los pobladores puedan adquirir de la municipalidad.

RECOMENDACIONES

1. Publicar los resultados en medios electrónicos y físicos que tiene la Universidad Peruana Los Andes, con el objetivo de hacer conocer los resultados, entrenando a los usuarios a que participen en próximas investigaciones.
2. Mejorar los métodos de investigación en próximas investigaciones, que permitan indagar la posible causalidad de la recaudación de arbitrios en la calidad de servicios y/o de la satisfacción del usuario, teniendo cuidado con las posibles consecuencias.
3. A la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico, continuar con los adecuados niveles de la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios, sin embargo, es posible crear estrategias y técnicas que globalicen los resultados favorables, puesto que existen niveles regulares, y es a estos donde se debe intervenir.
4. A la Universidad Peruana Los Andes, incrementar e incentivar la investigación en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, posiblemente financiando y/o brindando recursos a los futuros investigadores que continúen con la línea de investigación del presente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguayo, L. J. (2014). La Obligación Tributaria y el Pago: Antes del Inicio de la Cobranza Coactiva en la Legislación Peruana, apuntes y disquisiciones. *Derecho & Sociedad*(43), 239-254.
- Alárcon, J. L. (2018). *La recaudación del arbitrio de limpieza pública de la municipalidad provincial de Canchis - Cusco, periodo 2016-2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Alcalde, S. M. (2010). *Calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Álvarez, I. J., Álvarez, G. I., & Bullón, C. J. (2006). *Introducción a la Calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Ideaspropias.
- Arancibia, C. M. (2012). *Manual del Código Tributario y la Ley Penal Tributaria*. Lima: Pacífico.
- Armada, E., Martínez, G. F., Segarra, E., & Díaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes; Percepción, análisis y evolución. *Euroamericana de ciencias del Deporte*, 119-122.
- Armada, R. E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Impuestos a los servicios públicos domiciliarios: Un análisis descriptivo de las tasas sobre los servicios de agua y electricidad*. Washington D.C.: BID. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329200213_Impuestos_a_los_servicios_publicos_domiciliarios_en_America_Latina_y_el_Caribe_Un_analisis_descriptivo_de_las_tasas_sobre_los_servicios_de_agua_y_electricidad/link/5c51a88d458515a4c74af3e4/download
- Berenson, M., & Levine, D. (2001). *Estadística básica en administración, conceptos y aplicaciones*. Juarez: MCMXCVI.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chuquimamani, H. J. (2017). *El impacto de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines en el distrito de Juliaca 2016*. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui.
- Denton, K. D. (1992). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Madrid: Díaz De Santos, S.A.
- El Economista . (24 de Enero de 2020). *Diario El Economista América - Perú*. Obtenido de 20 municipalidades concederán descuentos por pronto pago del predial y arbitrios 2020: <https://www.economistaamerica.pe/economia-eAm->

peru/noticias/10318831/01/20/20-municipalidades-concederan-descuentos-por-pronto-pago-del-predial-y-arbitrios-2020.html

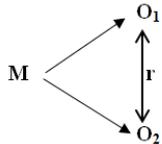
- Gestión. (30 de Mayo de 2020). *Diario Gestión*. Obtenido de CCL: 22 municipios postergaron fechas de pago del impuesto predial y arbitrios 2020: <https://gestion.pe/peru/ccl-22-municipios-postergaron-fechas-de-pago-del-impuesto-predial-y-arbitrios-2020-noticia/>
- Hernández, K. D. (2015). *Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la Alcaldía del Municipio San Diego*. Bárbula: Universidad de Carabobo.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Javier, M. L. (2014). Tributación Nacional. *QUIPUKAMAYOC*, 7(14).
- La Ley. (28 de Mayo de 2020). *La Ley: El ángulo legal de la noticia*. Obtenido de La falta de recaudación fiscal y su impacto en las necesidades de las Municipalidades: <https://laley.pe/art/9763/la-falta-de-recaudacion-fiscal-y-su-impacto-en-las-necesidades-de-las-municipalidades>
- León, C. M. (2018). *Influencia de la recaudación del arbitrio de parques y jardines, en la calidad del servicio del municipio de Huaraz 2013-2017*. Huaraz: Universidad César vallejo.
- López, P. M. (2013). *Importancia de la Calidad de Servicio al Cliente: Un pilar en la gestión empresarial*. Obregón: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios: Personal, tecnología y estrategia*. Mexico, D.F. : Pearson Educación.
- Matthijs, A., & Kommer, V. v. (2011). *Manual de Administración Tributaria*. Países Bajos: IBFD.
- MEF. (30 de Diciembre de 2018). *Sistema Tributario: Del Gobierno Municipal*. Obtenido de Miisterio de Economía y Finanzas: <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-tributario-lineamientos-de-politica-tributaria/del-gobierno-municipal>
- Mendoza, M. K., & Pantealón, C. A. (2015). *Investigación y análisis para determinar cómo incide en el presupuesto de inversión del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón palestina; la educación y cultura respecto a la responsabilidad de pago de impuestos y tasas municipales*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Mérida, N. H. (2015). *Recaudación del arbitrio municipal de serenazgo y calidad del servicio en la municipalidad provincial del cusco durante el año 2013*. Cuzco: Universidad Andina del Cuzco.
- Ortiz, T. Y. (2019). *Recaudación de arbitrios municipales y su incidencia en Calidad de servicios al ciudadano en la municipalidad Provincial de Huaura 2018*. Huacho: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez.

- PCM. (16 de Noviembre de 2006). *¿Cómo calcular de manera práctica el costo unitario para el cobro de arbitrios?* Obtenido de Presidencia del Concesjo de Ministros: https://municipioaldia.com/consultas-frecuentes/consulta_frecuente_900956/
- Pérez, M. V. (2016). *La organización de los servicios tributarios municipales*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2015). *Metodología y diseños de investigación científica* (5 ed.). Lima, Perú: Bussines Suppot Aneth S.R.L.
- SAT. (27 de Marzo de 2018). *Tributos y Multas*. Obtenido de Servicios de Administración Tributaria: <https://www.sat.gob.pe/websitev9/TributosMultas/PredialyArbitrios/Informacion>
- Servicio de Administración Tributaria de Lima. (2019). *Memoria Institucional 2019*. Lima: SAT. Obtenido de <http://www.sat.gob.pe/transparenciav2/datosgenerales/pdf/memoria-anual-2019.pdf>
- Sinarahua, F. A. (2017). *Recaudación tributaria y calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Dorado 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- SUNAT. (2017). *Código Tributario*. Obtenido de Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro2/libro.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico, D.F: LIMUSA S.A. GRUPO NORIEGA EDITORIAL.
- Tigani, D. (2006). *Exelencia en Servicio*. . México, D.F.: Liderazgo.
- Valls, F. W., Román, V. V., Chica, O. C., & Valls, J. L. (2017). *La Calidad de Servicio*. Manabí: Mar Abierto.
- Vásquez, C. R., Rodríguez, d. B., & Díaz, M. A. (1996). *Estructura Multidimensional de la Calidad de Servicio en cadenas de Supermercados: Desarrollo y Validación de la escala CALSUPER*. Asturias: Comercialización e investigación de mercados .
- Vilchez, O. P., Neyra, U. R., & Nolberto, A. T. (2018). Factores Críticos que impactan las finanzas públicas de los gobiernos locales de la región Tacna. *QUIPUKAMAYOC*, 26(50), 99-108.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA CHICO – 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer la relación entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación directa entre la recaudación de arbitrios y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.</p>		<p>Método de Investigación: Científica – descriptiva</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacidad administrativa contable y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar la relación entre la capacidad administrativa contable y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe relación directa entre la capacidad administrativa contable y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.</p>	<p>Variable 1: Recaudación de arbitrios</p> <p>Dimensiones: Capacidad administrativa contable Cálculo de servicio</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p>
<p>¿Qué relación existe entre el cálculo de servicio y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020?</p>	<p>Identificar la relación entre el cálculo de servicio y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.</p>	<p>Existe relación directa entre el cálculo de servicio y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020.</p>	<p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones: Factores de calidad Estrategia de calidad de servicio</p>	<p>Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal, descriptivo correlacional</p>  <p>Población 5000 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico.</p>

Muestra

50 contribuyentes de la
Municipalidad Distrital de
Huamancaca Chico.

Técnica de muestreo

No probabilístico –
accesibilidad por conveniencia.

Instrumentos:

Cuestionario de Recaudación
de arbitrios

Cuestionario de Calidad de
Servicio

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS	Es un proceso que comienza en la recepción de información por parte del contribuyente a través de formularios donde se especifique los pagos para cada tipo de tributo (Matthijs & Kommer, 2011).	Se mide y observa la forma de recaudación mediante la capacidad administrativa contable y el cálculo de servicio por medio del Cuestionario de Recaudación de Arbitrios diseñada por León (2018).	Capacidad administrativa contable	Autonomía municipal Porcentaje de morosidad Recaudación de impuestos	1,2,3,4, 5, 6 y 7	Ordinal
			Cálculo de servicio	Ubicación de predio Sujeto pasivo Costo de arbitrio	8,9,10, 11,12, 13 y 14	
CALIDAD DE SERVICIO	Es la exigencia que los clientes tienen acerca del buen trato y atención al momento de obtener un producto o servicio; involucrando confianza, tiempos prudentes, precios e innovación periódica que las entidades públicas o privadas deben brindar (López, 2013).	Se mide los factores de calidad y estrategias de calidad de servicio que las entidades públicas y/o privadas brindan, mediante el Cuestionario de Calidad de Servicio de León (2018).	Factores de calidad	Tecnología adecuada Actitud del servicio Orientación del cliente	1,2,3,4, 5 y 6	Ordinal
			Estrategias de calidad de servicio	Buen trato al cliente Respuestas a las quejas Ayuda al contribuyente	7,8,9, 10,11 y 12	

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Calificación parcial	Calificación total
RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS	Capacidad administrativa contable	Autonomía municipal Porcentaje de morosidad Recaudación de impuestos	1,2,3,4, 5, 6 y 7	Ordinal	0 – 5 = Inadecuado 6 – 10 = Regular 11 – 14 = Adecuado	0 – 9 = Inadecuado 10 – 18 = Regular 19 – 28 = Adecuado
	Cálculo de servicio	Ubicación de predio Sujeto pasivo Costo de arbitrio	8,9,10, 11,12, 13 y 14		0 – 5 = Inadecuado 6 – 10 = Regular 11 – 14 = Adecuado	
CALIDAD DE SERVICIO	Factores de calidad	Tecnología adecuada Actitud del servicio Orientación del cliente	1,2,3,4, 5 y 6	Ordinal	0 – 4 = Inadecuado 5 – 8 = Regular 9 – 12 = Adecuado	0 – 8 = Inadecuado 9 – 16 = Regular 17 – 24 = Adecuado
	Estrategias de calidad de servicio	Buen trato al cliente Respuestas a las quejas Ayuda al contribuyente	7,8,9, 10,11 y 12		0 – 4 = Inadecuado 5 – 8 = Regular 9 – 12 = Adecuado	

Anexo 4: El instrumento de investigación**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO****DATOS PREVIOS:**

Sexo: Varón () Mujer () Edad:..... Tipo de arbitrio:

INSTRUCTIVO: Este cuestionario permite recoger valiosa información de la realidad acerca de la calidad de servicio que otorgan las municipalidades al momento de recaudar arbitrios. Por lo que sus respuestas deben ser claras, veraces y fidedignas. Deberá marcar con un aspa (X) cualquiera de las dos alternativas.

Nº	ENUNCIADO	SI	NO
1	El personal encargado del mantenimiento de los servicios públicos (limpieza y jardinería) cuenta con el equipo necesario.		
2	El equipo con el que cuenta el personal público, es de calidad y se encuentra en óptimas condiciones para su uso diario.		
3	El personal de limpieza y mantenimiento público tiene buen desempeño cumpliendo con sus obligaciones.		
4	El trato que tiene el personal de la Municipalidad hacia el contribuyente, es cordial y amable		
5	Todos los espacios públicos (parques, vías públicas entre otros) se encuentran satisfactoriamente limpios y cuidados.		
6	El personal de limpieza y mantenimiento de parques, jardines, vías públicas entre otros, conoce el reglamento de mantenimiento y calidad.		
7	El personal de limpieza y mantenimiento de las vías públicas logra sus objetivos de mantener todos los servicios públicos en buen estado.		
8	El personal de atención de la Municipalidad ayuda y orienta a los contribuyentes		
9	El personal de atención de la municipalidad es óptimo y conoce sus funciones, facilitando los pagos a los contribuyentes		
10	Conoce si existe algún tipo de forma de queja o inconformidad si es que curre algún tipo de reclamo.		
11	El personal de atención y servicio público de la municipalidad se encuentra bien capacitado y en buenas condiciones de salud para laborar.		
12	El personal de atención ayuda a los contribuyentes a solucionar dificultades que pueda suceder.		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS

INSTRUCTIVO: Este cuestionario permite recoger valiosa información de la realidad acerca de la recaudación de arbitrios que realizan las municipalidades, Por lo que sus respuestas deben ser claras, veraces y fidedignas. Deberá marcar con un aspa (X) cualquiera de las dos alternativas.

N°	ENUNCIADO	SI	NO
1	La municipalidad modifica y actualiza la ordenanza municipalidad para cada año fiscal.		
2	Se realizaron estudios técnicos para determinar el cobro del arbitrio por cada año.		
3	En el periodo se presenta, la morosidad de recaudación aumentó significativamente		
4	La morosidad disminuyó por lo menos el 35% en relación a las recaudaciones del año pasado.		
5	Se estableció en la ordenanza, la forma de recaudación del arbitrio municipal.		
6	La distribución en para la recaudación de arbitrios esta en relación a normas legales.		
7	Se tiene en cuenta el tamaño y e frontis del predio para todo tipo de cobro de arbitrio municipal.		
8	La ubicación y el uso del predio influyen en el cálculo que el contribuyente debe pagar trimestralmente.		
9	El contribuyente tuvo algún conocimiento de los beneficios que recibe por el pago de los arbitrios.		
10	El contribuyente estuvo informado porque se debe pagar los diferentes tipos de arbitrios.		
11	El costo de arbitrios se determina en función a los servicios que los contribuyentes obtienen.		
12	Los arbitrios que deben pagar los contribuyentes son dependiendo a la distancia y zona donde viven.		
13	La municipalidad tiene sistemas actualizados y eficientes para que ayuden a la recaudación y control.		
14	Se tuvo algún tipo de sistema para poder manejar el cálculo de arbitrios y el total de los predios.		

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN.

Anexo 5: Confiabilidad y validez de los instrumentos**CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS****Prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach**

Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:

Según George y Mallery (2003)

P-valor > 0,90 = La confiabilidad es Excelente

P-valor > 0,80 = La confiabilidad es Buena

P-valor > 0,70 = La confiabilidad es Aceptable

P-valor > 0,60 = La confiabilidad es Relativamente aceptable

P-valor > 0,50 = La confiabilidad es Cuestionable

P-valor < 0,50 = La confiabilidad es Deficiente

Tabla 8

Confiabilidad del Cuestionario de Recaudación de Arbitrios.

Número de Ítems	Coeficiente del Alfa de Cronbach	Valoración	Nivel Permitido
14	0,975	>	0,50

Entonces: El valor de alfa de Cronbach (0,975) es mayor al nivel mínimo permitido (0,50).

Por lo tanto, es confiable.

Decisión: El “Cuestionario de Recaudación de Arbitrios” tiene un coeficiente de 0,975.

Representando así, confiabilidad excelente con un 97,5% a favor.

VALIDEZ INTERNA DEL CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS

Prueba de Validez Interna en modalidad de Correlación Ítem - Test

Criterio para determinar la Validez del instrumento:

P-valor < 0,30 = El ítem se observa o se anula.

P-valor \geq 0,30 = El ítem aprueba.

Tabla 9*Validez interna del Cuestionario de Recaudación de Arbitrios.*

Ítem	Correlación Ítem – Test	α si el Ítem es eliminado
Ítem 01	0,900	0,972
Ítem 02	0,889	0,972
Ítem 03	0,900	0,972
Ítem 04	0,900	0,972
Ítem 05	0,560	0,982
Ítem 06	0,900	0,972
Ítem 07	0,889	0,972
Ítem 08	0,900	0,972
Ítem 09	0,900	0,972
Ítem 10	0,900	0,972
Ítem 11	0,889	0,972
Ítem 12	0,889	0,972
Ítem 13	0,889	0,972
Ítem 14	0,900	0,972

Nota. Se aprueban todos los ítems por criterio de correlación ítem – test.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS

Prueba de Coeficiente de concordancia de W de Kendall

Criterio para determinar la Validez del instrumento

0,00 - 0,10 = Concordancia nula

0,11 - 0,20 = Concordancia baja

0,21 - 0,40 = Concordancia ligera

0,41 - 0,60 = Concordancia moderada

0,61 - 0,80 = Concordancia satisfactoria

0,81 - 0,99 = Concordancia perfecta

Tabla 10

Índice de concordancia del Cuestionario de Recaudación de Arbitrios.

Expertos	Coefficiente de W – Kendall	Valoración	Nivel permitido
Mtro. Rojas Balvin, Percy			
Mg. Mayta Cueva Hugo, Armando	0,729	>	0,50
Mtro. Alberto Garcia, Cristian Joel			

Entonces: El índice de concordancia (0,729) es mayor al nivel mínimo permitido (0,50).

Por lo tanto, existe concordancia satisfactoria entre los expertos.

Decisión: El “*Cuestionario de Recaudación de Arbitrios*” tiene un coeficiente de concordancia de w - Kendall de 0,729. Es decir, la validez de contenido es satisfactoria con 72,9% a favor.

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS

Prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:

Según George y Mallery (2003)

P-valor > 0,90 = La confiabilidad es Excelente

P-valor > 0,80 = La confiabilidad es Buena

P-valor > 0,70 = La confiabilidad es Aceptable

P-valor > 0,60 = La confiabilidad es Relativamente aceptable

P-valor > 0,50 = La confiabilidad es Cuestionable

P-valor < 0,50 = La confiabilidad es Deficiente

Tabla 11

Confiabilidad del Cuestionario de Calidad de Servicios.

Número de Ítems	Coefficiente del Alfa de Cronbach	Valoración	Nivel Permitido
12	0,949	>	0,50

Entonces: El valor de alfa de Cronbach (0,949) es mayor al nivel mínimo permitido (0,50).

Por lo tanto, es confiable.

Decisión: El “Cuestionario de Calidad de Servicios” tiene un coeficiente de 0,949.

Representando así, confiabilidad excelente con un 94,9% a favor.

VALIDEZ INTERNA DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS

Prueba de Validez Interna en modalidad de Correlación Ítem - Test

Criterio para determinar la Validez del instrumento:

P-valor < 0,30 = El ítem se observa o se anula.

P-valor \geq 0,30 = El ítem aprueba.

Tabla 12

Validez interna del Cuestionario de Calidad de Servicios.

Ítem	Correlación Ítem – Test	α si el Ítem es eliminado
Ítem 01	0,818	0,942
Ítem 02	0,615	0,949
Ítem 03	0,885	0,941
Ítem 04	0,707	0,946
Ítem 05	0,885	0,941
Ítem 06	0,620	0,948
Ítem 07	0,818	0,942
Ítem 08	0,910	0,939
Ítem 09	0,885	0,941
Ítem 10	0,306	0,957
Ítem 11	0,885	0,941
Ítem 12	0,818	0,942

Nota. Se aprueban todos los ítems por criterio de correlación ítem – test.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS

Prueba de Coeficiente de concordancia de W de Kendall

Criterio para determinar la Validez del instrumento

0,00 - 0,10 = Concordancia nula

0,11 - 0,20 = Concordancia baja

0,21 - 0,40 = Concordancia ligera

0,41 - 0,60 = Concordancia moderada

0,61 - 0,80 = Concordancia satisfactoria

0,81 - 0,99 = Concordancia perfecta

Tabla 13

Índice de concordancia del Cuestionario de Calidad de Servicios.

Expertos	Coeficiente de W – Kendall	Valoración	Nivel permitido
Mtro. Rojas Balvin, Percy			
Mg. Mayta Cueva Hugo, Armando	0,926	>	0,50
Mtro. Alberto Garcia, Cristian Joel			

Entonces: El índice de concordancia (0,926) es mayor al nivel mínimo permitido (0,50).

Por lo tanto, existe concordancia satisfactoria entre los expertos.

Decisión: El “*Cuestionario de Calidad de Servicios*” tiene un coeficiente de concordancia de w - Kendall de 0,926. Es decir, la validez de contenido es perfecta con 92,6% a favor.

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL "CUESTIONARIO RECAUDACIÓN
DE ARBITRIOS"-CRA**

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:

- 1.1. Apellidos y nombres: Mtro. Rojas Balvín, Percy
- 1.2. Grado Académico: MAESTRO
- 1.3 Profesión: **CONTADOR PÚBLICO**
- 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
- 1.5. Cargo que desempeña: CATEDRATICO

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIO Sobre los ítems del instrumento	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

3.2. Opinión: (marque con una X)

FAVORABLE : X

DEBE MEJORAR : _____

NO FAVORABLE : _____


 FIRMA

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL "CUESTIONARIO RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS"-CRA

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:

- 1.1. Apellidos y nombres: Mg. Mayta Cueva Hugo, Armando
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER
- 1.3 Profesión: **CONTADOR PÚBLICO**
- 1.4. Institución donde labora:UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
- 1.5. Cargo que desempeña:CATEDRATICO

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIO Sobre los ítems del instrumento	Deficiente	Malo	Regular	Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.			X		
SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
SUMATORIA PARCIAL				3	20	
SUMATORIA TOTAL		23				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 23

3.2. Opinión: (marque con una X)

FAVORABLE : X

DEBE MEJORAR :

NO FAVORABLE :



FIRMA

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL "CUESTIONARIO RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS"-CRA

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:

1.1. Apellidos y nombres: Mtro. Alberto García, Cristian Joel

1.2. Grado Académico: MAESTRO

1.3 Profesión: CONTADOR PÚBLICO

1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

1.5. Cargo que desempeña: CATEDRÁTICO

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIO Sobre los ítems del instrumento	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.			X		
OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
SUMATORIA PARCIAL				3	20	
SUMATORIA TOTAL		23				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 23

3.2. Opinión: (marque con una X)

FAVORABLE : X

DEBE MEJORAR : _____

NO FAVORABLE : _____



 FIRMA

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL "CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS"-CCS

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:

- 1.1. Apellidos y nombres: Mtro. Rojas Balvin, Percy
- 1.2. Grado Académico: MAESTRO
- 1.3. Profesión: **CONTADOR PÚBLICO**
- 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
- 1.5. Cargo que desempeña: CATEDRATICO

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIO Sobre los ítems del instrumento	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: (marque con una X)

FAVORABLE : X

DEBE MEJORAR :

NO FAVORABLE :


 FIRMA

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL "CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS"-CCS

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:

- 1.1. Apellidos y nombres: Mg. Mayta Cueva Hugo, Armando
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER
- 1.3. Profesión: **CONTADOR PÚBLICO**
- 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
- 1.5. Cargo que desempeña: CATEDRATICO

II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIO Sobre los ítems del instrumento	Deficiente	Malo	Regular	Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
SUMATORIA PARCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL		26				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 26

3.2. Opinión: (marque con una X)

FAVORABLE : X

DEBE MEJORAR :

NO FAVORABLE :



FIRMA

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL "CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS"-CCS

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:

- 1.1. Apellidos y nombres: Mtro. Alberto ~~García~~ Cristian Joel
 1.2. Grado Académico: MAESTRO _____
 1.3 Profesión: CONTADOR PUBLICO _____
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES _____
 1.5. Cargo que desempeña: CATEDRATICO _____

II. VALIDACION:

INDICADORES DE EVALUACION	CRETERIO Sobre los items del instrumento	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Estan formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprension.				X	
OBJETIVIDAD	Estan expresados en conductas observables, medibles.				X	
CONSISTENCIA	Existe una organizacion logica en los contenidos y relacion con la teoria				X	
COHERENCIA	Existe relacion de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
PERTINENCIA	Las categorias de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de items presentados en el instrumento.					X
SUMATORIA PARCIAL					16	10
SUMATORIA TOTAL		26				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACION

3.1. Valoración total cuantitativa: 26

3.2. Opinión: (marque con una X)

FAVORABLE : X

DEBE MEJORAR : _____

NO FAVORABLE : _____



 FIRMA

Anexo 6: Data de procesamiento de datos.

	CAPACIDAD_ADMINIS	CALCULO_SERVIS	FACTORES_CALIDAD	ESTRATEGIA_CALIDAD	RECAUDACION_ARBITRIOS	CALIDAD_SERVICIOS	cat_cap_admi	cat_cal_servis	cat_fact_calid	cat_estrat_cali	cat_recaudación	cat_calidad_servi
1	12	12	8	10	24	18	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
2	12	14	8	12	26	20	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
3	14	14	12	12	28	24	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
4	8	10	12	12	18	24	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular
5	14	12	10	12	26	22	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
6	14	14	10	8	28	18	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
7	12	14	12	8	26	20	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
8	12	12	6	12	24	18	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
9	14	12	8	6	26	14	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular
10	10	12	6	8	22	14	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular
11	8	8	10	8	16	18	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
12	8	8	6	10	16	16	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular
13	10	8	6	10	18	16	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular
14	8	10	8	12	18	20	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular
15	8	10	6	12	18	18	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular
16	8	14	8	10	22	18	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
17	8	14	10	10	22	20	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
18	8	10	10	6	18	16	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
19	12	12	12	8	24	20	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
20	12	6	12	8	18	20	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
21	14	10	8	8	24	16	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
22	14	12	10	8	26	18	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado
23	12	10	8	12	22	20	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
24	12	10	8	12	22	20	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
25	6	14	10	12	20	22	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
26	8	14	8	8	22	16	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular
27	8	14	8	10	22	18	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
28	10	12	12	12	22	24	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
29	10	10	12	12	20	24	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
30	12	10	10	12	22	22	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
31	14	10	10	10	24	20	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado

32	8	14	12	10	22	22	Regular	Adec uado				
33	8	14	6	12	22	18	Regular	Adec uado	Regular	Adec uado	Adec uado	Adec uado
34	10	10	8	6	20	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Adec uado	Adec uado
35	10	10	6	8	20	14	Regular	Regular	Regular	Regular	Adec uado	Adec uado
36	10	12	10	10	22	20	Regular	Adec uado				
37	10	12	6	10	22	16	Regular	Adec uado	Regular	Adec uado	Adec uado	Regular
38	12	8	6	10	20	16	Adec uado	Regular	Regular	Adec uado	Adec uado	Regular
39	14	8	8	12	22	20	Adec uado	Regular	Regular	Adec uado	Adec uado	Adec uado
40	12	10	6	12	22	18	Adec uado	Regular	Regular	Adec uado	Adec uado	Adec uado
41	10	10	8	8	20	16	Regular	Regular	Regular	Regular	Adec uado	Regular
42	8	12	10	8	20	18	Regular	Adec uado	Adec uado	Regular	Adec uado	Adec uado
43	6	10	10	6	16	16	Regular	Regular	Adec uado	Regular	Regular	Regular
44	10	10	12	10	20	22	Regular	Regular	Adec uado	Adec uado	Adec uado	Adec uado
45	12	10	12	10	22	22	Adec uado	Regular	Adec uado	Adec uado	Adec uado	Adec uado
46	14	12	8	10	26	18	Adec uado	Adec uado	Regular	Adec uado	Adec uado	Adec uado
47	12	12	10	8	24	18	Adec uado	Adec uado	Adec uado	Regular	Adec uado	Adec uado
48	10	14	8	12	24	20	Regular	Adec uado	Regular	Adec uado	Adec uado	Adec uado
49	8	12	8	12	20	20	Regular	Adec uado	Regular	Adec uado	Adec uado	Adec uado
50	12	12	10	12	24	22	Adec uado					
51												

Anexo 7: Consentimiento informado.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA CHICO

Por el desarrollo integral de Huamancaca Chico

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Municipalidad Distrital

AUTORIZA:

A las personas **QUISPE APONTE JOHNY** con DNI: 47371952, y **QUISPE APONTE ELIZABETH** con DNI: 43811319; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana los Andes, quienes están desarrollando la investigación titulada **"RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAMANCACA CHICO - 2020"**, para que realicen la entrevista a profundidad al área correspondiente, se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso.

Huancayo, 05 de mayo del 2021

Atentamente;



[Firma]
 CPD. Juan Avila Zoniga
 ALCALDE
 Gestión Edil 2016 - 2022

HUAMANCACA CHICO

Anexo 8: Fotos de la aplicación de los instrumentos.



