

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



**TESIS**

**La Recaudación Tributaria y los Servicios Públicos de la  
Municipalidad Distrital de Chilca 2019**

**Para Optar** : Título Profesional de Contador Público

**Autor** : Bach. CAMPOS MEZA BETTY ELIZABETH  
Bach. SALAZAR JAMANCA MARY CRUZ

**Asesor** : Mtro. AVILA ZANABRIA PERCY TITO

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

**Fecha de Inicio y  
Culminación** : 02.09.2021 – 01.09.2022

Huancayo – Perú  
2022

**LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
CHILCA 2019**

**ASESOR:**

**MTRO. AVILA ZANABRIA PERCY TITO**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres por su apoyo y amor incondicional que nos motivaron para continuar con nuestros estudios y poder culminarlos y así poder continuar con nuestro desarrollo personal y profesional.

**Mary Cruz & Betty Elizabeth.**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros maestros en general y a nuestros asesores que nos ayudaron a culminar este trabajo científico que nos permite entrar al mundo laboral y desarrollo académico y profesional en el mundo competitivo que demanda la actualidad.

**Mary Cruz & Betty 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, Lol bachilleres: **CAMPOS MEZA BETTY ELIZABETH** y **SALAZAR JAMANCA MARY CRUZ**, de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, han presentado su informe final de TESIS titulado: **"LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA 2019"**. 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, 16 de noviembre del 2022



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

## INTRODUCCIÓN

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) argumenta que el abastecimiento de servicios públicos como el agua, energía eléctrica y el gas son esenciales para el avance económico y social de los países, puesto que los gobiernos son los encargados de gestionar la prestación universal de los servicios públicos por medio de normas legales, de manera que se pueda efectuar una rendición de cuentas, es decir, tiene como finalidad hacer llegar a todos los habitantes los servicios, brindarlos de manera eficiente e inspeccionar los impuestos, así como otros medios de recaudación de ingresos. En consecuencia, los servicios públicos que brinda el estado contribuyen a la recaudación de tributos.

Geng, Maticorena, Paucar y Salazar (2019) en su estudio dieron a conocer que la Municipalidad Distrital de Chilca cuenta con infraestructura desfavorable para que los colaboradores cumplan con sus funciones, no se capacitan frecuentemente, y el Reglamento de Organización y Funciones no es coherente con las ocupaciones que realizan, lo que podría estar afectando la efectividad de las operaciones administrativas, a su vez de la calidad de servicios públicos que brindan, ya que es deficiente el proceso de recolección de basura, cuentan con pocas áreas verdes, las calles se encuentran en mal estado, se percibe desorden público, entre otros. Como resultado, los habitantes se negarían a pagar los impuestos relacionados a dichos servicios, lo que dificultaría el proceso de recaudación de los impuestos. Por lo tanto, surgió el interés de indagar acerca del comportamiento de dos variables a través de este estudio, el cual tiene como propósito determinar el grado de relación entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca, 2019. El método que se empleó fue el científico, el nivel de investigación es correlacional y el tipo es aplicada. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo-correlacional, para la recolección de datos se utilizó los cuestionarios en 100 contribuyentes de la municipalidad, el contenido del estudio es el siguiente:

En la primera parte, sobre el planteamiento del problema, se presenta la descripción de la realidad problemática, la delimitación del problema, la formulación del problema, las justificaciones y los objetivos.

En la segunda parte, sobre el marco teórico, se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco conceptual de las variables.

En la tercera parte se describen las hipótesis, donde se detalla la hipótesis general, específicas y las definiciones conceptuales y operacionales de las variables.

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

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

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas según las Normas APA y los anexos, donde se detalla la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de las variables, matriz de la operacionalización de los instrumentos, los instrumentos de investigación, la validez y confiabilidad de los resultados, la data de procesamiento de datos y el consentimiento informado.

Las autoras.



## CONTENIDO

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	viii
CONTENIDO DE TABLAS.....	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2. Delimitación del problema.....	20
1.3. Formulación del problema.....	20
1.3.1. Problema general.....	20
1.3.2. Problema específico.....	20
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Social.....	20
1.4.2. Teórica.....	21
1.4.3. Metodológica.....	21
1.5. Objetivo.....	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.2. Bases teóricas o científicas.....	31

2.2.1. Recaudación tributaria.....	31
2.2.2. Servicios públicos.....	38
2.3. Marco conceptual.....	45
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS .....</b>	<b>47</b>
3.1. Hipótesis general.....	47
3.2. Hipótesis específicas.....	47
3.3. Variables .....	48
<b>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....</b>	<b>49</b>
4.1. Método de investigación.....	49
4.2. Tipo de investigación.....	50
4.3. Nivel de investigación.....	50
4.4. Diseño de investigación .....	50
4.5. Población y muestra.....	51
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	53
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	54
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	55
<b>CAPÍTULO V RESULTADOS.....</b>	<b>57</b>
5.1. Descripción de los resultados.....	58
5.2. Contrastación de hipótesis .....	61
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>64</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>70</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>71</b>

ANEXOS .....	76
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	77
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	79
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	80
Anexo 4: El instrumento de investigación.....	81
Anexo 5: Confiabilidad y validez de los instrumentos .....	83
Anexo 6: Data de procesamiento de datos .....	94
Anexo 7: Consentimiento informado.....	96
Anexo 8: Declaración de confidencialidad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 9: Fotos de la aplicación de los instrumentos.....	96

**CONTENIDO DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> <i>Recaudación tributaria y servicios públicos en la Municipalidad de Chilca. ....</i>	58
<b>Tabla 2</b> <i>Impuestos municipales y servicios públicos en la Municipalidad de Chilca. ....</i>	59
<b>Tabla 3</b> <i>Tasas municipales y servicios públicos en la Municipalidad de Chilca. ....</i>	60
<b>Tabla 4</b> <i>Correlación entre recaudación tributaria y servicios públicos. ....</i>	61
<b>Tabla 5</b> <i>Correlación entre impuestos municipales y servicios públicos. ....</i>	62
<b>Tabla 6</b> <i>Correlación entre tasas municipales y servicios públicos. ....</i>	63
<b>Tabla 7</b> <i>Confiabilidad del Cuestionario de Recaudación Tributaria. ....</i>	83
<b>Tabla 8</b> <i>Correlación Ítem-Test del Cuestionario de Recaudación Tributaria. ....</i>	84
<b>Tabla 9</b> <i>Índice de concordancia del Cuestionario de Recaudación Tributaria. ....</i>	85
<b>Tabla 10</b> <i>Confiabilidad del Cuestionario de Servicios Públicos. ....</i>	85
<b>Tabla 11</b> <i>Correlación Ítem-Test del Cuestionario de Servicios Públicos. ....</i>	86
<b>Tabla 12</b> <i>Índice de concordancia del Cuestionario de Servicios Públicos. ....</i>	87

**CONTENIDO DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b>	<i>Recaudación tributaria y servicios públicos en la Municipalidad de Chilca.....</i>	<b>58</b>
<b>Figura 2</b>	<i>Impuestos municipales y servicios públicos en la Municipalidad de Chilca.....</i>	<b>59</b>
<b>Figura 3</b>	<i>Tasas municipales y servicios públicos en la Municipalidad de Chilca.....</i>	<b>60</b>

## RESUMEN

El objetivo de la investigación presente fue establecer la relación entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019. El estudio utilizó el método general científico y el método específico descriptivo, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue correlacional y el diseño de investigación que se utilizó fue descriptivo – correlacional. Para la recolección de los datos se utilizó el Cuestionario de Recaudación Tributaria y el Cuestionario de Servicios Públicos en 100 contribuyentes de la municipalidad en mención. Los resultados reflejan que el 7% de la recaudación tributaria es regular y el 93% es alto; el 10% de los servicios públicos es regular y el 90% alto. Para la comprobación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo valor rho fue 0,692 y un p-valor de 0,000 siendo este menor al nivel alfa (0,05). Se concluye entonces que existe relación directa y estadísticamente significativa entre la recaudación tributaria y los servicios públicos, es decir, a mientras la recaudación tributaria sea alta, también lo serán los servicios públicos. Se recomienda publicar los resultados en medios virtuales y físicos; incrementar en su totalidad los niveles de recaudación tributaria y servicios públicos, a través de estrategias y programas de intervención.

**Palabras claves:** Recaudación tributaria, servicios públicos, municipalidad.

## ABSTRACT

The objective of the present research was to establish the relationship between tax collection and public services of the District Municipality of Chilca - 2019. The study used the general scientific method and the specific descriptive method, the type of research was applied, the level of The research was correlational and the research design used was descriptive - correlational. For data collection, the Tax Collection Questionnaire and the Public Services Questionnaire were used in 100 taxpayers of the municipality in question. The results reflect that 7% of tax collection is regular and 93% is high; 10% of public services is regular and 90% high. To test the hypotheses, Spearman's Rho coefficient was used, whose rho value was 0.692 and a p-value of 0.000, this being less than the alpha level (0.05). It is concluded then that there is a direct and statistically significant relationship between tax collection and public services, that is, as long as tax collection is high, so will public services. It is recommended to publish the results in virtual and physical media; fully increase the levels of tax collection and public services, through intervention strategies and programs.

**Keywords:** Tax collection, public services, municipality.

## **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Los diversos gobiernos del mundo ponen en práctica estrategias que contribuyen al desarrollo económico de los países, puesto que este factor es importante para poder llevar a cabo actividades a favor de los ciudadanos. Es así que establecen leyes relacionados al funcionamiento del sistema tributario, como el cobro de diversos impuestos que son muy significativos para el incremento económico, lo cual está sustentado en la teoría económica; por lo mismo este sistema debe ser eficiente, simple y equitativo (Libertad y Desarrollo, 2018). Lo mencionado concuerda con un estudio realizado por Chiappelo & Svetliza (2018), el cual fue efectuado en 20 países de América durante un periodo de tiempo determinado y aplicaron la Teoría de Growth Lafter Curve de Barro, ellos llegaron a la conclusión que el incremento de las tasas de impuestos para la persona jurídica y natural durante los años de 1990 y 2000 ocasionaron incremento económico. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2019), los países de América Latina y el Caribe durante el periodo de 1990 y 2017 presentaron incremento frecuente de los



ingresos tributarios como proporción del PBI con un 22.8% de un 15.5%, en América del Sur presentaron más rápido el aumento de la recaudación tributaria con 20% del PBI, a diferencia de América Central y México que fue gradual. Además, señalaron que los contribuyentes primordiales para el acrecentamiento fueron el impuesto al valor agravado con 27.9%; los impuestos de renta, utilidades y ganancias con 27.1%; y los impuestos de ingresos y ganancias con 21.8%. De forma similar, según el informe de Doing Business del Banco Mundial, el índice promedio de carga tributaria es de 40.5%, el cual fue superado por Sudamérica con 53.3%, África con 47.3%, y Centroamérica y el Caribe con 42.2%; de este modo, los países donde se pagan menor impuesto son, Perú con 36.9% y Panamá con 37.2%, los que pagan mayores cantidades son Argentina con 106.3% y Bolivia con 83.7% (Radio Programas del Perú, 2019), que podría ser reflejo de la capacidad de manejo de los gobiernos de diversos países para efectuar la recaudación tributaria.

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) argumenta que el abastecimiento de servicios públicos como el agua, energía eléctrica y el gas son esenciales para el avance económico y social de los países, puesto que los gobiernos son los encargados de gestionar la prestación universal de los servicios públicos por medio de normas legales, de manera que se pueda efectuar una rendición de cuentas, es decir, tiene como finalidad hacer llegar a todos los habitantes los servicios, brindarlos de manera eficiente e inspeccionar los impuestos, así como otros medios de recaudación de ingresos. En consecuencia, los servicios públicos que brinda el estado contribuyen a la recaudación de tributos.

En contexto del Perú, la administración tributaria se efectúa a través de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria que gestiona los tributos para el gobierno central, y de las municipalidades para los gobiernos

locales; en este sentido, Víctor Shiguiyama, jefe de la SUNAT estimaba que para el 2019 la recaudación tributaria llegaría alrededor de S/.114.933 millones, ascendiendo con 6.6% frente al año 2018; en ese marco, dicha entidad aportaría al presupuesto del sector público y revertiría el desplome de ingresos tributarios que se presentan desde el año 2015 (Gestión, 2018). Asimismo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017) informó sobre los ingresos alcanzados de las municipalidades durante el año 2016, el 24.4% de los ingresos recaudados fueron de tipo corrientes, dentro de este porcentaje el 49.4% proviene de los impuestos y contribuciones obligatorias, el 32.4% por la venta de bienes, servicios, y derechos administrativos, el 10% por otros ingresos corrientes y el 8.2% por rentas de propiedad.

Además, Geng, Maticorena, Paucar y Salazar (2019) en su estudio dieron a conocer que la Municipalidad Distrital de Chilca cuenta con infraestructura desfavorable para que los colaboradores cumplan con sus funciones, no se capacitan frecuentemente, y el Reglamento de Organización y Funciones no es coherente con las ocupaciones que realizan, lo que podría estar afectando la efectividad de las operaciones administrativas, a su vez de la calidad de servicios públicos que brindan, ya que es deficiente el proceso de recolección de basura, cuentan con pocas áreas verdes, las calles se encuentran en mal estado, se percibe desorden público, entre otros. Como resultado, los habitantes se negarían a pagar los impuestos relacionados a dichos servicios, lo que dificultaría el proceso de recaudación de los impuestos. Por lo tanto, surgió el interés de indagar acerca del comportamiento de dos variables a través de este estudio, el cual tiene como propósito determinar el grado de relación entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca, 2019.

## 1.2. Delimitación del problema

**Delimitación temporal:** La presente investigación tuvo una duración de doce meses, iniciando en enero del 2019 y culminando en diciembre del 2019.

**Delimitación espacial:** El estudio se realizó en la Municipalidad Distrital de Chilca, ubicada en la Av. Huancavelica N° 606 de la Provincia de Huancayo de la Región Junín del Perú.

**Delimitación teórica:** La presente investigación se basó en la teoría de recaudación tributaria de Santolaya (2011) y servicios públicos de Fernández (2016).

## 1.3. Formulación del problema

### 1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019?

### 1.3.2. Problema específico

- ¿Qué relación existe entre los impuestos municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019?
- ¿Qué relación existe entre las tasas municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019?

## 1.4. Justificación

### 1.4.1. Social

La presente investigación benefició a los colaboradores y autoridades de la Municipalidad Distrital de Chilca de la Provincia de Huancayo, con el fin de conocer los niveles de recaudación tributaria y servicios públicos y que las autoridades puedan tomar acciones al respecto, dependiendo de los resultados obtenidos, ya sean estrategias de reforzamiento o mejora.

### **1.4.2. Teórica**

La presente investigación determinó la generalización de los resultados que llena algún vacío del conocimiento en base de la teoría de recaudación tributaria de Santolaya (2011) y servicios públicos de Fernández (2016), incrementando así los postulados teóricos. Así también, sirve como antecedente de próximas investigaciones que puedan desarrollar planteamientos teóricos en investigaciones de mayor nivel.

### **1.4.3. Metodológica**

La presente investigación ayudó a proponer nuevas formas de investigación que puedan explicar posibles causas, posibles intervenciones, entre otras formas de aportar a resolver la problemática, respetando los principios metodológicos, técnicos y operativos. También se realizó la validez y confiabilidad de los instrumentos, mediante una prueba piloto para obtener datos objetivos y veraces.

## **1.5. Objetivo**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación que existe entre los impuestos municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.
- Identificar la relación que existe entre las tasas municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Rodríguez y Vargas (2015) realizaron una investigación titulada “*Estrategias de Control Fiscal para la Recaudación Tributaria de un Órgano Municipal*”, su objetivo fue proponer tácticas de control fiscal para la recaudación tributaria en la población de estudio. La investigación es tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo simple. La muestra fueron 10 funcionarios de la Municipalidad del Estado de Carabobo-Venezuela, el tipo de muestreo fue el no probabilístico, censal. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados son que el 90% de los evaluados señalan que existe un organismo encargado de la recaudación tributaria, el 90% indica que existe un documento actualizado de la ordenanza de tributos, el 80% informaron que se ejecuta un proceso de recaudación tributaria, el 90% exterioriza que no existe un procedimiento de recaudación tributaria establecido por escrito, el 80% manifestaron que no hay un plan de seguimiento para la recaudación de los impuestos, el 80% indicaron que no se cuenta con una plataforma tecnológica que permita saber al personal responsable quiénes realizaron los pagos de

sus impuestos, el 80 % que no tienen un plan de seguimiento de cobro, el 90% que el área de recursos humanos no tienen un plan y programas de capacitación, el 90% que no tiene el documento de descripción de cargo y el 100% menciona que no se ejecutan los programas de concientización de pagos. Se concluye que el proceso de recaudación tributaria de la Municipalidad del Estado de Carabobo-Venezuela es deficiente; por lo cual, es indispensable ejecutar estrategias de control fiscal que permitan la recaudación efectiva de los tributos, como el establecimiento de un prerequisite de solvencia municipal, aplicar el financiamiento para la implementación de un programa informático a utilizar por el área de cuentas, la elaboración de informes financieros frecuentes, contar con agentes de cobranza que efectúen un seguimiento de cobro, entre otros.

Yuliandari, Chaidir y Mahmudi (2017) realizaron una investigación titulada *“Análisis de Efectividad y Eficiencia de la Recaudación Tributaria de Hoteles y Restaurantes para Aumentar la Renta Regional Original en Mataram”*, su objetivo fue detectar la efectividad, eficiencia, el rendimiento y la contribución de la recaudación de impuestos de hoteles y restaurantes hacia la renta regional original en la población de estudio. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo simple. La muestra fueron los datos de los impuestos de hoteles y restaurantes que se ubican en Mataram-Indonesia, durante el periodo 2011-2016; el tipo de muestreo fue el no probabilístico por accesibilidad y conveniencia. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y el análisis documental. Los resultados evidencian que los impuestos incrementaron con el transcurso de los años, el nivel de efectividad del impuesto representa alrededor del 100%, la recaudación de los impuestos de hoteles ascendió con un valor equivalente al 54.6% y de los restaurantes con 54.1%, el desempeño de

los impuestos de las entidades estudiadas se ubica en la categoría de desarrollo, y contribuyen a la renta original. Se concluye que la recaudación de impuestos de los hoteles y restaurantes de Mataram durante los seis años estudiados fueron efectivas, eficientes, contribuyen a los impuestos locales e ingresos locales, a la rentabilidad original, y se les ubica en la categoría de desarrollo.

Chávez (2015) realizó una investigación titulada *“La Cultura Tributaria y su Incidencia en la Recaudación de Impuestos Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pastaza”*, su objetivo fue indagar la incidencia de la variable uno en la variable dos en la muestra de estudio. La investigación es de tipo aplicada, nivel exploratorio, diseño no experimental, de corte transversal, descriptiva. La muestra fueron 327 contribuyentes de impuestos prediales de la Ciudad de Puyo de los Barrios de México y Central, el tipo de muestreo fue el probabilístico aleatorio simple. La técnica fue la observación, encuesta y entrevista, así como el instrumento fue el cuestionario, la guía de entrevista y observación. Los resultados de acuerdo con la prueba de hipótesis de Chi Cuadrado de Pearson muestran que  $X^2=154,4787$  es mayor a 3.84; asimismo, el 54% de los evaluados no sabe cuáles son los tipos de impuestos municipales, el 80% si entiende la importancia de realizar los pagos de impuestos, el 52% no sabe en que se invierte con los pagos efectuados de los impuestos, el 75% no sabe cuáles son la obras que lleva a cabo, el 89% está interesado en saber más sobre los impuestos municipales, el 85% dice pagar los impuestos de forma pertinente, el 57% no sabe si existe una ordenanza municipal que regula la recaudación tributaria y el 85% señala que es indispensable la guía tributaria para comunicar a los pobladores sobre sus deberes tributarios. Se concluye que existe incidencia de la cultura tributaria en la recaudación de impuestos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pastaza; ello indica que la

construcción de una guía tributaria es indispensable para que los contribuyentes de la municipalidad identifiquen las diversas clases de impuestos y cumplan con sus obligaciones tributarias, aún más, es necesario la capacitación sobre los impuestos municipales; ya que existe una cultura tributaria desfavorable que influye en el desconocimiento de los pagos tributarios de los contribuyentes, es así que no cumplen con ellos.

Vega (2015) realizó una investigación titulada *“Reconocimiento de la Gestión Tributaria de las Empresas en Xalapa, Veracruz como un Elemento Para Medir su Competitividad”*, su objetivo fue comprobar si a través de la gestión tributaria se puede calcular la competitividad. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional. La muestra fueron 264 unidades económicas pequeñas y grandes de la Ciudad de Xalapa, dedicadas a la actividad económica primaria, secundaria y terciaria; el tipo de muestreo fue el probabilístico estratificado. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados de acuerdo con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson muestran un coeficiente de correlación de 0.540 y significancia  $p=0.000$  entre las variables de estudio; aún más, el 66% de los participantes consideraron que la gestión tributaria también puede ser valorada a través de la calidad, eficiencia, eficacia y desempeño tributario, a parte del factor financiero. Se concluye que existe correlación positiva y significativa entre la gestión tributaria y la competitividad de las pequeñas y grandes empresas de la Ciudad de Xalapa, es así que el reconocimiento y valorización de las competencias de los colaboradores como parte de la gestión tributaria favorecen a la competitividad de las entidades; ello significa que una empresa puede tener competitividad tributaria como resultado de



llevar a cabo una evaluación de la gestión tributaria por medio de sus elementos organizacionales.

Hernández (2015) realizó una investigación titulada “*Propuestas de Estrategias para la Mejora de la Gestión de los Servicios Públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo: 2009-2015*”, su objetivo fue establecer estrategias de mejora para la gestión de los servicios públicos en la población de estudio. La investigación utilizó el método bibliográfico y documental, es de tipo aplicada, nivel descriptivo, y diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo simple. La muestra fueron 380 pobladores de 32 comunidades de la Municipalidad de Zempoala-Hidalgo, el tipo de muestreo fue el probabilístico aleatorio simple. Las técnicas fueron la observación participante, la encuesta y la entrevista; los instrumentos fueron la guía de observación y entrevista, y la escala. Los resultados obtenidos muestran que el 100% de los participantes cuentan con el servicio público de agua potable, drenaje, limpieza y tratamiento de residuos, panteones y seguridad pública; el 98% con alcantarillado y alumbrado público; el 97% con calles, parques, jardines y su equipamiento. Sin embargo, el 100% no tienen servicios de tratamiento y disposición de aguas residuales, mercados, centrales de abasto y rastro; el 3% calles, parques, jardines y su equipamiento; el 2% alcantarillado y alumbrado público. Asimismo, alrededor del 100% y 90% de los participantes considera muy importante el agua potable, el drenaje, el alumbramiento público, la limpieza y el tratamiento de residuos, de mercados, centrales de abasto, rastro, calles y su equipamiento, y seguridad pública; entre el 90 y 100% señala que paga puntual y casi puntual todos los servicios; el 66% indica como regular y el 20% como buena la calidad de los servicios; el 90% cree que los costos son razonables y el 10% elevado; el 90% efectúa sus pagos en la oficina central; el 76% cree que no reciben mantenimiento favorable; el 98% reciben los recibos

puntualmente; el 52% ha realizado quejas y recomendaciones sobre los servicios recibidos. Se concluye que los servicios públicos que brinda la Municipalidad de Zempoala-Hidalgo es favorable; sin embargo, existe algunas deficiencias como en el mantenimiento, lo cual deberían mejorar, así como continuar brindando servicios favorables a través de estrategias relacionadas a la gestión y calidad.

### **Antecedentes Nacionales**

Muñoz y Quiñones (2015) realizaron una investigación titulada "*La Recaudación Tributaria y sus Efectos en los Servicios de Limpieza y Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Independencia, Provincia de Huaraz, año 2015*", su objetivo fue determinar la influencia que tiene la variable uno en la variable dos en la muestra de estudio. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel explicativo, diseño no experimental, de corte transversal, correlacional-causal. La muestra fueron 103 familias que declaran y son contribuyentes con la Municipalidad Distrital de Independencia, Provincia de Huaraz, durante el periodo 2015; el tipo de muestreo fue el probabilístico aleatorio simple. El instrumento fue el Cuestionario de Influencia de la Recaudación Tributaria en el Cumplimiento de los Servicios Públicos. Los resultados según la prueba de hipótesis de Chi Cuadrado de Pearson evidencian significancia de  $p=0.022$  y  $X^2= 19.458$ ; además, el 63% de las familias cumplen con la liquidación de sus impuestos en el tiempo que corresponde. Se concluye que existe influencia positiva de la recaudación tributaria en los servicios públicos de limpieza y seguridad de la Municipalidad Distrital de Independencia, Provincia de Huaraz, durante el periodo 2015, lo mencionado indica que los pobladores consideran que la recaudación tributaria contribuye a la capacidad de la municipalidad para brindar los servicios públicos.

Bustamante y Caballero (2019) realizaron una investigación titulada *“Recaudación de Impuestos y su Incidencia en la Prestación de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Pataz, 2016 – 2018”*, su objetivo fue determinar la incidencia de la variable uno en la variable dos en la población de estudio. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional. La muestra fueron 12 reportes de documentos de recaudación de impuestos y prestación de servicios públicos durante el periodo de tiempo 2016-2018 de la Municipalidad Provincial de Pataz, el tipo de muestreo fue el no probabilístico, intencional por conveniencia. La técnica aplicada fue el análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Los resultados de acuerdo con la prueba de hipótesis del estadístico de Pearson es  $p=0.004$  y un coeficiente de correlación de 0.999. Además, sobre la recaudación de impuestos durante el año 2016, la recaudación a través del impuesto predial fue S/. 58.761.20, por el de alcabala fue S/. 18.937.00. y por el vehicular fue S/. 1.837.40; el año 2017 la recaudación a través del impuesto predial fue S/. 108.856.00, por el de alcabala fue S/. 34.094.00. y por el vehicular fue S/. 1.408.00; y el año 2018 la recaudación a través del impuesto predial fue S/. 49.674.00, por el de alcabala fue S/. 17.435.00. y por el vehicular fue S/. 1.254.00; por otro lado, los importes por servicios públicos prestados fueron por saneamiento, alumbrado público y seguridad ciudadana con el monto de S/. 229.535.60 en el 2016, S/ 294.358.00 el 2017 y S/. 218.863.00 el 2018. Se concluye que existe incidencia positiva y directa de la recaudación de impuestos en la prestación de servicios públicos de la municipalidad provincial de Pataz durante el periodo 2016-2018. Aún más, la recaudación de impuestos durante el año 2016 fue baja, el 2017 se obtuvo mayor recaudación y el 2018 fue el más bajo de los tres periodos estudiados; los costos de servicios públicos

prestados durante el 2016 fueron poco favorables, el 2017 fueron favorables y el 2018 fueron escasos y deficientes, es decir, desfavorables.

Chávez (2018) realizó una investigación titulada “*Recaudación Tributaria y su Influencia en el Presupuesto de Ingresos de las Municipalidades de Lima Norte, periodo 2017*”, su objetivo fue determinar la influencia de la variable uno en la variable dos en la población de estudio. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo-explicativo, diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-explicativo. La muestra fueron 67 colaboradores de 8 Municipalidades de Lima Norte del área de recaudación y de presupuesto durante el periodo 2017, el tipo de muestreo fue el no probabilístico por conveniencia. El instrumento fue el Cuestionario de Recaudación Tributaria y el presupuesto de Ingresos. Los resultados de acuerdo con la prueba de hipótesis Chi Cuadrado de Pearson calculado fue de 23,483 y el grado de libertad de 3,8415. Asimismo, 15 participantes señalaron que cuando la recaudación tributaria es alta, el presupuesto de ingresos es medio; 14 que cuando la primera es media, la segunda es alta; y 5 informaron que, al presentarse el primero en nivel medio, la segunda es baja. Se concluye, que existe influencia de la recaudación tributaria en el presupuesto de ingresos, así como entre la primera variable en las dimensiones de la segunda, gastos e ingresos, entre presupuesto de ingresos en cobros a contribuyentes, de las 8 Municipalidades de Lima Norte del área de recaudación y de presupuesto durante el periodo 2017; además, se detectó que la mayoría de estas entidades dependen de las transferencias que les proporciona el gobierno.

Quintana (2018) realizó una investigación titulada “*Factores de Morosidad que Inciden en la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el*

año 2017”, su objetivo fue analizar la incidencia entre los constructos de estudio. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional-causal, diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional-causal. La muestra fueron 96 ciudadanos de la ciudad de Huaraz, el tipo de muestreo fue el probabilístico estratificado. Los instrumentos fueron el Cuestionario de Factores de Morosidad y el Cuestionario de Recaudación Tributaria. Los resultados de acuerdo con el coeficiente Eta evidencian que no existe influencia entre las variables con un valor de 0.069 en la población de estudio; además, no existe influencia entre el factor cultural y la recaudación tributaria con un valor de 0.076, entre el factor social y la recaudación tributaria con el valor 0.000, entre el factor económico y la recaudación tributaria con el valor de 0.267. Por otro lado, respecto a la aplicación de la estadística descriptiva, se conoce que los factores de morosidad se presentan en nivel bajo con 79% y alto con 21%; la recaudación tributaria es baja con 69% y alta con 31%. Se concluye que los factores de morosidad no tienen incidencia en la recaudación tributaria, así como entre las dimensiones de la variable factores de morosidad, el cultural, social y económico, y la recaudación tributaria, lo que indica que independientemente del nivel en que se presenten los factores de morosidad no influyen en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el periodo 2017.

Nieves (2018) realizó una investigación titulada “*Las Competencias Laborales y los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018*”, su objetivo fue determinar la forma en que la primera variable influye en la segunda en la población de estudio. La investigación es de enfoque mixto, tipo aplicada, nivel explicativo y diseño causal. La muestra fueron 80 administrativos y usuarios de la gerencia de desarrollo local, económico, social y de sostenibilidad ambiental de la

Municipalidad Provincial de Huánuco, es decir, 20 de cada área; el tipo de muestreo fue el no probabilístico censal. Las técnicas administradas fueron la observación y la encuesta; los instrumentos fueron la guía de observación y el Cuestionario de Influencia de las Competencias Laborales en los Servicios Públicos. Los resultados de acuerdo con la prueba de hipótesis de Pearson muestran un coeficiente de correlación de 0.213 y significancia  $p=0.058$ ; aún más, el 62.5% indicaron que las capacidades y conocimientos del personal administrativo no tienen un adecuado desarrollo, lo cual provoca una inadecuada atención a los usuarios; el 60% consideran no estar conforme con los servicios públicos que brinda la municipalidad a causa de la debilidad que presentan en dicha área; finalmente, el 87.5% refieren que es poco favorable los servicios públicos, lo que genera baja satisfacción sobre ello. Se concluye que existe influencia mínima de las competencias laborales en los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco, ello da a conocer que los participantes no están al 100% conformes con la atención que proporciona dicha entidad.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1. Recaudación tributaria**

#### **Definiciones**

Desde la perspectiva de Santolaya (2011, como se cita en Mori, 2018) la recaudación tributaria es una operación de la actividad administrativa enfocada en cobrar los impuestos o tributos a los contribuyentes teniendo como base el derecho tributario formal, para que el estado pueda disponer de esta recolección económica, que será utilizada a favor de los ciudadanos.

Como plantean Lahura y Castillo (2018) la recaudación tributaria en el Perú está conformada por la cantidad de dinero pagado por los ciudadanos como persona jurídica o persona natural al gobierno central neto, a lo cual se le denomina como impuestos,

por las retribuciones brindadas. Además, esto se puede calcular por medio de los Ingresos Tributarios del Gobierno Central. En suma, es un proceso de cobranza de impuestos a los contribuyentes para que el estado pueda tener una caja de dinero que será utilizada en gastos sociales, puesto que la finalidad es beneficiar a los integrantes del país.

Cabrero y Arellano (2014) explican que la recaudación tributaria es el proceso a través del cual se cobra un monto de dinero específico a los ciudadanos de un país, es así que implica la actuación de dos agentes, siendo considerado más importante el contribuyente-deudor, por otro lado, está el estado-acreedor, quien es responsable de manejar la recaudación de tributos para llevar a cabo planes que permiten el desarrollo de un país.

Desde la perspectiva de Hidalgo (2019) la recaudación tributaria tiene el propósito de conseguir ingresos económicos para un país, mediante el cobro de tributos a los habitantes y en conjunto (estado-habitante) establecer prioridades de gastos públicos que beneficiaran equitativamente a los ciudadanos, por tanto, al desarrollo de un país.

### **Recaudación tributaria municipal**

Según Sáenz (2013) la recaudación tributaria municipal es el pago que efectúan los contribuyentes que pertenecen a una determinada institución local o regional por los servicios públicos brindados, para obtener ingresos a utilizar a favor de los integrantes del país; este procedimiento está establecido por ley y debe cumplirse tanto en los gobiernos regionales como en los locales. Además, las gerencias de rentas son los responsables de implementar mecanismos para desarrollar cultura de pago.

## **Código tributario**

Teniendo en cuenta el código tributario, se conoce que las obligaciones de la Administración Tributaria Local son la producción de proyectos, plantear normas y reglamentos; brindar orientación a los ciudadanos sobre los diversos tipos de tributos, impuestos y tasas a pagar, por qué se efectúan y para qué sirve el dinero recaudado; cumplir con el criterio de confidencialidad de la información tributaria de los contribuyentes y de la recaudación, puesto que esta solo deberá ser manejada por la Administración Tributaria, tal como se establece en el artículo 192 (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014).

## **Tipos de recaudación tributaria**

Lahura y Castillo (2018) indican que los impuestos o tributos primordiales en el Perú son:

- a) **Impuesto a los ingresos:** es la cantidad de dinero que es brindada al estado por las personas naturales o jurídicas de acuerdo a sus ingresos económicos que acrecientan su patrimonio, denominado impuesto a la renta; por lo mismo, atañe a las rentas que deriven del capital, del trabajo y de la unión de estas, son considerados impuestos directos (Lahura y Castillo, 2018).
- b) **Impuesto general a las ventas:** es un tipo de impuesto indirecto porque se paga a través del monto solicitado al adquirir un producto o servicio e implica asumir la responsabilidad del consumidor final, además, el porcentaje gravado es de 18%, del total el 16% es para el IGV y el 2% se direcciona al impuesto de promoción municipal (Lahura y Castillo, 2018).
- c) **Impuesto selectivo al consumo:** es la realización de un pago indirecto que va incluido en el que se emite al realizar transferencias e importaciones de determinados productos de fabricación nacional, como el tabaco, el alcohol,



servicios de telecomunicaciones, seguros, la emisión de cheques y las transferencias electrónicas (Lahura y Castillo, 2018).

- d) Impuesto por importaciones:** es efectuar un pago de forma indirecta mediante aranceles de aduanas y sobretasa arancelaria por el ingreso de productos o mercancías que provienen del mercado internacional a zonas de aduaneras nacional, es decir por el ingreso a territorio peruano (Lahura y Castillo, 2018).

### **Tipos de recaudación tributaria de las municipalidades**

El Ministerio de Economía y Finanzas (2014) informa que, de acuerdo con la ley de tributación municipal, las municipalidades son las encargadas de recaudar los siguientes tributos:

- El impuesto predial
- El impuesto de alcabala
- El impuesto de espectáculos públicos no deportivos
- El impuesto vehicular
- El impuesto a las apuestas
- Los arbitrios

### **Factores de la recaudación tributaria**

Los factores directos que contribuyen en la fundamentación de la recaudación tributaria son:

- a) La legislación tributaria:** es el conjunto de normas, leyes, estatutos, resoluciones, prescripciones y operaciones determinadas por el gobierno, estos explican la estructura de los impuestos, a partir de los cuales surgen sistemas como el gravamen, las alícuotas, entre otros. Es de esta manera, que se recaudan los tributos que formarán parte del presupuesto nacional (Fernando, 2009).

- b) El valor de materia gravada:** es la cifra monetaria o monto a pagar por un tributo determinado por la legislación tributaria, como por las ventas al por menor, las exportaciones, importaciones, el consumo, los bienes de las personas, entre otros, que son comúnmente gravados como impuestos o tributos, aquí incluye el monto originado por no cumplir con las obligaciones tributarias (Fernando, 2009).
- c) Las normas de liquidación e ingreso de los tributos:** son pautas que determinan los conceptos de cada tributo, como el monto, las fechas a pagar, si hay fraccionamiento, los medios de pago, si hay créditos, entre otros factores relacionados al funcionamiento de los tributos, los que están establecidos en las leyes de operaciones tributarias y en las disposiciones reglamentarias manejadas por las administraciones tributarias (Fernando, 2009).
- d) El incumplimiento en el pago de las obligaciones fiscales:** pueden darse de dos maneras, primero por medio de la mora, es cuando los contribuyentes conocen los tributos que tienen que pagar, sin embargo, no los efectúan en los plazos establecidos; esta forma parte de la recaudación a través de la mora neta, calculada por la resta entre la mora producida al no pagar tributos actuales y la mora producida en tiempo anterior, que es pagada en el presente. En segundo lugar, está la evasión, que es esconder de manera parcial o total los ingresos para pagar la mínima cantidad de impuestos y la recaudación se calcula igual que la mora (Fernando, 2009).
- e) Los factores diversos:** hace referencia a elementos asociados al ámbito administrativo, como las transferencias del dinero recaudado a las entidades financieras, las ganancias por sistemas de facilidad de pago y los retrasos en la

acreditación de liquidaciones, los cuales influyen en la recaudación tributaria (Fernando, 2009).

### **Modelo teórico de la necesidad social**

En esta teoría se plantea que el sustento de la existencia de la tributación es la búsqueda de satisfacción de necesidades sociales de los habitantes de una población, que son responsabilidad de gobierno, pues tiene la finalidad de proporcionar bienestar social. Además, las sociedades presentan necesidades físicas (como la alimentación, vivienda, entre otras) que requieren ser satisfechas para que subsistan y necesidades espirituales (como la educación, deporte, cultura, etc.) que conllevan a la superación, es por ello que el estado provee servicios, los cuales son implementados a través del uso de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos obtenidos por la recaudación de tributos (Chávez, 1993).

### **Modelo teórico de Eheberg**

De acuerdo con esta teoría, el pago de los tributos es un deber de los ciudadanos que no requiere de sustento jurídico, ya que existiría la predisposición de contribuir al interés general, es decir, que el aporte de dinero no es tan valioso como la vida, entonces, los habitantes tendrían que contribuir de forma voluntaria con los ingresos económicos, sin tener que esperar a recibir sanciones al no efectuarlos, porque estos son utilizados a favor del bienestar general de la población (Chávez, 1993).

### **Modelo de recaudación tributaria en la que se basa esta investigación**

Teniendo en cuenta a Santolaya (2011, como se cita en Mori, 2018), se entiende que la recaudación tributaria basada en el código tributario es el ejercicio propio de la administración tributaria, que consiste en un conjunto de fases que van desde el establecimiento hasta la pago intencional o coercitivo de los diversos tipos de

impuestos o tributos, los cuales serán utilizados para las atenciones públicas. Por lo cual, considera importante tener en cuenta tres dimensiones de esta variable, las cuales son:

- a) **Impuestos municipales:** son el conjunto de tributos que están determinados por el área legal en concordancia con la constitución política del Perú, es decir, están establecidos bajo ley o decreto legislativo, de tal modo las municipalidades recaudan los siguientes tributos, el impuesto predial, que hace referencia a monto de dinero que se paga anual por los terrenos y las instalaciones y edificaciones que forman parte de este, que poseen los ciudadanos; el impuesto de alcabala, se da por la obtención o traspaso de un bien inmueble, que no aplica para en las compras en constructoras y en repartición de bienes por herencia o patrimonio; el impuesto vehicular, es el aporte que se da por tener dicho bien no mayor a tres años de antigüedad después de su inscripción; el impuesto a las apuestas y el impuesto por juegos, es el que se cobra mensual a las entidades que organizan dichas actividades; y el impuesto por espectáculos públicos no deportivos que se realizan en locales y parques (Mori, 2018).
- b) **Tasas municipales:** son los tributos establecidos por los Consejos municipales teniendo en cuenta la Ley Orgánica de Municipalidades y son cobrados a través de la prestación de servicios públicos o administrativos, como los arbitrios de limpieza pública, es cobrar a los ciudadanos determinadas tasas de dinero por la contratación de personas encargadas de barrer las calles y de la recaudación, traslado y disposición final de los desechos sólidos o basura que se produce en el distrito; los arbitrios que se pagan por el mantenimiento y limpieza de parques y jardines, por brindar personal de serenazgo que se encargue de cuidar el orden y seguridad de los ciudadanos; tributos por derechos (TUPA), son montos de

dinero a pagar por los documentos técnicos normativos de gestión, que es entregado a las personas en condición natural o jurídica al efectuar operaciones administrativas o por la utilización de recursos del municipio; y los tributos por licencias, son tasas de dinero que se pagan a la municipalidad al recibir autorizaciones particulares que permitan efectuar actividades de beneficio personal que serán fiscalizadas (Mori, 2018).

### **2.2.2. Servicios públicos**

#### **Definiciones**

A juicio de Fernández (2016) los servicios públicos forman parte de las actividades de administración pública, es decir, son actividades ejecutadas de forma regular y continua, que cumplen necesidades, requerimientos u obligaciones del estado a favor de la comunidad, a través de delegar su ejecución a instancias del estado que cuentan con recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, así como son los encargados de controlarlos; siendo algunas de las necesidades a cumplir la proporción del alumbrado público, agua potable, saneamiento, seguridad ciudadana, drenaje, transporte público, mercados, recaudación de basura, entre otros.

La Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (1999) informa que los servicios públicos son considerados componentes de la organización socioeconómica, consisten en actividades determinadas por la regulación gubernamental y están asociadas al cumplimiento de necesidades de los ciudadanos, se caracterizan por cumplir una función estructural. Por otro lado, algunos de los servicios funcionan como monopolios, es el caso del agua y del alcantarillado.

Teniendo en cuenta al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2015), se conoce que los servicios públicos son actividades básicas enfocadas en satisfacer necesidades o carencias que presentan la

mayor parte de la población, quienes se convierten en usuarios; además, están reguladas por organismos públicos del gobierno que se encuentran en todas las regiones de la nación, en función a la competencia y cobertura de los servicios que se inspecciona, como el acceso a las telecomunicaciones, luz, agua, gas natural, alcantarillado, entre otros.

Reyna y Ventura (2008) entienden por servicios públicos al conjunto de actividades de beneficio universal, es decir, satisfacen necesidades generales y están a disposición de todos los ciudadanos, quienes deben de pagar una determinada cantidad de dinero por obtenerlas y aceptan las condiciones reguladas bajo ley, de esta manera se busca contribuir al desarrollo económico y social; aún más, este tipo de servicios están dentro de la administración pública, por lo cual se origina una dependencia administrativa.

### **Criterios del carácter público de un servicio**

De acuerdo con Fernández (2016) las definiciones de servicios públicos varían en relación al argumento de diferentes autores, por lo cual, describe criterios que establecen a un servicio como público, los cuales son:

- a) **Criterio orgánico:** hace referencia al individuo, organización o institución que tiene la responsabilidad de brindar servicios de forma regular y continua, este órgano puede ser público y el servicio también; por lo contrario, si es privado los servicios son privados. Asimismo, el argumento central de este criterio es que para determinar a un servicio como público debe ser formal y subjetivo (Fernández, 2016).
- b) **Criterio funcional:** este criterio se enfoca en la capacidad o funcionalidad de un servicio para satisfacer necesidades o intereses generales de la comunidad que son monitoreadas por autoridades encargadas de la administración pública,

mediante la ejecución de actividades que llevan a cumplir con el propósito del servicio (Fernández, 2016).

- c) **Criterio jurídico:** implica que un servicio público este regulado por un régimen jurídico conformado por reglamentos, que a su vez contienen normas, constantemente modificadas con la finalidad de brindar servicios que beneficien a la comunidad, de manera que se resguarden los intereses generales (Fernández, 2016).
- d) **Criterio legal:** el servicio público es un conjunto de actividades que se llevan a cabo con el propósito de satisfacer necesidades comunes para una comunidad, las cuales están establecidas bajo ley, es así que el representante de una nación monopoliza la instauración de los servicios catalogados como públicos (Fernández, 2016).

#### **Naturaleza del servicio público**

- a) **Servicio público propio:** implica que este establecido bajo una ley o régimen jurídico especial y la administración pública es el área encargada de que se lleve a cabo, lo cual sería de manera directa; por lo contrario, si los servicios se efectúan a través de la delegación a entidades particulares, sería el modo indirecto (Fernández, 2016).
- b) **Servicio público impropio:** consiste en que el servicio público no está determinado por una ley o régimen jurídico, lo que implica que se proporcionado por entidades particulares y no por el estado a través de la administración pública; además, a este tipo de servicios también se les conoce como servicio público virtual, de interés o reglamentado, es así que se solicita una licencia para su funcionamiento (Fernández, 2016).

## Características del servicio público

Se argumenta que los servicios públicos son la ratio final del gobierno para absolver las necesidades de los ciudadanos cuando las entidades privadas no consiguen satisfacerlas (Fernández, 2016). Asimismo, diversos autores concuerdan que las características jurídicas de los servicios públicos son:

- a) **Generalidad:** esta característica está asociada a los derechos humanos, es por ello que todo ciudadano tiene el derecho de satisfacer sus necesidades a través del acceso a los servicios públicos que están establecido por medio de una ley; por lo mismo, esta particularidad también es denominada como universal (Fernández, 2016).
- b) **Igualdad:** esta característica se basa en proporcionar un servicio público en las mismas condiciones para todas las personas, independientemente de su condición socioeconómica u otras clasificaciones en las que están inmersos los seres humanos. Sin embargo, se puede agrupar por tipos de usuarios, donde a cada grupo se brinde servicios de manera uniforme (Fernández, 2016).
- c) **Regularidad:** esto se fundamenta en que todo servicio público es regularizado por una normativa jurídica, por medio del cual se establece el costo, sus condiciones técnicas, fechas de pago, sus medidas de seguridad, entre otros aspectos esenciales, de esta manera se controla el funcionamiento del servicio (Fernández, 2016).
- d) **Continuidad:** está relacionado directamente con la característica anterior, es así que los servicios deben ser prestados conforme los establece la regulación, sin interrumpir los horarios y fechas previamente determinadas. Pero, si por algún motivo estos se interrumpen serán restablecidos lo más pronto posible (Fernández, 2016).



- e) **Obligatoriedad:** implica que el gobierno está en la obligación de satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de los servicios públicos mientras existan las necesidades generales, así como las personas están en la obligación de hacer uso de los servicios (Fernández, 2016).
- f) **Adaptabilidad:** característica que se enfoca en la probabilidad de modificar frecuentemente la regulación de los servicios públicos, con la finalidad de perfeccionar sus condiciones y que estén a la vanguardia de los avances tecnológicos, a esta particularidad se le denomina como mutabilidad (Fernández, 2016).
- g) **Permanencia:** es entendida como parte de la característica de obligatoriedad que se centra en la prolongación de la proporción de los servicios públicos, durante el tiempo que se presente la necesidad general de los ciudadanos que el estado quiere y está en la obligación de satisfacer (Fernández, 2016).

### **Elementos o componentes de los servicios públicos**

Los componentes de los servicios públicos son importantes para que se puedan integrar y brindar a la población (Fernández, 2016). A continuación, se detallará cada uno de estos:

- a) **La necesidad que será satisfecha a través de un servicio:** los servicios públicos se originan de la falta o necesidad de algo que tienen la mayoría de ciudadanos independientemente de las distinciones entre estos, por lo cual, las nominan como carencias generales que requieren ser satisfechas a través del manejo del estado, que desarrolla actividades técnicas (Fernández, 2016).
- b) **La actividad centrada en la satisfacción de la necesidad:** las actividades aptas y pertinentes son un grupo de operaciones o tareas de carácter técnico que se realizan con el propósito de satisfacer las necesidades generales, es decir, implica

procedimientos que son llevados a cabo por personas que están especializadas en oficios y/o ciencias, utilizando recursos específicos (Fernández, 2016).

- c) **La población que se convertirá en usuario del servicio público:** un servicio público no existiría si no hubiera personas que tengan necesidades a satisfacer a través de la prestación de servicios proporcionados por el estado, entonces las necesidades compartidas por la población o universo hacen que estos se convierten en usuarios potenciales y efectivos, lo cual justifica la existencia de los servicios públicos (Fernández, 2016).
- d) **La intervención estatal:** este es un elemento fundamental, ya que a través de la intervención del gobierno se puede implementar y cumplir con el régimen jurídico de los servicios públicos, de manera que pueda poseer sus características fundamentales de generalización, regularidad, uniformidad y continuidad, además, del monitoreo de su puesta en práctica (Fernández, 2016).
- e) **La persona encargada de llevar a cabo la actividad:** para que el servicio público pueda funcionar favorablemente debe ser manejado por una persona idónea para el cargo que ocupa, esta puede ser de derecho público cuando el servicio está bajo la administración pública y será de derecho privado si el servicio funciona mediante el régimen de concesión y si son de carácter impropio (Fernández, 2016).
- f) **Los recursos o medios utilizados para brindar los servicios:** poder brindar servicios públicos a los integrantes de la sociedad es posible gracias a la utilización de recursos o medios humanos, materiales, financieros y tecnológicos con los que cuenta la institución encargada (Fernández, 2016).
- g) **El régimen jurídico:** es el grupo de disposiciones legales y reglamentarias relacionadas a los servicios públicos, establecidas por los poderes del estado

competentes; es decir, es un régimen de derecho público. Asimismo, el régimen jurídico especial del servicio público se caracteriza por “el poder de policía, el dominio público, las restricciones al dominio privado y la expropiación” (Fernández, 2016, pág. 239).

### **Clasificación del servicio público**

Esta variable se divide en diversas categorías en base a criterios determinados; por lo mismo, solo se dará a conocer la clasificación de los servicios públicos por titularidad o jurisdicción, los cuales son:

- a) Servicios públicos generales:** o nombrados nacionales, son los que están bajo el manejo directo del gobierno general de una nación, es así que se encargan de la regulación y vigilancia de los servicios públicos generales, como el abastecimiento de energía eléctrica, de correspondencias y telefónica (Fernández, 2016).
- b) Servicios públicos regionales:** estos son los que están manejados y controlados por los gobiernos regionales o departamentales de un país. En México a este tipo de servicios se les nombra como estatales, como el brindado por los taxis (Fernández, 2016).
- c) Servicios públicos municipales:** esta clasificación se caracteriza por estar gestionada por las municipalidades, que son los responsables de que se proporcione agua potable, tratamiento y disposición de aguas residuales, la limpieza de calles, la recolección y disposición final de los residuos, entre otros servicios (Fernández, 2016).
- d) Servicios públicos coincidentes y coexistentes:** el primero hace referencia a los servicios públicos que son controlados por dos o tres de las instancias mencionadas del gobierno, pero solo una de ellas es la responsable de su

distribución; el segundo implica que un servicio está en parte manejada por las tres entidades (el gobierno general, regional y municipal), como en México son los servicios de salud y transporte colectivo (Fernández, 2016).

### **Modelo teórico de los servicios públicos**

Por medio de esta teoría se argumenta que la obligación tributaria se origina para realizar los pagos de los servicios públicos que el gobierno proporciona a los habitantes, bajo este entendimiento, los actores mencionados se convierten en contribuyentes que pagarán impuestos equivalentes a los servicios que reciben. Además, los servicios públicos son proporcionados por el estado acorde con las necesidades que presentan en conjunto, de manera que se puedan satisfacer, para ello se requiere de distintos recursos que se obtienen mediante el pago de tributos, es de esta manera que se maneja el gato público (Chávez, 1993).

### **2.3. Marco conceptual**

**Recaudación Tributaria:** Teniendo en cuenta a Santolaya (2011, como se cita en Mori, 2018) la recaudación tributaria es un procedimiento de la actividad administrativa enfocada en cobrar impuestos o tributos a los contribuyentes teniendo como base el derecho tributario formal, para que el estado pueda disponer de esta recolección económica, que formará parte de los ingresos y se utilizará para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

**Impuestos municipales:** Es la cantidad de dinero que los contribuyentes deben pagar a los gobiernos municipales, quienes están facultados para cumplir con la función del cobro de impuesto predial que grava el valor de los terrenos, a la alcabala por transferencias o ventas de bienes inmuebles, al patrimonio vehicular, a las apuestas, a

los juegos, y a los espectáculos no deportivos Santolaya (2011, como se cita en Mori, 2018).

**Tasas municipales:** Son pagos por beneficios directos, individuales e instantáneos, creados por los Consejos Municipales, se valoran mediante arbitrios, que son tasas por la prestación de un servicio público, como la limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines, y de vigilancia; los derechos, tasas por la prestación de un servicio público administrativo; y las licencias, autorización para realizar una actividad en particular Santolaya (2011, como se cita en Mori, 2018).

**Servicios Públicos:** Según Fernández (2016) los servicios públicos forman parte de las actividades de administración pública y el estado los proporciona a favor de la comunidad, a través de delegar su ejecución a instancias del estado que los controlan; algunas de las necesidades generales a satisfacer son el alumbrado público, agua potable, saneamiento, seguridad ciudadana, drenaje, transporte público, mercados, recaudación de basura, entre otros.

**Servicio público propio:** es cuando está establecido por una ley o régimen jurídico y la administración pública es el área encargada de que se lleve a cabo, lo cual sería de modo directo; por lo contrario, si los servicios se efectúan a través de la delegación a entidades particulares, sería indirecto (Fernández, 2016).

**Servicio público impropio:** no está determinado por una ley o régimen jurídico, se proporciona por entidades particulares y no por el estado a través de la administración pública; también, se le conoce como servicio público de interés o reglamentado, es así que se solicita una licencia para su funcionamiento (Fernández, 2016).

## **CAPÍTULO III HIPÓTESIS**

### **3.1. Hipótesis general**

**H1** Existe relación directa entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

**H0** No existe relación directa entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

### **3.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

**H1** Existe relación directa entre los impuestos municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

**H0** No existe relación directa entre los impuestos municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

#### **Hipótesis específica 2**

**H1** Existe relación directa entre las tasas municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

**H0** No existe relación directa entre las tasas municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

### 3.3. Variables

#### **Variable 1: Recaudación tributaria**

**Definición conceptual:** Es un procedimiento de la actividad administrativa enfocada en cobrar impuestos o tributos a los contribuyentes teniendo como base el derecho tributario formal (Santolaya, 2011, como se cita en Mori, 2018).

**Definición operacional:** Para la medición de la variable se utilizará el Cuestionario de Recaudación Tributaria de Mori (2018), cuyo objetivo es medir los impuestos y tasas municipales.

#### **Variable 2: Servicio públicos**

**Definición conceptual:** Son actividades de administración pública y el estado los proporciona a favor de la comunidad, a través de delegar su ejecución a instancias del estado que los controlan (Fernández, 2016)

**Definición operacional:** Para la medición de la variable se realiza con el Cuestionario de Servicios Públicos diseñado por el autor de la investigación, para evaluar servicios públicos propios e impropios.

## **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA**

### **4.1. Método de investigación**

Como método general se hizo uso del método científico, a causa de que consiste en un proceso compuesto por etapas que se guían del pensamiento de carácter hipotético deductivo, es decir, se inicia por la observación de acontecimientos o problemáticas reales, a partir de las cuales se establecen objetivos e hipótesis que deberán ser contrastadas, lo cual permite llegar a conclusiones válidas para la comunidad científica. Por lo mencionado, este proceso se caracteriza por ser objetivo, fáctico, trascendente, progresivo y autocorrectivo (Sánchez & Reyes, 2015).

Como método específico se utilizó el método descriptivo, enfocado en detallar, analizar e interpretar hechos observados en una muestra de estudio, en estado natural y en tiempo presente. Asimismo, las investigaciones que utilizan este método de estudio no se centran necesariamente en la contrastación de hipótesis, sobre todo si sus objetivos son amplios. Además, este método puede ser de observación naturalista, clínica o de casos, o de encuestas (Sánchez & Reyes, 2015).



#### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación al que corresponde este estudio es la aplicada, que es la ejecución o administración inmediata de conocimientos o saberes científicos a un subgrupo determinado del universo o realidad problemática, con la intención de obtener consecuencias prácticas; este es un tipo de estudio que suelen utilizar las ciencias sociales y es considerado un primer esfuerzo para convertir los saberes de carácter científico en tecnología, es decir, en soluciones técnicas de manera sistemática y racional (Sánchez & Reyes, 2015).

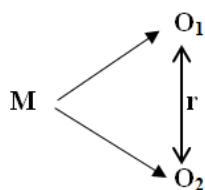
#### **4.3. Nivel de investigación**

Para continuar con el procedimiento de investigación con enfoque cuantitativo es necesario seleccionar el alcance, este caso fue el correlacional que tiene como objetivo detectar el grado de correlación entre dos o más variables, categorías, constructos o acontecimientos en un subgrupo específico de la población, para ello se hace uso de la estadística (Hernández & Mendoza, 2019). Por lo mencionado, en este estudio se buscó conocer el grado de correlación entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca, durante el periodo 2019.

#### **4.4. Diseño de investigación**

El diseño de investigación de este estudio fue el descriptivo-correlacional, que consiste en aplicar la técnica estadística de análisis de correlación para determinar en qué grado las variaciones de una variables se relacionan con las variaciones de otra en una muestra específica de estudio, pero, antes se debe efectuar una medición independiente de cada variable, siguiendo este procedimiento se puede saber si existe relación, en qué nivel o grado, si es directa-positiva o inversa-negativa (Sánchez & Reyes, 2015).

El esquema es el siguiente:



**Dónde:**

**M** = Muestra constituida por 100 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca.

**O** = Observación de la variable recaudación tributaria.

**O<sub>2</sub>** = Observación de la variable servicios públicos.

**r** = Correlación entre ambas variables.

#### 4.5. Población y muestra

Determinar la población de un estudio es indispensable para poder calcular la muestra y aplicar los instrumentos y técnicas, este concepto es entendido por (Sánchez & Reyes, 2015, pág. 155) como “todos los miembros de cualquier clase bien definida de personas, eventos u objetos”. En este trabajo de investigación la población fueron todos los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, ubicada en la Avenida Huancavelica N°606, en el Distrito de Chilca, Provincia de Huancayo, Región Junín, del Perú-2019.

#### **Muestra**

La muestra es definida por Sánchez y Reyes (2015) como un grupo o conjunto de integrantes representativo de la población o universo, puesto que es un criterio indispensable que posibilita a los investigadores generalizar los resultados obtenidos a otras poblaciones, además, a las personas o sujetos de estudio seleccionados se les aplicarán los instrumentos. De tal modo, la muestra de este estudio fueron 100 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, ubicada en la Avenida

Huancavelica N°606, en el Distrito de Chilca, Provincia de Huancayo, Región Junín, del Perú-2019.

### **Tipo de muestreo**

El tipo de muestreo que se aplicó para determinar la muestra de estudio fue el no probabilístico por conveniencia y accesibilidad, este se fundamenta en hacer uso de la intención para la selección de sujetos que formarán parte del grupo representativo; además, todos los integrantes tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos, todo depende de que el individuo acepte participar y cumpla con los criterios de inclusión (Sánchez & Reyes, 2015).

### **Criterios de inclusión:**

- ✓ Los(as) colaboradores(as) de la Municipalidad Distrital de Chilca que laboren durante el periodo 2019.
- ✓ Los(as) colaboradores(as) de la Municipalidad Distrital de Chilca que acepten participar en la investigación y firmen el consentimiento informado.
- ✓ Los(as) colaboradores(as) de la Municipalidad Distrital de Chilca que contesten correctamente el Cuestionario de Recaudación Tributaria.
- ✓ Los(as) colaboradores(as) de la Municipalidad Distrital de Chilca que contesten correctamente el Cuestionario de Servicios Públicos.

### **Criterios de exclusión:**

- ✓ Los(as) colaboradores(as) de la Municipalidad Distrital de Chilca que no laboren durante el periodo 2019.
- ✓ Los(as) colaboradores(as) de la Municipalidad Distrital de Chilca que no acepten participar en la investigación y no firmen el consentimiento informado.

- ✓ Los(as) colaboradores(as) de la Municipalidad Distrital de Chilca que no contesten correctamente el Cuestionario de Recaudación Tributaria.
- ✓ Los(as) colaboradores(as) de la Municipalidad Distrital de Chilca que no contesten correctamente el Cuestionario de Servicios Públicos.

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

##### **Técnicas**

Desde el punto de vista de López y Fachelli (2015), la encuesta es una técnica de observación indirecta mediante la cual se puede recoger información sobre una variable de estudio que tiene concordancia con los propósitos, para ello se presenta un conjunto de cuestiones o interrogantes sistemáticamente organizadas que miden una o más variables, mediante la aplicación de un cuestionario. De este modo, para la recolección de datos de este estudio se hizo uso de la técnica de la encuesta.

##### **Instrumentos**

Como plantea Sánchez y Reyes (2015), el cuestionario es un instrumento de recolección de datos por medio de un formato que contiene un número determinado de preguntas o cuestiones que valoran una o más variables, asociadas a los objetivos de la investigación y pueden tener varias formas respuesta, como las abiertas, cerradas, de alternativa múltiple, dicotómicas, elección forzada, entre otras. En consecuencia, en este estudio se utilizaron el Cuestionario de Recaudación Tributaria y el Cuestionario de Servicios Públicos, los que se adaptaron a formato virtual por medio del Programa Formularios de Google, debido al contexto actual por la Covid-19 y la emergencia sanitaria emitida por el Gobierno Peruano, que es el aislamiento físico y social para prevenir futuros contagios y reducir los casos de personas con el virus.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

##### **Estadística descriptiva**

La estadística descriptiva es la presentación sucinta del conjunto de datos obtenidos por medio de la aplicación de la técnica e instrumento a la muestra de estudio, de esta forma se puede conocer el comportamiento de las variables de estudio. Por lo mismo, esta técnica está compuesta por dos grupos, las medidas de tendencia central y las de variabilidad, el primero contiene estadísticos como la moda, la mediana y la media aritmética; el segundo a la varianza y desviación estándar, al rango y la desviación cuartil, la utilización de este tipo de estadísticas estará en función de la escala de medición de cada variable (Sánchez & Reyes, 2015). En concordancia con la explicación planteada líneas anteriores, en este estudio se manejó la estadística descriptiva para construir tablas cruzadas y de contingencias que expresan frecuencias y porcentajes en relación con los niveles o categorías de los constructos y sus dimensiones, es decir, de la recaudación tributaria y los servicios públicos.

##### **Estadística inferencial**

La estadística inferencial o inferencia estadística es utilizada para comprar dos o más conjunto de valores para poder establecer si existe correlación o no entre estos, es así que se debe tener en cuenta el nivel o grado de probabilidad al 0.05 para las ciencias sociales. Asimismo, el análisis de datos para la prueba de hipótesis de investigación se puede efectuar por medio de la aplicación de la estadística paramétrica o la estadística no paramétrica, la elección de su uso estará en función a la escala de medida de la variable y del cumplimiento de supuestos (Sánchez & Reyes, 2015). Entonces, para procesar y analizar los datos de este trabajo de investigación se administró la estadística no paramétrica a través de la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, de esta manera se contrastarán las hipótesis, porque las variables de estudio

recaudación tributaria y los servicios públicos son de escala de medición ordinal, es así que se conocerá si existe o no correlación entre ambas variables por medio del nivel de significancia, el tipo de relación ya sea positiva-directa o negativa-indirecta.

### **Procedimiento**

El procesamiento y análisis de datos siguió el siguiente proceso: se inició aplicando el Cuestionario de Recaudación Tributaria y el Cuestionario de Servicios Públicos, los cuales estuvieron adaptados a formato virtual por medio del Programa Formularios de Google; se trasladaron los datos al Programa Estadístico en Ciencias Sociales (SPSS) versión 25 para su análisis cuantitativo; se aplicó la estadística descriptiva para construir tablas cruzadas y de contingencias que expresan frecuencias y porcentajes en relación a los niveles o categorías de los constructos recaudación tributaria y servicios públicos; se administró la estadística inferencial a través de la estadística no paramétrica, es así que para la prueba de hipótesis se manejó la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, porque las variables de estudio recaudación tributaria y los servicios públicos son de escala de medición ordinal; se tomó la decisión estadística si se acepta o rechaza la hipótesis de estudio de acuerdo al p-valor; se diseñaron las tablas y gráficos en el Programa de Microsoft Excel versión 2019; todos los datos obtenidos en tablas y gráficos se plasmarán en el informe final, de esta manera se pudo redactar los resultados, las discusiones de los resultados y las conclusiones.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Los aspectos éticos en los que se fundamentó este trabajo de investigación es en los que se indica en el Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes (UPLA), específicamente en el artículo N°27, que da a conocer principios

que rigen la práctica del investigador, como el amparo a los participantes por medio del respeto a su identidad, la diversidad y autonomía; la explicación verbal y escrita del consentimiento informado, así como la aceptación de su decisión de participar o no en el estudio; las acciones que se ejecuten durante todas las etapas de la investigación no deberán generar algún daño a la persona, el ecosistema, ni a la biodiversidad; y evidenciar de forma constante la responsabilidad y veracidad.

Por otro lado, en el artículo N°28 se hace hincapié en normas éticas asociadas a los principios ya mencionados, los cuales son construir investigaciones originales y pertinentes, acorde con las líneas de investigación; manejar métodos, técnicas, instrumentos y fuentes bibliográficas legítimas y fiables; asumir la responsabilidad de los posibles efectos del estudio, cumplir con la confidencialidad sobre los datos personales de los participantes y solo será revelado si ellos lo permiten; informar sobre los descubrimientos de forma clara y completa; manejar con sigilo los datos recabados; y comunicar los posibles conflictos entre los actores del proceso investigativo (autor, asesor y revisor).

## **CAPÍTULO V RESULTADOS**

En este apartado se presentan los resultados, donde se detalla la descripción de resultados, utilizando la estadística descriptiva, de media porcentual, que se presenta mediante tablas de contingencia cruzadas y figuras de porcentaje y frecuencia, que se visualiza la distribución y variabilidad de los datos en agrupaciones y categorías. Posteriormente se realiza la comprobación de las hipótesis, utilizando la estadística inferencial específicamente el coeficiente de rho de Spearman – bivariados, puesto que las variables son de escala ordinal, lo que permite que la posible relación entre las variables sea más exacta y se pueda prestar mejor a la interpretación de las hipótesis. Los resultados son los siguientes:



## 5.1. Descripción de los resultados

**Tabla 1**

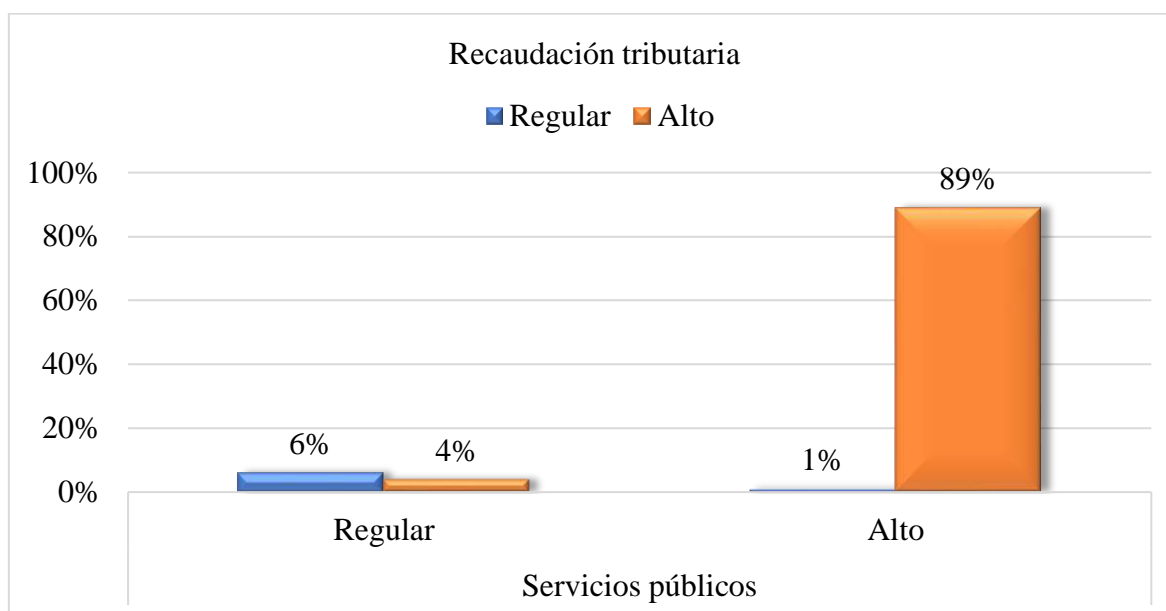
*Recaudación tributaria y servicios públicos en la Municipalidad de Chilca.*

Recaudación tributaria		Servicios públicos		Total
		Regular	Alto	
Regular	f	6	1	7
	%	6%	1%	7%
Alto	f	4	89	93
	%	4%	89%	93%
Total	f	10	90	100
	%	10%	90%	100%

*Nota.* La mayoría de la recaudación tributaria y los servicios públicos son altos.

**Figura 1**

*Recaudación tributaria y servicios públicos en la Municipalidad de Chilca.*



*Nota.* Elaboración en base a las evaluaciones tomadas con los instrumentos.

**Descripción:** En la tabla 1 y figura 1, se puede evidenciar que el 7% de la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Chilca es regular, de los cuales el 6% de los servicios públicos se encuentra en nivel regular y el 1% alto. El 93% de la recaudación tributaria se encuentra en nivel alto, de los cuales el 4% de los servicios públicos son regulares y el 89% de los servicios públicos son de nivel alto.

**Tabla 2**

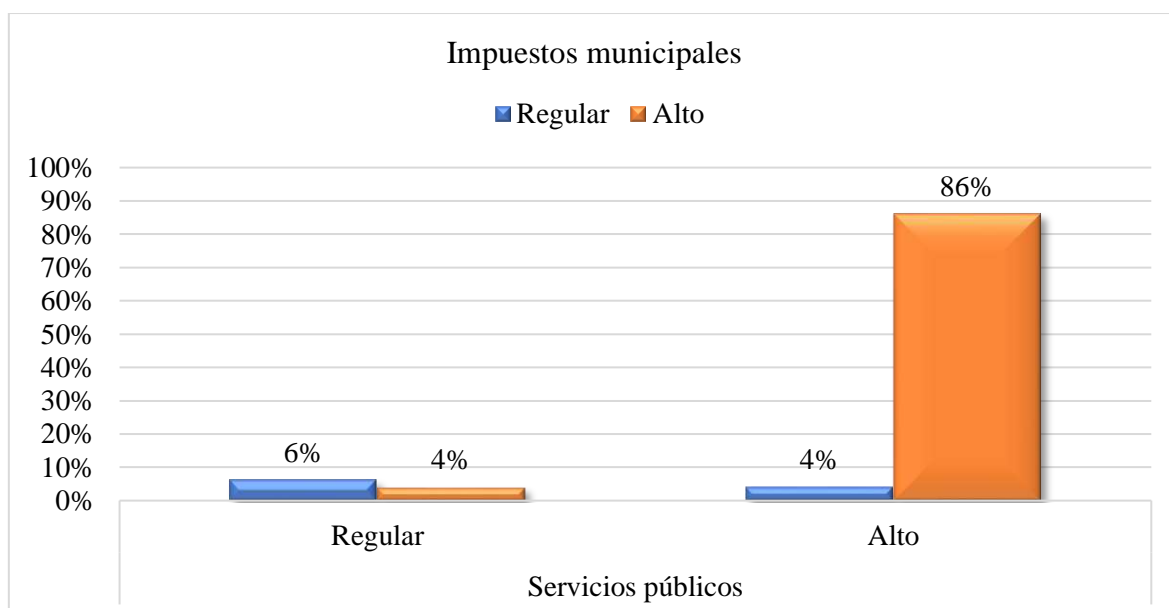
*Impuestos municipales y servicios públicos en la Municipalidad de Chilca.*

Impuestos municipales		Servicios públicos		Total
		Regular	Alto	
Regular	f	6	4	10
	%	6%	4%	10%
Alto	f	4	86	90
	%	4%	86%	90%
Total	f	10	90	100
	%	10%	90%	100%

*Nota.* La mayoría de los impuestos municipales y los servicios públicos son altos.

**Figura 2**

*Impuestos municipales y servicios públicos en la Municipalidad de Chilca.*



*Nota.* Elaboración en base a las evaluaciones tomadas con los instrumentos.

**Descripción:** En la tabla 2 y figura 2, se puede observar que el 10% de los impuestos municipales se encuentran en nivel regular, de los cuales el 6% de los servicios públicos son regulares y el 4% son altos. El 90% de los impuestos municipales se encuentran en nivel alto, de los cuales el 4% de los servicios públicos son regulares y el 86% son alto.

**Tabla 3**

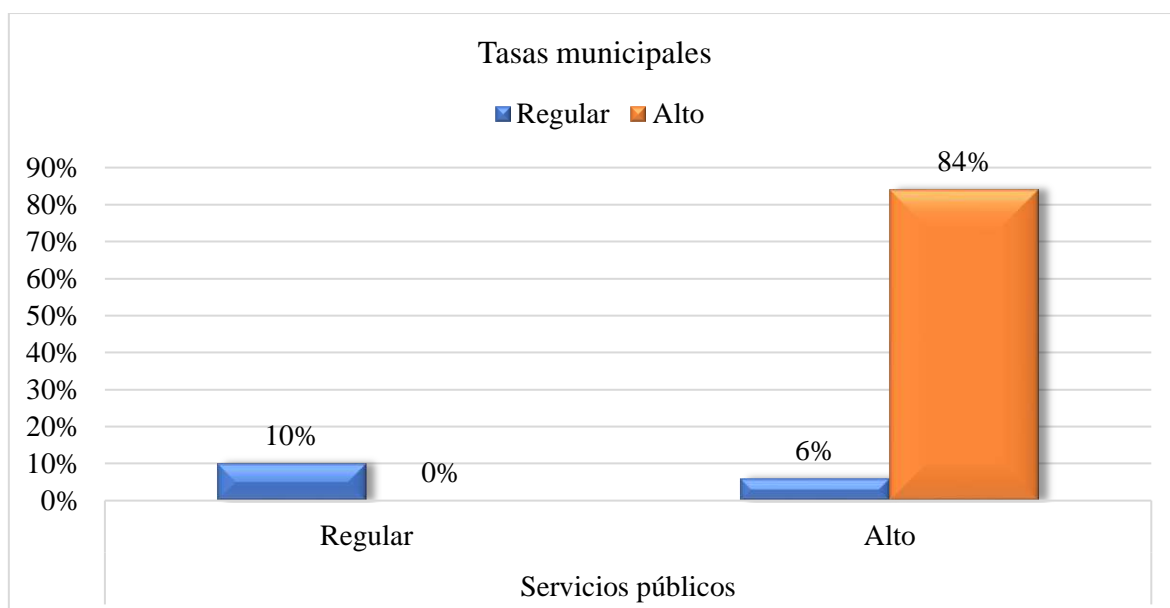
*Tasas municipales y servicios públicos en la Municipalidad de Chilca.*

Tasas municipales		Servicios públicos		Total
		Regular	Alto	
Regular	f	10	6	16
	%	10%	6%	16%
Alto	f	0	84	84
	%	0%	84%	84%
Total	f	10	90	100
	%	10%	90%	100%

*Nota.* La mayoría de los impuestos municipales y los servicios públicos son altos.

**Figura 3**

*Tasas municipales y servicios públicos en la Municipalidad de Chilca.*



*Nota.* Elaboración en base a las evaluaciones tomadas con los instrumentos.

**Descripción:** En la tabla 3 y figura 3, se puede observar que el 16% de las tasas municipales de la Municipalidad Distrital de Chilca, se encuentra en nivel regular, de los cuales el 10% de los servicios públicos es regular y el 6% es alto. El 84% de las tasas municipales y los servicios públicos que ofrece la municipalidad se encuentran en nivel alto.

## 5.2. Contrastación de hipótesis

**H1** Existe relación directa y significativa entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

**H0** No existe relación directa y significativa entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

### Prueba de Coeficiente de Rho de Spearman – Bivariados

#### Criterio para determinar la Hipótesis:

**P-valor  $\leq \alpha$**  = La **H<sub>1</sub>** se aprueba. **Es significativo**

**P-valor  $> \alpha$**  = La **H<sub>0</sub>** 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 4**

*Correlación entre recaudación tributaria y servicios públicos.*

Variable	Nº	Rho	P-valor	Val.	Nivel Alfa $\alpha$
Recaudación tributaria Servicios públicos	100	0,692*	0,000**	<	0,05

**Nota. Decisión:** \*El valor de Rho es 0,692. Por lo tanto, la dirección de relación es directa y en nivel alto. \*\*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 tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019, es decir, a mayor recaudación tributaria, mayor y mejor serán los servicios públicos que la municipalidad implemente.

### Hipótesis específica 1

**H1** Existe relación directa entre los impuestos municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

**H0** No existe relación directa entre los impuestos municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

### 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 5**

*Correlación entre impuestos municipales y servicios públicos.*

Variable	Nº	Rho	P-valor	Val.	Nivel Alfa $\alpha$
Impuestos municipales Servicios públicos	100	0,556*	0,000**	<	0,05

**Nota. Decisión:** \*El valor de Rho es 0,556. Por tanto, la dirección de relación es directa y en nivel moderado.\*\*El p-valor (0,000) es menor al nivel alfa (0,05). Por tanto, es significativa.

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

**Interpretación:** Existe relación directa entre los impuestos municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019, es decir, a mayor gestión y recaudación de los impuestos municipales, mayor será la implementación de servicios públicos en la jurisdicción de la municipalidad.

## Hipótesis específica 2

**H1** Existe relación directa entre las tasas municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

**H0** No existe relación directa entre las tasas municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.

## 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 6**

*Correlación entre tasas municipales y servicios públicos.*

Variable	Nº	Rho	P-valor	Val.	Nivel Alfa $\alpha$
Tasas municipales Servicios públicos	100	0,764*	0,000**	<	0,05

**Nota. Decisión:** \*El valor de Rho es 0,764. Por lo tanto, la dirección de relación es directa y en nivel alto. \*\*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 entre las tasas municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019, es decir, a mayor gestión y recaudación de las tasas municipales, mayor será la implementación de servicios públicos en la jurisdicción de la municipalidad.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la actualidad se ha detectado que la Municipalidad Distrital de Chilca cuenta con infraestructura desfavorable para que los colaboradores cumplan con sus funciones, no se capacitan frecuentemente, y el Reglamento de Organización y Funciones no es coherente con las ocupaciones que realizan, lo que podría estar afectando la efectividad de las operaciones administrativas, a su vez de la calidad de servicios públicos que brindan, ya que es deficiente el proceso de recolección de basura, cuentan con pocas áreas verdes, las calles se encuentran en mal estado, se percibe desorden público, entre otros. Como resultado, los habitantes se negarían a pagar los impuestos relacionados a dichos servicios, lo que dificultaría el proceso de recaudación de los impuestos. Por lo tanto, surgió el interés de indagar acerca del comportamiento de dos variables a través de este estudio, el cual tiene como propósito determinar el grado de relación entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca, 2019. Los resultados son los siguientes:

En cuanto a la relación entre la recaudación tributaria y los servicios públicos se puede evidenciar que el 7% de la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Chilca es regular, de los cuales el 6% de los servicios públicos se encuentra en nivel regular y el 1% alto. El 93% de la recaudación tributaria se encuentra en nivel alto, de los cuales el 4% de los servicios públicos son regulares y el 89% de los servicios públicos son de nivel alto (véase tabla 1 y figura 1). Se puede evidenciar que la mayoría de los contribuyentes de la municipalidad afirman que la recaudación tributaria se encuentra en nivel alto, lo que evidencia que el pago de los contribuyentes es adecuado, implica la cantidad de dinero pagado por los ciudadanos al gobierno central neto, esto se puede calcular a través de los ingresos tributarios del gobierno central, para ser utilizados en los gastos sociales y comunitarios a fin de beneficiar a la ciudadanía

(Lahura y Castillo, 2018; Cabrero y Arellano, 2014). En cuanto a los servicios públicos, también se evidencia que los servicios son altos, lo que indicaría que las actividades ejecutadas se hacen de forma regular y continua, cumpliendo las necesidades, requerimientos y obligaciones a favor de la comunidad, delegando su ejecución a instancias del estado que cuentan con recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, así como son los encargados de controlarlos, siendo algunas de las necesidades a cumplir la proporción del alumbrado público, agua potable, saneamiento, seguridad ciudadana, drenaje, transporte público, mercados, reciclado de basura, entre otros (Fernández, 2016). La comisión Económica para América Latina y el Caribe (1999) aseguran que los servicios públicos se consideran componentes de una organización socioeconómica estable y positiva, puesto que consiste en actividades determinadas por la regulación gubernamental y están asociadas al cumplimiento de las necesidades ciudadanas.

Por lo afirmado, se puede entender que el buen manejo de la recaudación tributaria conlleva a que los ingresos tributarios sean mayores y esto puede beneficiar en el financiamiento de actividades y servicios públicos; esta afirmación se puede corroborar mediante la utilización del coeficiente de Rho de Spearman bivariados cuyo valor rho fue 0,692 y un p-valor de 0,000 siendo este menor al nivel alfa, es decir la relación entre las variables tienen una dirección positiva o directa, en nivel alto y es estadísticamente significativa (véase tabla 4). Se concluye entonces que existe relación directa y significativa entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019, es decir, a mayor recaudación tributaria, mayor y mejor serán los servicios públicos que la municipalidad implemente.

El estudio realizado se asemeja a lo hallado Rodríguez y Vargas (2015) quienes afirman que diversas estrategias de control y gestión fiscal puede incrementar la



recaudación tributaria lo que ayuda a implementar mejores y mayores servicios en beneficio de la población. Yuliandari, Chaidir y Mahmudi (2017), analizaron que la recaudación de impuestos en entidades públicas o privadas puede ayudar a mejorar eficientemente las contribuciones e impuestos e ingresos locales a la renta original y permite el desarrollo de la sociedad, entonces se pudo afirmar que no solo basta las contribuciones de personas naturales sino también de personas jurídicas lo que podría incrementar los ingresos tributarios. Así mismo, no se puede afirmar o demostrar adecuada recaudación tributaria sin antes desarrollar cultura y educación tributaria a los contribuyentes, esto permitiría obviamente incrementar los ingresos, tributarios en un tiempo establecido que conllevará a múltiples beneficios (Chávez, 2015). Así también se puede evidenciar que para incrementar la inversión pública es indispensable mejorar las estrategias de gestión servicios públicos, así lo afirma Hernández (2015) que evidencia que las buenas gestiones de la inversión y servicios públicos harían notar las deficiencias y eficiencias de los recursos humanos y materiales en relación con la gestión y calidad de la municipalidad. Así pues, en general, se evidenció que diversos autores como Muñoz y Quiñones (2015), Bustamante y Caballero (2019), Chávez (2018) y Quintana (2018) afirman que la recaudación de los impuestos y el control de todas las consecuencias o incidencias que pueden disminuir la tributación, puede incrementar los ingresos y servicios públicos en las municipalidades, esto permitiría el beneficio de toda la comunidad.

Para la comprensión más específica de la relación entre las variables, se realizó el análisis de las dimensiones de la recaudación tributaria y los servicios públicos, estos son los impuestos y tasas municipales. Los resultados son los siguientes:

Respecto a la relación entre los impuestos municipales y los servicios públicos se puede evidenciar que el 10% de los impuestos municipales se encuentran en nivel

regular, de los cuales el 6% de los servicios públicos son regulares y el 4% son altos. El 90% de los impuestos municipales se encuentran en nivel alto, de los cuales el 4% de los servicios públicos son regulares y el 86% son alto (véase tabla 2 y figura 2). Se evidencia que la mayoría de los contribuyentes evaluados revela que los impuestos municipales son altos, lo que indicaría que el conjunto de tributos que están determinados por el área legal en concordancia con la constitución política, es decir los impuestos establecidos por la municipalidad son los impuestos prediales, pago por edificaciones e instalaciones, impuestos de alcabala, impuesto vehicular, impuesto de apuestas y otras actividades, se cumplen satisfactoriamente, es decir la recaudación de impuestos municipales son satisfactorias o elevadas (Mori, 2018). Respecto a los servicios públicos, como se ha explicado anteriormente, también se encuentran en niveles altos, lo que evidencia que los indicadores son elevados. Entonces, se puede entender que la recaudación de los impuestos municipales, pueden relacionarse directamente con los servicios públicos. Esta afirmación se puede evidenciar con la prueba estadística de Rho de Spearman, cuyo valor rho fue de 0,556 y un p-valor de 0,000 siendo este menor al nivel alfa (0,05) es decir, la relación entre las variables tiene una dirección positiva o directa, en nivel moderado y es estadísticamente significativa (véase tabla 5). Se concluye que existe relación directa entre los impuestos municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019, es decir, a mayor gestión y recaudación de los impuestos municipales, mayor será la implementación de servicios públicos en la jurisdicción de la municipalidad.

Respecto a la relación entre las tasas municipales y los servicios públicos se pudo observar que el 16% de las tasas municipales de la Municipalidad Distrital de Chilca, se encuentra en nivel regular, de los cuales el 10% de los servicios públicos es regular y el 6% es alto. El 84% de las tasas municipales y los servicios públicos que ofrece la

municipalidad se encuentran en nivel alto (véase tabla 3 y figura 3). Se pudo evidenciar que la mayoría de los contribuyentes de la municipalidad refieren que la recaudación en base a las tasas municipales es alta o adecuada, es decir, los tributos establecidos por la municipalidad y se cobran a través de los servicios públicos o administrativos, como los arbitrios de limpieza pública, recolección de los desechos sólidos y la seguridad de los ciudadanos (Mori, 2018). En cuanto a los servicios públicos, se evidenció que los niveles son altos, esto postula que si las tasas municipales son adecuadas y se respetan en tiempo y monto establecido, también será adecuado los servicios públicos; esta afirmación se puede comprobar con el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo valor rho fue de 0,764 y un p-valor de 0,000 siendo este menor al nivel alfa (0,05) es decir, la relación entre las variables cuenta con una dirección positiva o directa, en nivel alto y estadísticamente significativa (véase tabla 6). Se concluye entonces que existe relación directa entre las tasas municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019, es decir, a mayor gestión y recaudación de las tasas municipales, mayor será la implementación de servicios públicos en la jurisdicción de la municipalidad.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación directa y significativa entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019, es decir, a mayor recaudación tributaria, mayor y mejor serán los servicios públicos que la municipalidad implemente.
2. Existe relación directa entre los impuestos municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019, es decir, a mayor gestión y recaudación de los impuestos municipales, mayor será la implementación de servicios públicos en la jurisdicción de la municipalidad.
3. Existe relación directa entre las tasas municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019, es decir, a mayor gestión y recaudación de las tasas municipales, mayor será la implementación de servicios públicos en la jurisdicción de la municipalidad.

## RECOMENDACIONES

1. Publicar los resultados en medios físicos y virtuales de la Universidad Peruana Los Andes, a fin de hacer conocer al público en general lo hallado y que a su vez estos sepan cómo ocurre los fenómenos en la realidad y puedan adiestrarse para que puedan colaborar en próximas investigaciones.
2. A la Municipalidad Distrital de Chilca, mantener los altos niveles de recaudación tributaria y la gestión de los servicios públicos, sin embargo, se sugiere, diseñar estrategias y mecanismos que incrementen los niveles de las variables mencionadas a un nivel alto en su totalidad.
3. A la Universidad Peruana Los Andes, incentivar la investigación en sus estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, con el objetivo de mejorar los niveles de investigación y estar a la vanguardia de lo requerido en la actualidad en un mundo globalizado, científico y tecnológico.
4. A los futuros investigadores, continuar con la línea de investigación, diseñando estrategias de mejora o mantenimiento de los niveles de recaudación tributaria y los servicios públicos; así mismo se puede investigar la causalidad de los fenómenos que intervienen en los niveles de los servicios públicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bustamante, M., & Caballero, H. (2019). *Recaudación de Impuestos y su Incidencia en la Prestación de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Patate, 2016 - 2018*. Universidad César Vallejo, Escuela Académico Profesional de Contabilidad. Trujillo: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45653/Bustamante\\_A MD-Caballero\\_DHH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45653/Bustamante_A MD-Caballero_DHH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabrero, E., & Arellano, D. (2014). *Los Gobiernos Municipales a Debate: Un Análisis de la Institución Municipal a través de la Encuesta INEGI 2009* (Vol. 11). Ciudad de México, México: Cide. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ZcVTBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Cabrero,+E.,+%26+Mendoza,+D.+\(2014\).+Los+gobiernos+municipales+a+debate:+Un+an%C3%A1lisis+de+la+instituci%C3%B3n+municipal+a+trav%C3%A9s+de+la+Encuesta+INEGI+2009.+M%C3%A9xico:+Ink.&](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ZcVTBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Cabrero,+E.,+%26+Mendoza,+D.+(2014).+Los+gobiernos+municipales+a+debate:+Un+an%C3%A1lisis+de+la+instituci%C3%B3n+municipal+a+trav%C3%A9s+de+la+Encuesta+INEGI+2009.+M%C3%A9xico:+Ink.&)
- Chávez, A. (2015). *La Cultura Tributaria y su Incidencia en la Recaudación de Impuestos Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pastaza*. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría. Ambato: Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20337/1/T3393M.pdf>
- Chávez, P. (1993). *Tributación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: Biblioteca Virtual de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/1993/segundo/a05.pdf>
- Chávez, P. (2018). *Recaudación Tributaria y su Influencia en el Presupuesto de Ingresos de las Municipalidades de Lima Norte, periodo 2017*. Universidad de César Vallejo, Escuela Profesional de Contabilidad. Lima: Repositorio de la Universidad de César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32930/Chavez\\_APE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32930/Chavez_APE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiappelo, A., & Svetliza, L. (30 de agosto de 2018). Crecimiento económico y el rol de los impuestos: evidencia para América. 1-26. Obtenido de <https://aaep.org.ar/anales/works/works2018/chiappelo.pdf>
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe. (10 de mayo de 1999). *Servicios Públicos y Regulación*. Obtenido de Repositorio CEPAL: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/31230/S9900663\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/31230/S9900663_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, J. (2016). *Derecho Administrativo* (Primera ed.). Ciudad de México, México: Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México. Obtenido

de [http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1285/Derecho\\_administrativo\\_Ruiz.pdf?sequence=1](http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1285/Derecho_administrativo_Ruiz.pdf?sequence=1)

- Fernando, M. (marzo de 2009). *Los factores determinantes de la recaudación tributaria*. Obtenido de Estimaciones Tributarias: <http://www.estimacionestributarias.com/archivos/Factores%20determinantes%20v.09.pdf>
- Geng, J., Maticorena, S., Paucar, G., & Salazar, F. (2019). *Planamiento Estratégico del Distrito Chilca, Huancayo, Junín*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Lima: Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15541/GENG\\_MATICORENA\\_PLANEAMIENTO\\_CHILCA.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15541/GENG_MATICORENA_PLANEAMIENTO_CHILCA.pdf?sequence=1)
- Gestión. (11 de setiembre de 2018). *Perú recaudará S/.114.993 por pago de impuestos en el 2019, ¿Cuánto crecerá el monto?* Obtenido de Gestión: Diario de Economía y Negocios: <https://gestion.pe/economia/peru-recaudara-s-114-933-millones-pago-impuestos-2019-crecera-monto-244140-noticia/?ref=gesr>
- Hernández, D. (2015). *Propuestas de Estrategias para la Mejora de la Gestión de los Servicios Públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo: 2009-2015*. Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás. Ciudad de México: Repositorio del Instituto Politécnico Nacional. Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/21785/1/2015%20H463d%20David%20Hernandez%20Mendez%20Mendez%20Mendez.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Hidalgo, A. (2019). *Gestión Administrativa y Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Tarapoto: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39786/Hidalgo\\_LA.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39786/Hidalgo_LA.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2015). *Servicios Públicos*. Obtenido de INDECOPI: Autoridad Nacional de Protección al Consumidor: <https://www.consumidor.gob.pe/servicios-publicos>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (diciembre de 2017). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal*. Obtenido de INEI: registro Nacional de Municipalidades:

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf)

- La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico . (2019). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe*. Obtenido de OCDE:  
<https://www.oecd.org/tax/tax-policy/brochure-estadisticas-tributarias-en-america-latina-y-el-caribe-2019.pdf>
- Lahura, E., & Castillo, G. (diciembre de 2018). El efecto de cambios tributarios sobre la actividad económica en Perú: Una aplicación del enfoque narrativo. *Revista Estudios Económicos*(36), 31-53. Obtenido de  
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/36/ree-36-castillo-lahura.pdf>
- Libertad y Desarrollo. (7 de setiembre de 2018). *Los impuestos sí afectan el crecimiento*. Obtenido de Libertad y Desarrollo: Temás Públicos: <https://lyd.org/wp-content/uploads/2018/09/TP-1367-IMPUESTOS-Y-CRECIMIENTO.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: creative commons. Obtenido de  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf?fbclid=IwAR3AuAccsJbubVrHo6mePp-mRIOflVsbCuiDj5REB30Ew7XxW93Mik6zQ8](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf?fbclid=IwAR3AuAccsJbubVrHo6mePp-mRIOflVsbCuiDj5REB30Ew7XxW93Mik6zQ8)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2014). *Taller de Inducción sobre Técnicas para la Mejora de la Recaudación Tributaria del Impuesto Predial*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: Marco Normativo de la Recaudación Tributaria Municipal:  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/MINSA\\_ciclovial\\_normas.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/MINSA_ciclovial_normas.pdf)
- Mori, P. (2018). *Relación de la Recaudación Tributaria con el Desarrollo Local Gestionado por la Municipalidad Distrital de Baranquita*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Tarapoto: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28770/Mori\\_%20LPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28770/Mori_%20LPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muñoz, J., & Quiñones, G. (2015). *La Recaudación Tributaria y sus Efectos en los Servicios de Limpieza y Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Independencia, Provincia de Huaraz, año 2015*. Universidad Nacional Antúnez de Mayolo, Facultad de Economía y Contabilidad. Huaraz: Repositorio de la Universidad Nacional Antúnez de Mayolo. Obtenido de  
[http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2873/T033\\_44359409\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2873/T033_44359409_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Nieves, F. (2018). *Las Competencias Laborales y los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2018*. Universidad de Huánuco, Escuela de Post Grado. Huánuco: Repositorio de la Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1281/NIEVES%20MOSQUERA%2c%20Francisca%20Dictinia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacionl del Trabajo. (2019). *Servicios públicos (agua, gas, electricidad)*. Obtenido de Organización Internacionl del Trabajo OIT: <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gas-electricity/lang--es/index.htm>
- Quintana, A. (2018). *Factores de Morosidad que Inciden en la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2017*. Universidad César Vallejo, Escuela Profesional de Contabilidad. Huaraz: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28127/Quintana\\_JIM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28127/Quintana_JIM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Radio Programas del Perú. (18 de diciembre de 2019). *Estos son los países latinoamericanos donde se pagan menos impuestos*. Obtenido de RPP: <https://rpp.pe/economia/economia/estos-son-los-paises-latinoamericanos-donde-se-pagan-menos-impuestos-noticia-1235442?ref=rpp>
- Reyna, L., & Ventura, K. (2008). Los Servicios Públicos en el Perú: Una Visión Preliminar. *Serie Doctrina*, 589-600. Obtenido de <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Rodríguez, E., & Vargas, W. (julio de 2015). Estrategias de Control Fiscal para la Recaudación Tributaria de un Órgano Municipal. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales Negotium*, 11(31), 3-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78241171002.pdf>
- Sáenz, E. (2013). *Estrategias para promover el ordenamiento del territorio y la administración tributaia en las municipalidades* (Primera ed.). (R. Moscoso, Ed.) Lima, Lima, Perú: Nova Print S.A.C. Obtenido de <http://www.inicam.org.pe/TEXTOS/ESTRATEGIAS-ADM%20TRIBUTARIA.pdf>
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2015). *Metodología y diseños en la Investigación Científica*. Lima: Business Support Aneth.
- Vega, C. (2015). *Reconocimiento de la Gestión Tributaria de las Empresas en Xalapa, Veracruz como un Elemento Para Medir su Competitividad*. Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración. Veracruz: Repositorio de la Universidad Veracruzana. Obtenido de

<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/40585/vegazaratecesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yuliandari, R., Chaidir, T., & Mahmudi, H. (3 de noviembre de 2017). Análisis de Efectividad y Eficiencia de la Recaudación Tributaria de Hoteles y Restaurantes para Aumentar el Original de Renta Regional (PAD) en Mataram. *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 9(2), 251-256. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/296853419.pdf>

## ANEXOS

**Anexo 1:** Matriz de consistencia.

**Anexo 2:** Matriz de operacionalización de variables.

**Anexo 3:** Matriz de operacionalización del instrumento.

**Anexo 4:** El instrumento de investigación.

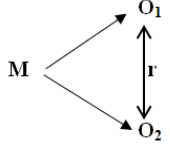
**Anexo 5:** Confiabilidad y validez de los instrumentos

**Anexo 6:** Data de procesamiento de datos

**Anexo 7:** Consentimiento informado.

**Anexo 8:** Declaración de confidencialidad

**Anexo 1:** Matriz de consistencia.**Título:** LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre los impuestos municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre las tasas municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre los impuestos municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.</p> <p>Identificar la relación que existe entre las tasas municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación directa entre la recaudación tributaria y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>Existe relación directa entre los impuestos municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.</p> <p>Existe relación directa entre las tasas municipales y los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chilca – 2019.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Recaudación tributaria</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Impuestos municipales Tasas municipales</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>Servicios Públicos</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Servicios públicos propios Servicios públicos impropios</p>	<p><b>Método de Investigación:</b> General: Científica Específico: Descriptiva</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental de corte transversal, descriptivo correlacional</p>  <p><b>Población</b> Todos los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca – Huancayo</p>

---

**Muestra**

100 contribuyentes de la  
Municipalidad Distrital de  
Chilca – Huancayo

**Técnica de muestreo**

No probabilístico –  
intencional por  
conveniencia.

**Instrumentos:**

Cuestionario de  
Recaudación Tributaria  
Cuestionario de Servicios  
Públicos

---

**Anexo 2:** Matriz de operacionalización de variables.

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala</b>
Recaudación Tributaria	Es un procedimiento de la actividad administrativa enfocada en cobrar impuestos o tributos a los contribuyentes teniendo como base el derecho tributario formal (Santolaya, 2011, como se cita en Mori, 2018).	Para la medición de la variable se utilizará el Cuestionario de Recaudación Tributaria de Mori (2018), cuyo objetivo es medir los impuestos y tasas municipales.	Impuestos Municipales	Impuesto predial Impuesto a la alcabala Impuesto al patrimonio vehicular Impuesto a las apuestas Impuesto a los juegos Impuesto a los espectáculos no deportivos	1-5	Ordinal
			Tasas municipales	Arbitrios Derechos Licencias	6-10	
Servicios Públicos	Son actividades de administración pública y el estado los proporciona a favor de la comunidad, a través de delegar su ejecución a instancias del estado que los controlan (Fernández, 2016)	Para la medición de la variable se realiza con el Cuestionario de Servicios Públicos diseñado por el autor de la investigación, para evaluar servicios públicos propios e impropios.	Servicios públicos	Proporcionar servicios públicos de forma continua y regular. Los servicios públicos satisfacen las necesidades generales. Se generan ingresos a través de la prestación de servicios públicos. Proporcionar los servicios en igual de condiciones y de forma general. Brindar los servicios públicos en condiciones favorables. Es obligatorio ofrecer y recibir los servicios públicos. Adaptabilidad de los servicios públicos. Personas idóneas encargadas de proporcionar los servicios públicos.	1-13	Ordinal

**Anexo 3:** Matriz de operacionalización del instrumento.

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala</b>	<b>Calificación parcial</b>	<b>Calificación total</b>
<b>Recaudación Tributaria</b>	Impuestos Municipales	Impuesto predial	1-5	Ordinal	05 – 12 = Bajo	10 – 23 = Bajo 24 – 36 = Regular 37 – 50 = Alto
		Impuesto a la alcabala			20 – 19 = Regular	
Impuesto al patrimonio vehicular	20 – 25 = Alto					
Impuesto a las apuestas						
Impuesto a los juegos						
Impuesto a los espectáculos no deportivos						
<b>Tasas municipales</b>	Tasas municipales	Arbitrios	6-10		05 – 12 = Bajo	
		Derechos			20 – 19 = Regular	
Licencias	20 – 25 = Alto					
<b>Servicios Públicos</b>	Servicios públicos	Proporcionar servicios públicos de forma continua y regular. Los servicios públicos satisfacen las necesidades generales. Se generan ingresos a través de la prestación de servicios públicos. Proporcionar los servicios en igual de condiciones y de forma general. Brindar los servicios públicos en condiciones favorables. Es obligatorio ofrecer y recibir los servicios públicos. Adaptabilidad de los servicios públicos. Personas idóneas encargadas de proporcionar los servicios públicos.	1-13	Ordinal	13 – 30 = Bajo 31 – 47 = Regular 47 – 65 = Alto	

**Anexo 4:** El instrumento de investigación.**CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA****Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

**Escala de conversión:**

Pésima	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
1	2	3	4	5

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	1	2	3	4	5
<b>Recaudación por Impuestos</b>						
01	¿Cómo califica usted a la recaudación por impuesto predial en la municipalidad?					
02	¿Cómo califica usted a la recaudación por impuesto a la alcabala en la municipalidad?					
03	¿Cómo califica usted a la recaudación por impuesto vehicular en la municipalidad?					
04	¿Cómo califica usted a la recaudación por impuesto a los juegos en la municipalidad?					
05	¿Cómo califica usted a la recaudación por impuesto a los espectáculos no deportivos en la municipalidad?					
<b>Recaudación por Tasas</b>						
06	¿Cómo califica usted a la recaudación por arbitrios en la municipalidad?					
07	¿Cómo califica usted al acceso de los contribuyentes para hacer sus pagos en la municipalidad?					
08	¿Cómo califica usted a la recaudación por servicios administrativos o derechos en la municipalidad?					
09	¿Cómo califica usted a la recaudación por licencias en la municipalidad?					
10	¿Cómo califica usted a la recaudación por licencias de apertura de establecimiento en la municipalidad?					



## CUESTIONARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS

### Instrucciones:

Lee atentamente cada uno de las preguntas y selecciona la alternativa que consideras más apropiada marcando con un aspa (X), recuerda que no existen respuestas buenas, ni malas, lo más importante es que sea sincero(a) al contestar.

La escala de respuesta es la siguiente:

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

Nº	ÍTEMS	5	4	3	2	1
1	¿Considera que los servicios públicos que brinda la municipalidad, como el agua, el alcantarillado, el alumbrado público, entre otros se dan de forma regular y continua?					
2	¿Cree que los servicios públicos proporcionados por la municipalidad satisfacen las necesidades de la población local?					
3	¿Está satisfecho(a) con los montos a pagar por los servicios públicos que recibe?					
4	¿Considera que todos o la mayoría de los habitantes gozan de los servicios públicos que brinda la municipalidad?					
5	¿Es adecuado el control de la municipalidad respecto a las condiciones y fechas de pago de los servicios públicos?					
6	¿Sabe que es obligación del estado brindar servicios públicos, así como es obligación de los ciudadanos hacer uso de estos?					
7	¿Considera que los servicios públicos están a la vanguardia del avance tecnológico?					
8	¿Está de acuerdo con que los servicios públicos se brinden solo mientras lo necesiten la mayoría de los habitantes?					
8	¿Cree que es favorable el trato que brindan los colaboradores de la municipalidad?					
10	¿Cree que la municipalidad cuenta con personal capacitado para prestar los servicios públicos?					
11	¿Se siente conforme con los servicios que brinda la municipalidad, como la limpieza de las calles, la recolección y disposición final de la basura, el mantenimiento de parques y jardines?					
12	¿Usted podría catalogar al distrito como seguro?					
13	¿Considera que la municipalidad promociona favorablemente los lugares turísticos de la localidad?					

**Anexo 5:** Confiabilidad y validez de los instrumentos**CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA****Prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach****Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:**

Valor  $\alpha > 0,90$  = La confiabilidad es **Excelente**

Valor  $\alpha > 0,80$  = La confiabilidad es **Buena**

Valor  $\alpha > 0,70$  = La confiabilidad es **Aceptable**

Valor  $\alpha > 0,60$  = La confiabilidad es **Relativamente aceptable**

Valor  $\alpha > 0,50$  = La confiabilidad es **Cuestionable**

Valor  $\alpha < 0,50$  = La confiabilidad es **Deficiente**

**Tabla 7**

*Confiabilidad del Cuestionario de Recaudación Tributaria.*

<b>Número de Ítems</b>	<b>Coeficiente del Alfa de Cronbach</b>	<b>Valoración</b>	<b>Nivel Permitido</b>
10	0,856	>	0,50

*Nota.* El coeficiente de Cronbach es mayor al nivel permitido, por ende, es confiable.

**Entonces:** El valor de alfa de Cronbach (0,856) es mayor al nivel mínimo permitido (0,50).

Por lo tanto, es confiable.

**Decisión:** El “Cuestionario de Recaudación Tributaria” tiene un coeficiente de 0,856.

Representando así, confiabilidad excelente con un 85,6% a favor.

**VALIDEZ INTERNA DEL CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA****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 8***Correlación Ítem-Test del Cuestionario de Recaudación Tributaria.*

<b>Ítem</b>	<b>Correlación Ítem – Test</b>	<b><math>\alpha</math> si el Ítem es eliminado</b>
Ítem 01	0,485	0,849
Ítem 02	0,318	0,859
ítem 03	0,474	0,851
Ítem 04	0,616	0,838
Ítem 05	0,673	0,832
Ítem 06	0,390	0,857
Ítem 07	0,680	0,831
Ítem 08	0,633	0,836
Ítem 09	0,653	0,834
Ítem 10	0,675	0,832

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

## **VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA**

### **Prueba de Coeficiente de concordancia de W de Kendall**

#### **Criterio para determinar la Validez del instrumento**

**W** - valor < **0,00** = Concordancia nula

**W** - valor > **0,20** = Concordancia baja

**W** - valor > **0,40** = Concordancia ligera

**W** - valor > **0,60** = Concordancia moderada

**W** - valor > **0,80** = Concordancia satisfactoria

**W** - valor > **0,90** = Concordancia perfecta

**Tabla 9**

*Índice de concordancia del Cuestionario de Recaudación Tributaria.*

<b>Expertos</b>	<b>Coefficiente de W – Kendall</b>	<b>Valoración</b>	<b>Nivel permitido</b>
Mtro. Zorrilla Sovero, Lorenzo Pablo Mtro. Martinez Oseda, Marco Antonio Mtro. Mendiola Ochante, Ricardo E.	0,753	>	0,50

*Nota.* El coeficiente W es mayor al nivel permitido, por lo tanto, existe concordancia.

**Entonces:** El índice de concordancia (0,753) es mayor al nivel mínimo permitido (0,50).

Por lo tanto, existe concordancia satisfactoria entre los expertos.

**Decisión:** El “*Cuestionario de Recaudación tributaria*” tiene un coeficiente de concordancia de w - Kendall de 0,753. Es decir, la validez de contenido es satisfactoria con 75,3% a favor.

## **CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS**

### **Prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach**

**Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:**

Valor  $\alpha > 0,90$  = La confiabilidad es **Excelente**

Valor  $\alpha > 0,80$  = La confiabilidad es **Buena**

Valor  $\alpha > 0,70$  = La confiabilidad es **Aceptable**

Valor  $\alpha > 0,60$  = La confiabilidad es **Relativamente aceptable**

Valor  $\alpha > 0,50$  = La confiabilidad es **Cuestionable**

Valor  $\alpha < 0,50$  = La confiabilidad es **Deficiente**

**Tabla 10**

*Confiabilidad del Cuestionario de Servicios Públicos.*

<b>Número de Ítems</b>	<b>Coefficiente del Alfa de Cronbach</b>	<b>Valoración</b>	<b>Nivel Permitido</b>
13	0,923	>	0,50

*Nota.* El coeficiente de Cronbach es mayor al nivel permitido, por ende, es confiable.

**Entonces:** El valor de alfa de Cronbach (0,923) es mayor al nivel mínimo permitido (0,50).

Por lo tanto, es confiable.

**Decisión:** El “Cuestionario de Servicios Públicos” tiene un coeficiente de 0,923.

Representando así, confiabilidad excelente con un 92,3% a favor.

## VALIDEZ INTERNA DEL CUESTIONARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS

### 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 ≥ 0,30** = El ítem aprueba.

**Tabla 11**

*Correlación Ítem-Test del Cuestionario de Servicios Públicos.*

Ítem	Correlación Ítem – Test	$\alpha$ si el Ítem es eliminado
Ítem 01	0,889	0,912
Ítem 02	0,841	0,910
ítem 03	0,713	0,917
Ítem 04	0,615	0,919
Ítem 05	0,603	0,920
Ítem 06	0,889	0,912
Ítem 07	0,858	0,910
Ítem 08	0,590	0,920
Ítem 09	0,382	0,929
Ítem 10	0,597	0,920
Ítem 11	0,672	0,917
Ítem 12	0,703	0,916
Ítem 13	0,640	0,919

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

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS

### Prueba de Coeficiente de concordancia de W de Kendall

#### Criterio para determinar la Validez del instrumento

W - valor < 0,00 = Concordancia nula

W - valor > 0,20 = Concordancia baja

W - valor > 0,40 = Concordancia ligera

W - valor > 0,60 = Concordancia moderada

W - valor > 0,80 = Concordancia satisfactoria

W - valor > 0,90 = Concordancia perfecta

**Tabla 12**

*Índice de concordancia del Cuestionario de Servicios Públicos.*

Expertos	Coeficiente de W – Kendall	Valoración	Nivel permitido
Mtro. Zorrilla Sovero, Lorenzo Pablo Mtro. Martinez Oseda, Marco Antonio Mtro. Mendiola Ochante, Ricardo E.	0,929	>	0,50

*Nota.* El coeficiente W es mayor al nivel permitido, por lo tanto, existe concordancia.

**Entonces:** El índice de concordancia (0,929) es mayor al nivel mínimo permitido (0,50).

Por lo tanto, existe concordancia satisfactoria entre los expertos.

**Decisión:** El “*Cuestionario de Servicios Públicos*” tiene un coeficiente de concordancia de w - Kendall de 0,929. Es decir, la validez de contenido es satisfactoria con 92,9% a favor.

## Informes de Prueba de Criterio de Jueces – Validez de contenido

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL “CUESTIONARIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA”-CRT

#### I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:

- 1.1. Apellidos y nombres: ZORRILLA SOVERO, LORENZO PABLO  
 1.2. Grado Académico: MAESTRO TRIBUTACION Y POLITICA FISCAL  
 1.3 Profesión: CONTADOR PUBLICO  
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
 1.5. Cargo que desempeña: CATEDRATICO

#### II. VALIDACIÓN:

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRETERIO Sobre los ítems del instrumento	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excecente
		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	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>				3	20	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>				22		

#### 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  
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA"-CRT**

**I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:**

- 1.1. Apellidos y nombres: MARTINEZ OSEDA, MARCO ANTONIO  
 1.2. Grado Académico: MAESTRO  
 1.3 Profesión: CONTADOR PÚBLICO  
 1.4. Institución donde labora: ESTUDIO CONTABLE – ESTUDIO DE MERCADOS  
 1.5. Cargo que desempeña: GERENTE

**II. VALIDACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIO Sobre los ítems del instrumento	Deficiente	Malo	Regular	Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
<b>OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría			X		
<b>COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.			X		
<b>SUMATORIA PARCIAL.</b>				3	20	
<b>SUMATORIA TOTAL.</b>		22				

**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  
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA"-CRT**

**I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:**

- 1.1. Apellidos y nombres: MENDIOLA OCHANTE, RICARDO ENRIQUE  
 1.2. Grado Académico: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y GOBIERNO MENCION EN GERENCIA MUNICIPAL Y REGIONAL  
 1.3 Profesión: CONTADOR PÚBLICO  
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA - ESSALUD  
 1.5. Cargo que desempeña: CATEDRÁTICO

**II. VALIDACIÓN:**

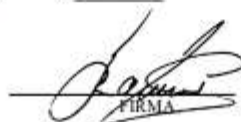
INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRETERIO Sobre los items del instrumento	Deficiente	Malo	Regular	Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
CONSISTENCIA	Existe una organización 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 items presentados en el instrumento.				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>				6	16	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		22				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 22

3.2. Opinión: (marque con una X)

FAVORABLE :   X    
 DEBE MEJORAR :         
 NO FAVORABLE :       

  
FIRMA

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL "CUESTIONARIO DE SERVICIOS  
PÚBLICOS"-CSP**

**I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:**

- 1.1. Apellidos y nombres: ZORRILLA SOVERO, LORENZO PABLO  
 1.2. Grado Académico: MAESTRO TRIBUTACION Y POLITICA FISCAL  
 1.3 Profesión: CONTADOR PUBLICO  
 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	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					16	10
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		26				

**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 DE SERVICIOS PÚBLICOS"-CSP**

**I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:**

- 1.1. Apellidos y nombres: MARTINEZ OSEDA, MARCO ANTONIO  
 1.2. Grado Académico: MAESTRO  
 1.3 Profesión: CONTADOR PÚBLICO  
 1.4. Institución donde labora: ESTUDIO CONTABLE - ESTUDIO DE MERCADOS  
 1.5. Cargo que desempeña: GERENTE

**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
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					16	10
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		27				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 25

3.2. Opinión: (marque con una X)

FAVORABLE :   X  

DEBE MEJORAR :       

NO FAVORABLE :       



FIRMA

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL "CUESTIONARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS"-CSP**

**I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO:**

- 1.1. Apellidos y nombres: MENDIOLA OCHANTE, RICARDO ENRIQUE  
 1.2. Grado Académico: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y GOBIERNO MENCIÓN EN GERENCIA MUNICIPAL Y REGIONAL  
 1.3 Profesión: CONTADOR PÚBLICO  
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA - ESSALUD  
 1.5. Cargo que desempeña: CATEDRÁTICO

**II. VALIDACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRETERIO Sobre los ítems del instrumento	Deficiente	Malo	Regular	Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
<b>OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
<b>COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
<b>PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		27				

**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

## Anexo 6: Data de procesamiento de datos

	Impuestos	Tasas	Recaudación	Servicios	cat_impuestos	cat_tasas	cat_recaudac	cat_servicios
1	22	20	42	54	Alto	Alto	Alto	Alto
2	20	21	41	55	Alto	Alto	Alto	Alto
3	21	21	42	54	Alto	Alto	Alto	Alto
4	22	22	44	54	Alto	Alto	Alto	Alto
5	20	21	41	59	Alto	Alto	Alto	Alto
6	22	22	44	50	Alto	Alto	Alto	Alto
7	20	22	42	56	Alto	Alto	Alto	Alto
8	23	22	45	51	Alto	Alto	Alto	Alto
9	18	19	37	56	Regular	Regular	Regular	Regular
10	22	23	45	59	Alto	Alto	Alto	Alto
11	24	21	45	55	Alto	Alto	Alto	Alto
12	22	20	42	55	Alto	Alto	Alto	Alto
13	20	21	41	55	Alto	Alto	Alto	Alto
14	21	21	42	58	Alto	Alto	Alto	Alto
15	22	22	44	51	Alto	Alto	Alto	Alto
16	20	21	41	57	Alto	Alto	Alto	Alto
17	22	22	44	50	Alto	Alto	Alto	Alto
18	20	22	42	58	Alto	Alto	Alto	Alto
19	23	22	45	51	Alto	Alto	Alto	Alto
20	18	19	37	55	Regular	Regular	Alto	Alto
21	22	23	45	59	Alto	Alto	Alto	Alto
22	24	19	43	53	Alto	Regular	Alto	Alto
23	22	22	44	55	Alto	Alto	Alto	Alto
24	20	21	41	52	Alto	Alto	Alto	Alto
25	21	20	41	56	Alto	Alto	Alto	Alto
26	22	23	45	53	Alto	Alto	Alto	Alto
27	20	24	44	52	Alto	Alto	Alto	Alto
28	22	22	44	52	Alto	Alto	Alto	Alto
29	20	21	41	59	Alto	Alto	Alto	Alto
30	23	23	46	52	Alto	Alto	Alto	Alto
31	18	19	37	53	Regular	Regular	Regular	Regular
32	22	21	43	57	Alto	Alto	Alto	Alto
33	24	19	43	52	Alto	Regular	Alto	Alto
34	22	20	42	53	Alto	Alto	Alto	Alto
35	20	21	41	55	Alto	Alto	Alto	Alto
36	21	21	42	53	Alto	Alto	Alto	Alto
37	22	22	44	51	Alto	Alto	Alto	Alto
38	20	21	41	58	Alto	Alto	Alto	Alto
39	22	22	44	49	Alto	Alto	Alto	Alto
40	20	22	42	54	Alto	Alto	Alto	Alto
41	23	22	45	50	Alto	Alto	Alto	Alto
42	18	19	37	56	Regular	Regular	Alto	Alto
43	22	23	45	59	Alto	Alto	Alto	Alto
44	24	21	45	55	Alto	Alto	Alto	Alto
45	22	20	42	54	Alto	Alto	Alto	Alto
46	20	21	41	55	Alto	Alto	Alto	Alto
47	21	21	42	59	Alto	Alto	Alto	Alto
48	22	22	44	52	Alto	Alto	Regular	Alto
49	20	21	41	60	Alto	Alto	Alto	Alto
50	22	22	44	50	Alto	Alto	Alto	Alto
51	20	22	42	58	Alto	Alto	Alto	Alto
52	23	22	45	50	Alto	Alto	Alto	Alto
53	18	19	37	55	Regular	Regular	Regular	Regular
54	22	23	45	59	Alto	Alto	Alto	Alto
55	24	19	43	52	Alto	Regular	Alto	Regular
56	22	22	44	52	Alto	Alto	Alto	Alto
57	20	21	41	52	Alto	Alto	Alto	Alto

58	21	20	41	53	Alto	Alto	Alto	Alto
59	22	23	45	54	Alto	Alto	Alto	Alto
60	20	24	44	53	Alto	Alto	Alto	Alto
61	22	22	44	53	Alto	Alto	Alto	Alto
62	20	21	41	57	Alto	Alto	Alto	Alto
63	23	23	46	51	Alto	Alto	Alto	Alto
64	18	19	37	52	Regular	Regular	Regular	Regular
65	22	21	43	55	Alto	Alto	Alto	Alto
66	24	19	43	54	Alto	Regular	Alto	Alto
67	22	20	42	52	Alto	Alto	Alto	Alto
68	20	21	41	53	Alto	Alto	Alto	Alto
69	21	21	42	55	Alto	Alto	Alto	Alto
70	22	21	43	52	Alto	Alto	Alto	Alto
71	20	19	39	58	Alto	Regular	Alto	Regular
72	22	21	43	52	Alto	Alto	Alto	Alto
73	20	23	43	57	Alto	Alto	Alto	Alto
74	23	18	41	50	Alto	Regular	Alto	Regular
75	18	20	38	60	Regular	Alto	Alto	Alto
76	22	24	46	57	Alto	Alto	Alto	Alto
77	24	21	45	56	Alto	Alto	Alto	Alto
78	22	19	41	54	Alto	Regular	Alto	Regular
79	20	21	41	57	Alto	Alto	Alto	Alto
80	21	21	42	56	Alto	Alto	Alto	Alto
81	22	22	44	51	Alto	Alto	Alto	Alto
82	20	21	41	58	Alto	Alto	Alto	Alto
83	22	21	43	51	Alto	Alto	Alto	Alto
84	20	24	44	56	Alto	Alto	Alto	Alto
85	23	21	44	50	Alto	Alto	Alto	Alto
86	18	21	39	55	Regular	Regular	Regular	Regular
87	22	22	44	59	Alto	Alto	Alto	Alto
88	24	23	47	55	Alto	Alto	Alto	Alto
89	20	19	39	54	Alto	Regular	Alto	Alto
90	21	20	41	51	Alto	Alto	Alto	Alto
91	19	19	38	53	Regular	Regular	Regular	Regular
92	20	23	43	54	Alto	Alto	Alto	Alto
93	22	24	46	52	Alto	Alto	Alto	Alto
94	21	21	42	53	Alto	Alto	Alto	Alto
95	21	23	44	56	Alto	Alto	Alto	Alto
96	23	22	45	48	Alto	Alto	Alto	Alto
97	19	21	40	55	Regular	Alto	Alto	Alto
98	21	20	41	53	Alto	Alto	Alto	Alto
99	22	23	45	51	Alto	Alto	Alto	Alto
100	20	20	40	53	Alto	Alto	Alto	Alto
101								
102								
103								
104								
105								
106								

**Anexo 7:** Consentimiento informado.

**Anexo 8:** Fotos de la aplicación de los instrumentos