

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Escuela Profesional de Derecho



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA, 2022

Para optar : El título profesional de abogada

Autora : Bach. Vargas Vargas Deysi Grisell

Asesor : Mg. Solorzano Macetas Rosa Evelin

Línea de investigación : Desarrollo humano y derechos
institucional

Área de investigación : Ciencias sociales
institucional

Fecha de inicio y de : 08-01-2023 a 08-12-2023
culminación

HUANCAYO – PERÚ

2024

HOJA DE JURADOS REVISORES

DR. POMA LAGOS LUIS ALBERTO

Decano de la Facultad de Derecho

DR. OSCUVILCA TAPIA ANTONIO LEOPOLDO

Docente Revisor Titular 1

MG. QUIÑONES INGA ROLY

Docente Revisor Titular 2

MG. GARCIA DE LA CRUZ RUBEN WALTER

Docente Revisor Titular 3

MG. CONDEZO ROMERO JOEL ORLANDO

Docente Revisor Suplente

DEDICATORIA

A mi familia, quienes en cada momento me incentivan a estudiar y continuar avanzando paso a paso.

La autora.

AGRADECIMIENTO

A través del presente apartado, agradezco a todas las personas que me han coadyuvado a seguir avanzando en el desarrollo de esta tesis, siendo importante considerar que cada etapa de su ejecución ha sido bastante significativo para la culminación de esta investigación.

Deysi Grisell Vargas Vargas.

CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DELAFIOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 00086-FDCP -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA, 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. VARGAS VARGAS DEYSI GRISELL**

Facultad : **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

Escuela profesional : **DERECHO**

Asesor(a) : **MG. SOLORZANO MACETAS ROSA EVELIN**

Fue analizado con fecha **05/03/2024** con **129** pág.; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **22** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 05 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFE

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

HOJA DE JURADOS REVISORES.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.2. Delimitación del problema	17
1.3. Formulación del problema.....	18
1.3.1. Problema general	18
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. Justificación	18
1.4.1. Justificación Social	18
1.4.2. Justificación Teórica.....	18
1.4.3. Justificación Metodológica	19
1.5. Objetivos de la investigación.....	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes	20
2.2.	Bases teóricas o científicas	23
2.2.1.	Recaudación de arbitrios	23
2.2.2.	Calidad del servicio público	23
2.3.	Marco conceptual	25

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1.	Hipótesis general	27
3.2.	Hipótesis específicas	27
3.3.	Variables	27

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1.	Método de investigación	28
4.2.	Tipo de investigación	28
4.3.	Nivel de investigación	28
4.4.	Diseño de investigación	28
4.5.	Población y muestra	29
4.5.1.	Población	29
4.5.2.	Muestra	29
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
4.6.1.	Técnicas de recolección de datos	30
4.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	30
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	30
4.8.	Aspectos éticos de la investigación	31

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados	32
5.2. Contratación de hipótesis	60
5.2.1. Contratación de hipótesis general	60
5.2.2. Contratación de hipótesis específica 1	61
5.2.3. Contratación de hipótesis específica 2:	63
5.2.4. Contratación de hipótesis específica 3:	64
5.3. Discusión de resultados	66
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	Error! Bookmark not defined.
ANEXOS	73
MATRIZ DE CONSISTENCIA:	Error! Bookmark not defined.
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	87
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	Error! Bookmark not defined.
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	88
VALIDACIÓN DE EXPERTOS RESPECTO AL INSTRUMENTO	91
SOLICITUD DIRIGIDA A LA ENTIDAD DONDE RECOLECTÓ LOS DATOS	103
DOCUMENTO DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA ENTIDAD DONDE RECOLECTARÁ LOS DATOS	104
CONSENTIMIENTO O ASENTIMIENTO INFORMADO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS O ENTREVISTADAS	105
CONSENTIMIENTO INFORMADO	Error! Bookmark not defined.

CONSTANCIA DE QUE SE APLICÓ EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR PARTE DE LA ENTIDAD DONDE SE DEBÍA RECOLECTAR LOS DATOS.....	114
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	Error! Bookmark not defined.

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 ¿Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad?.....	Error! Bookmark not defined.
Tabla 2 ¿Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios?.....	33
Tabla 3 ¿Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales?.....	35
Tabla 4 ¿Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas?	36
Tabla 5 ¿Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad?	38
Tabla 6 ¿Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes?.....	39
Tabla 7 ¿Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad?.....	40
Tabla 8 ¿Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes?.....	41
Tabla 9 ¿Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados?	43
Tabla 10 ¿Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados?	45
Tabla 11 ¿Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad?	46
Tabla 12 ¿El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente?.....	47
Tabla 13 ¿Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna?	49
Tabla 14 ¿Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua?	50
Tabla 15 ¿Considera estar seguro frente a la delincuencia?.....	52
Tabla 16 ¿Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia?	53
Tabla 17 ¿Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad?.....	55
Tabla 18 ¿Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad?.....	56
Tabla 19 ¿El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente?.....	58
Tabla 20 ¿Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios?.....	59

CONTENIDO DE FIGURAS

Gráfico 1.....	33
Gráfico 2.....	34
Gráfico 3.....	35
Gráfico 4.....	37
Gráfico 5.....	38
Gráfico 6.....	39
Gráfico 7.....	41
Gráfico 8.....	42
Gráfico 9.....	44
Gráfico 10.....	45
Gráfico 11.....	47
Gráfico 12.....	48
Gráfico 13.....	49
Gráfico 14.....	51
Gráfico 15.....	52
Gráfico 16.....	54
Gráfico 17.....	55
Gráfico 18.....	57
Gráfico 19.....	58
Gráfico 20.....	59

RESUMEN

El título de la investigación es el siguiente: “Recaudación de arbitrios y la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022”. El problema general de la presente investigación es el siguiente ¿de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022?, siendo el objetivo principal: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022. Asimismo, como hipótesis de investigación se formuló: la recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022. A nivel metodológico, se empleó el método inductivo-deductivo, de tipo de investigación jurídica básica, de nivel explicativo, de diseño transversal y no experimental. El instrumento de investigación empleado ha sido el cuestionario. Como conclusión ha mencionado se ha señalado que: la recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022. Al estudiar el impago de impuestos por parte de las entidades de la ciudad, encontramos que no se promueve la cultura tributaria en la ciudad y la gente no entiende a dónde van los ingresos obtenidos y cómo se utilizan. Por tanto, es importante estimar fundamental mejorar la calidad de los servicios públicos que se brindan al ciudadano, a fin de que estos puedan contar con una mejor atención, y también puedan observar que sus impuestos se encuentran bien retribuidos, fomentando cada vez una mayor cultura tributaria.

PALABRAS CLAVES: Recaudación de arbitrios, Calidad del servicio público, Limpieza, Parques y Jardines, Serenazgo.

ABSTRACT

The title of the investigation is the following: "Excise collection and the quality of public service, in the District Municipality of Chilca, 2022". The general problem of the present investigation is the following: how does the collection of excise taxes influence the quality of the public service, in the District Municipality of Chilca, 2022?, being the main objective: to determine how the collection of excise taxes influences in the quality of public service, in the District Municipality of Chilca, 2022. Likewise, as a research hypothesis it was formulated: the collection of excise taxes significantly influences the quality of public service, in the District Municipality of Chilca, 2022. At a methodological level, the inductive-deductive method was used, of the type of basic legal research, of explanatory level, of transversal and non-experimental design. The research instrument used has been the questionnaire. In conclusion, it has been mentioned that: the collection of excise taxes significantly influences the quality of public service, in the District Municipality of Chilca, 2022. When studying the non-payment of excise taxes in said municipal entity, we found that in said municipality The tax culture is not encouraged, nor is the population informed about the destination of the income obtained and how they are used, which is why citizens are not satisfied with the services provided. Therefore, it is important to consider it essential to improve the quality of public services provided to citizens, so that they can receive better attention, and can also see that their taxes are well paid, promoting an increasingly greater culture tax.

KEY WORDS: Excise collection, Quality of public service, Cleaning, Parks and Gardens, Serenity.

INTRODUCCIÓN

La noción clásica del servicio público es una noción que viene del derecho administrativo francés, en su momento es catalogado o definido como una actividad prestacional de la titularidad estatal, siendo esta una noción que utiliza la doctrina clásica francesa del concepto de *publication*, que es una reserva a nombre del Estado para el desarrollo de actividades que por su esencialidad ameritaban en ese momento que el Estado las preste, pero de manera directa, por medio de los privados, que la gestión del servicio público debía estar puesta en cabeza del Estado, no porque este asumía que dada la esencialidad de la razón de ser del servicio público, sino porque también se consideraba la iniciativa privada.

En tal sentido, se encuentra en esta noción conservadora de cómo manejar un servicio público, que es un servicio de interés tan básico elemental para el desarrollo de toda la sociedad en general, no es que estamos al frente de cualquier tipo de servicio sino que estamos frente a un servicio esencial, un servicio que es básico, que es una infraestructura mínima para el desarrollo de los ciudadanos, para el desarrollo de los privados, sea que se encuentren en el sector empresarial, sea que fuera un administrado en general, no cómo es que nos desarrollamos como sociedad si es que no tenemos algún mínimo básico,, una infraestructura social básica y económica para poder este arrancar con el ejercicio de nuestros derechos garantizados por la Constitución.

Entonces la importancia de esta noción clásica de servicio público va más allá de la *publicatio*, que veremos qué ha cambiado este y para bien, a fin de incluir los derechos de todos los ciudadanos como un hecho fundamental para el desarrollo de diferentes elementos propios de cada sociedad.

La metodología ha sido desarrolla bajo los parámetros del enfoque cuantitativo de la investigación, tomando en cuenta para ello el procesamiento estadístico respectivo, así como el tipo, diseño, método, nivel, entre otros componentes importantes al momento de plantear la propuesta sugerida por la investigadora.

Respecto a la distribución de los capítulos de la tesis, estos se encuentran redactados de la siguiente forma:

En el primer capítulo, se han desarrollado aspectos elementales vinculados a la problemática del estudio, estableciendo su justificación, delimitación, objetivos, entre otros componentes importantes.

En el segundo capítulo denominado Marco teórico de la investigación, se han abordado elementos fundamentales como los antecedentes del estudio, sus bases teóricas y también la respectiva delimitación conceptual.

En el tercer capítulo se han redactado aspectos fundamentales como las hipótesis y variables de la tesis.

En el cuarto capítulo, se han desarrollado los elementos propios de la metodología de la investigación, como el enfoque, nivel, diseño, técnicas e instrumento, entre otros factores importantes.

En el quinto capítulo referido a los Resultados, se han establecido elementos fundamentales como la presentación de los resultados, su descripción y también la respectiva contrastación de las hipótesis formuladas así como su discusión.

Y en la parte final, se han considerado los aspectos referentes a las conclusiones, y también las recomendaciones, así como las referencias bibliográficas empleadas y la parte de anexos.

LA AUTORA

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El gobierno local es la entidad básica de la organización territorial nacional y un canal directo de participación de los distritos en los asuntos públicos, institucionaliza y gestiona de forma autónoma los intereses de estos lugares en función a la calidad del servicio. Las provincias, distritos y municipios son organismos gubernamentales que promueven el desarrollo local, parte del cual se debe a los impuestos sobre la propiedad, los vehículos, la alcabala y el consumo recaudados por los contribuyentes de forma anual o trimestral.

A lo largo de los años la recaudación no ha sido la más próspera porque la mayoría de los ciudadanos no son conscientes de la importancia de la cooperación con los municipios y los beneficios que les trae, según Amoretti (2012), las razones de estos problemas son diversas, aunque una de los temas más influyentes es la falta de estrategias tributarias adecuadas derivadas de la política tributaria y plasmadas en acciones tributarias municipales que permitan incrementar los impuestos correspondientes a las entidades municipales.

Según el Instituto Nacional de Fomento y Desarrollo Urbano INAFED (2021), los elementos de la gestión urbana son: dirección política y administrativa; esta facultad corresponde al alcalde, ya que dirige el funcionamiento del gobierno municipal a través del ejercicio de funciones jurídicas, administrativas y poderes políticos. Asimismo, determina las acciones que debe tomar la administración municipal. Elemento humano; proporciona el trabajo necesario para lograr los objetivos municipales; los recursos físicos consisten en las instalaciones, maquinaria, equipos y materiales utilizados para realizar las actividades diarias.

La combinación de recursos humanos y materiales determina los recursos financieros utilizados en los planes y programas de trabajo del gobierno municipal, por lo que el manejo organizado y eficiente de estos recursos brinda mayores ventajas a la gestión del gobierno municipal. Y organización administrativa; representa la maquinaria administrativa de la administración municipal, incluyendo las diversas instituciones, organizaciones, sistemas y procedimientos administrativos que llevan a cabo el trabajo de las instituciones del consejo municipal.

Cabanillas (2018) plantea que la calidad del servicio son los servicios prestados por el estado que están diseñados para satisfacer mejor las necesidades de los ciudadanos, siendo importante que se puedan desplegar diferentes actividades a fin de generar un sistema más articulado, tanto desde el aspecto administrativo, como también desde un plano de la gestión pública, que engloba diferentes componentes que deben buscar la tutela del interés público y el bien común.

En este sentido, una de las funciones básicas de gestión de los gobiernos locales (ciudades) es generar más ingresos para brindar desarrollo y bienestar a los residentes, es decir, mientras más ingresos tributarios se desarrollen, más proyectos beneficiarán a los residentes a ellos.

De esta manera, es muy relevante destacar el nivel de influencia entre la recaudación de los tributos municipales y la calidad del servicio público, ya que es ahí en donde reside la real importancia de un tema tan relevante como el hecho de brindar servicios de calidad a los ciudadanos, a fin que exista un adecuado desarrollo en beneficio de la comunidad, aspecto que muchas veces es dejado de lado por diferentes razones políticas y también por una falta de visión de las autoridades de turno en materia de administración y gobernabilidad.

1.2. Delimitación del problema

Delimitación espacial:

A nivel espacial, se tuvo en cuenta como delimitación espacial la Municipalidad Distrital de Chilca, ubicada en la provincia de Huancayo, región Junín.

Delimitación temporal:

La investigación se realizó considerando como período de estudio el año 2022.

Delimitación conceptual:

- Recaudación de arbitrios.
- Gestión municipal.
- Gobierno local.
- Capacidad recaudatoria.
- Calidad del servicio público.
- Tasas.
- Para la prestación o mantenimiento de un servicio público.
- Gestión pública enfocada en los servicios públicos.
- Tutela del interés público.

- Servicios públicos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio de limpieza pública, en la Municipalidad Distrital de, 2022?
- ¿De qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio de parques y jardines, en la Municipalidad Distrital de, 2022?
- ¿De qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio de serenazgo, en la Municipalidad Distrital de, 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

A nivel social, el propósito del estudio es promover la implementación de nuevos métodos y tecnologías para hacer la administración urbana más eficiente y efectiva, y evaluar su impacto en la prestación de servicios públicos. En cuanto a la relevancia social, señalaremos que las personas se benefician con el desarrollo de una mejor calidad del servicio. Este documento será beneficioso para los contribuyentes del distrito de Chilca para comprender el nivel de impuestos en dicho lugar y evaluar la calidad de los servicios.

1.4.2. Justificación Teórica

La investigación se justificar porque se ha desarrollado partir de un estudio sobre la problemática actual basada en la recaudación de arbitrios y el adecuado manejo de los residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Chilca, especialmente el ámbito del servicio público. Los resultados hallados y todo el marco conceptual y teórico pueden ser utilizados como parte de otros estudios realizados en el futuro, como antecedente y estudios importantes para el desarrollo de este tema, bastante importante dentro del derecho municipal y del derecho administrativo.

1.4.3. Justificación Metodológica

Asimismo, la investigación se justificó metodológicamente, porque diseñó y elaboró como instrumento de investigación un cuestionario, que ha sido desarrollado metodológicamente en función a la detallada identificación de las variables, dimensiones e indicadores de estudio.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- Establecer de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio de limpieza pública, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.
- Establecer de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio de parques y jardines, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.
- Establecer de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio de serenazgo, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales:

Miranda (2018) con su tesis titulada: “La legalidad y reserva de ley a la luz del régimen del impuesto predial y sus exenciones en el Ecuador”. Sustentada en la Universidad Andina Simón Bolívar, para optar el grado de Maestro en Derecho con mención en Derecho Tributario. Siendo las siguientes sus conclusiones: A través del análisis, encontramos que el principio de legalidad y el principio de reserva legal en el sistema de gobierno municipal local se gestionan de forma independiente y tienen sus propios significados. Aunque el autogobierno descentralizado goza de autonomía, no lo exime de la obligación de aplicar la ley. Este poder muy elocuente permite al gobierno expresar sus opiniones a través de normas, que están sujetas a la constitución, los tratados internacionales y las leyes.

Jaramillo (2018) con su tesis titulada: “El proceso coactivo en la administración tributaria seccional”. Sustentada en la Universidad de Cuenca, para optar el grado de Magister en Derecho Tributario. Siendo las siguientes sus conclusiones:

- De esta manera, tras la investigación, podemos sacar la conclusión de que si bien los procedimientos forzosos son reales, como forma de aplicar la facultad de recaudación de los órganos administrativos, es sin duda el medio de coerción más completo del que disfrutaban los órganos administrativos. La imposición de impuestos, mediante los cuales las medidas coercitivas, al igual que otros procedimientos judiciales y administrativos, deben cumplir con los derechos protectores de los ciudadanos, que se administran para brindarles la oportunidad de interponer recursos y el derecho a oponerse a las reclamaciones que puedan tener.

Diaz (2022) con su tesis titulada: “Efectividad y optimización del recaudo del impuesto predial unificado en el municipio de Úmbita-Boyacá”. Sustentada en la Universidad Libre Colombia, para optar especialización en Derecho Administrativo. Siendo las siguientes sus conclusiones:

- El objetivo general se ha logrado plenamente ya que se identificaron fallas en el proceso de aplicación de los impuestos prediales debido a la falta de seguimiento en los procesos actuales y la falta de inicio de estos procesos ante las autoridades competentes para recuperar los bienes de los deudores. Quienes incumplieron con las normas de pago del impuesto predial. Asimismo, existe un seguimiento insuficiente de los acuerdos y plazos de pago que deben cumplirse para hacer cumplir los impuestos adeudados por los ciudadanos obligados.

Loaiza & Quiñones (2019) con su tesis titulada: “Comportamiento de la base gravable del impuesto predial en Bogotá en los últimos cinco años”. Sustentada en la Pontificia Universidad Javeriana para optar especialización en Derecho Tributario. Siendo las siguientes sus conclusiones:

- En el país de Colombia no se puede determinar la existencia de una burbuja inmobiliaria porque la proporción de créditos hipotecarios es menor que la cartera crediticia de las entidades bancarias del país, lo que determina una tendencia conservadora en la emisión de créditos.

Antecedentes nacionales:

Vela (2019) con su tesis titulada: “Nivel de eficiencia del proceso de cobranza coactiva en la recaudación del impuesto predial del servicio de Administración Tributaria, Tarapoto 2018”. Sustentada en la Universidad César Vallejo, Tarapoto, para optar el título profesional de Abogado. Siendo las siguientes sus conclusiones:

- El proceso de ejecución de las recaudaciones obligatorias en 2018 fue altamente eficiente; esto también se evidencia en el aumento significativo de la recaudación de impuestos, lo que beneficia el aumento de los activos de los municipios y sus activos líquidos, es decir, en términos de ganancias de liquidez.

Miranda & Cipriano (2021) con su tesis titulada: “Recaudación de Arbitrios Municipales y calidad de servicios. Distrito de San Martín de Porres. 2018-2019”. Sustentada en la Universidad Peruana Los Andes, Lima, para optar el título profesional de Abogado. Siendo las siguientes sus conclusiones:

- Respecto al primer objetivo específico, existe una correlación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre las dimensiones de los elementos tangibles y las expectativas de los residentes de la zona del SMP; el cálculo del coeficiente Rho Spearman confirma los resultados anteriores, con un resultado de 0.577, lo cual es significativo. El nivel de sexo es 0.001.

Porras (2019) con su tesis titulada: “Derecho tributario y pago de impuesto predial en la Municipalidad del distrito de Yanacancha, 2015”. Sustentada en la Universidad de Huánuco, para optar el título profesional de Abogado. Siendo las siguientes sus conclusiones:

- El 55% de los propietarios demuestran un nivel suficientemente alto de conocimiento de las leyes fiscales y demuestran un alto nivel de cumplimiento responsable del pago de impuestos a la propiedad.

Sarcco (2019) con su tesis titulada: “El cumplimiento de las metas establecidas por el MEF con respecto a la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín, Lanchipa Tacna, Período, 2014 - 2018”. Sustentada en la Universidad Privada de Tacna, para optar el título abogado. Siendo las siguientes sus conclusiones:

- Sobre este elemento, es fundamental tomar en cuenta que para el cumplimiento de las metas fijadas, se ha articulado todo un sistema y proceso enfocados en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos, siendo importante considerar que esto ha venido en correlación con las metas presupuestales establecidas con antelación.

Celis & Chuqiruna (2020) con su tesis titulada: “Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la Municipalidad distrital de Baños del Inca, 2017-2018”. Sustentada en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, para optar el título profesional de abogado. Siendo las siguientes sus conclusiones:

- En cuanto a las inspecciones, considerando que no han realizado valoraciones ni celebrado reuniones de trabajo en el distrito fiscal, se determinó que no cuentan con un plan anual de inspección permanente de impuestos prediales y árbitros; muestreo y la oficina de ingresos no

realizará modificaciones a las propiedades no declaradas, por otra parte, la fiscalización no cuenta con el apoyo de la PNP.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Recaudación de arbitrios

Arce (2018) considera que este aspecto es muy relevante al momento de plantear de qué manera se deben establecer los mecanismos de recaudación para generar un sistema de impuestos mucho más efectivo en la gestión municipal, a fin que se cuente con un sistema tributario mucho más beneficioso para la ciudadanía, ya que son ellos quienes serán los directamente beneficiados a través de los servicios públicos que se brindan.

Iglesias (2017) mencionó que la comprensión de las tarifas municipales incluye los siguientes aspectos muy importantes que debemos considerar:

- Conocimiento del impuesto al barrido de calles: el impuesto al barrido de calles es un servicio brindado efectivamente por el gobierno del distrito para mantener el impuesto al barrido de calles, incluido el barrido, limpieza, limpieza de calles, pasajes, plazas, parques y otras instalaciones. Limpieza y saneamiento del área por parte del personal de la ciudad utilizando herramientas y suministros. Esta es la razón por la que algunas áreas de la ciudad están desatendidas, pero a los contribuyentes les incomoda que los servicios anteriores se cobren en consecuencia.
- Entendiendo la Recolección de Residuos Sólidos: que es un factor bastante importante al momento de poder brindar un servicio público de calidad a los ciudadanos de una determinada circunscripción territorial, ya que ello generará un impacto bastante positivo para que los ciudadanos puedan contar con un derecho al ambiente sano y equilibrado, según lo ha fijado la ley ambiental también.

2.2.2. Calidad del servicio público

El concepto de servicio público nació y floreció en Francia, caracterizado por un cierto tipo de actividad realizada directamente por el poder ejecutivo. o indirectamente a través de concesionarios, concepto utilizado para estructurar el antiguo derecho administrativo (Gordillo, 2019).

La relación con el servicio público pone de manifiesto la competencia de los llamados tribunales administrativos en los litigios, la naturaleza de los contratos administrativos celebrados mediante determinados acuerdos con departamentos administrativos, el ordenamiento jurídico en el ámbito público, el monopolio de los servicios o la falta de libre competencia.

Por eso podemos decir con razón que las palabras que se escriben al respecto tienen siempre un "carácter efímero" y que están "escritas con la intención de ser reescritas más tarde", como nos demuestra la situación actual de Argentina. No cometamos el error de tratar de encontrar la esencia inmutable en las arenas movedizas de las políticas económicas gubernamentales en constante cambio.

Sin embargo, algunas cosas se han mantenido sin cambios a lo largo del tiempo y es, como hemos mencionado en este capítulo, la normativa. En segundo lugar, sus resultados reales no satisfacen los derechos individuales. Se prescriben reglas, pero los resultados no siempre son ideales.

De esta manera, se puede esbozar que la calidad del servicio público es muy importante para poder lograr el desarrollo de las personas, siendo fundamental que sus ámbitos se deben fundamentar en lograr que dichos ámbitos sean los más adecuados y contextualizados de forma ordenada y sistemática.

– **El rol del Estado:**

Si la ley exige que una determinada actividad se ofrezca en libre competencia, el papel del Estado es el mismo que para todas las actividades privadas de esta naturaleza. En este caso, el Estado garantiza la libre competencia, la lealtad comercial, la eliminación de la publicidad engañosa, la protección de los consumidores, la prevención del abuso de posición dominante, etc. (García, 2015).

En tal contexto, existen diferentes elementos y roles que debe cumplir el Estado para poder satisfacer el interés público, los mismos que deben basarse esencialmente en buscar una satisfacción de los servicios públicos en favor de los ciudadanos, siendo relevante sustentar su relevancia práctica, a fin de generar un sistema administrativo mucho más desarrollado en beneficio de la colectividad, y brindar servicios de calidad y prestancia.

Ahora, a principios del siglo XXI, existen países que parecen ir por el mismo camino, pero en dirección opuesta: tomará algún tiempo saber hasta dónde tiene que llegar y en qué medida este cambio es temporal (Facho, 2017).

De ahí que es fundamental valorar adecuadamente los diferentes aspectos asociados a los servicios que se brindan por parte del Estado, como ejemplo, tomar en cuenta el servicio de limpieza pública así como también el servicio de parques y jardines, ya que esto se debe desarrollar acorde a brindar servicios de calidad, y siempre buscando que el Estado pueda brindar este tipo de servicios orientados y bajo el enfoque de una gestión pública moderna, eficiente, y cuyo interés primordial sea preservar el respeto y la mejoras administrativas en favor de la ciudadanía, para que puedan lograrse los objetivos que desde una visión macro se han ido estructurando.

2.3. Marco conceptual

Recaudación de arbitrios:

“Los impuestos especiales incluyen pagos realizados individualmente por los ciudadanos a los contribuyentes por suministros o mantenimiento proporcionados por los municipios a través de servicios públicos. En este sentido, el código tributario regula las tasas impositivas que los municipios por sí solos ofrecen al público” (Salas, 2020, p. 49).

Calidad del servicio público:

“La organización estatal tiene el monopolio de los servicios públicos y los usuarios no tienen derecho a decidir quién debe prestarnos determinados servicios”. (Pau, 2021 p. 44).

Servicio de limpieza pública.

Butteler (2014) propone que son “servicios de recolección de residuos sólidos puerta a puerta, barrido de calles, avenidas, vías y áreas públicas. Corresponden a los gobiernos municipales. Adicionalmente, incluye la organización del transporte público y la disposición de residuos sólidos mediante procesos de reciclaje o vertedero.” (p. 111).

Servicio de parques y jardines.

Para Ojeda (2015) constituyen “espacios con especiales características paisajísticas o biológicas, especial protección y determinadas funciones, como ciencia,

ocio, etc., prestan especial atención a mantener su calidad y conservar la autenticidad de su espacio.” (p. 55).

CAPITULO III: HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

3.2. Hipótesis específicas

- La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de limpieza pública, en la Municipalidad Distrital de, 2022.
- La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de parques y jardines, en la Municipalidad Distrital de, 2022.
- La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de serenazgo, en la Municipalidad Distrital de, 2022.

3.3. Variables

- Variable independiente:

Recaudación de arbitrios.

- Variable dependiente:

Calidad del servicio público.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

Como métodos de la tesis se utilizaron los siguientes métodos: el de carácter inductivo-deductivo.

El método inductivo-deductivo es definido como aquellos métodos vinculados al hecho de poder estudiar cada ámbito del estudio desde un ámbito particular y general, así como de forma viceversa, hecho que da cuenta de la real relevancia de la investigación desde una consideración general.

4.2. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativa, básicamente por la forma en que se ha desarrollado la tesis a lo largo de todo este proceso, siendo relevante haber situado que su estructura también se ha delineado por dichos elementos.

4.3. Nivel de investigación

La investigación es de carácter explicativo, que según (Sánchez, 2015), consiste “es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas de este. Existen diseños experimentales y no experimentales.” (p. 193).

4.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado ha sido el de corte transversal y también se ha utilizado el de corte no experimental, de acuerdo a los elementos fundamentales vinculados al hecho que la investigadora no ha realizado ningún tipo de experimentación en esta tesis.

También es relevante señalar que una investigación de este tipo de diseño se asienta esencialmente en su desarrollo transversal, ya que todo el proceso investigativo se ha sostenido sobre la base comprendida en un período específico, siendo fundamental haber determinado el año 2022, sobre el cual se ha desarrollado y aplicado el instrumento de investigación, a fin de haber recolectado el conjunto de datos que se expresan en la presente, en el apartado de resultados esencialmente.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

La población se encuentra conformada por 27559 contribuyentes registrados en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Chilca, según indica dicha fuente institucional.

4.5.2. Muestra

La muestra se encontrará constituida por 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca. La selección de la muestra se ha realizado de acuerdo a la siguiente fórmula muestral:

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

n = Tamaño de la muestra.

N = Población

z = Nivel de confianza

p = Probabilidad a favor (0.50)

q = Probabilidad en contra (0.50)

s = Error de estimación.

& = 95 %

z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

s = 0.01

REEMPLAZANDO:

$$(1.96)^2 (0.5) (0.5) (27559)$$

$$n = \frac{1}{(0.050)^2 (27559-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 379$$

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos:

En tal contexto, la encuesta viene a constituir un tipo de técnica relevante para las investigaciones cuantitativas, por la cual se puede emplear posteriormente el instrumento denominado cuestionario, según las variables, dimensiones e indicadores de estudio.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos que se utilizó ha sido el cuestionario, que viene a constituirse como un instrumento de carácter cuantitativo, por el cual se han desarrollado diferentes preguntas según el cuadro de operacionalización de variables observado.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En este aspecto, se han tomado en cuenta diferentes aspectos propios del proceso estadístico derivado del empleo del software estadístico SPSS, versión 27, para poder haber fijado diferentes cuadros y gráficos estadísticos para sustentar el desarrollo de los resultados presentados.

De esta manera, el procesamiento realizado se ha enfocado en tabular toda la data estadística correspondiente a la aplicación efectuada del instrumento de investigación, siendo fundamental haber desarrollado también su interpretación, así como la posterior contrastación de las hipótesis formuladas.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Se han considerado diversos aspectos fundamentales vinculados a la ética en la investigación, siendo fundamental haber establecido principios como el de veracidad, entre otros aspectos fundamentales que han sido tomados en cuenta para el desarrollo de esta tesis.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Aplicado del instrumento de investigación seleccionado, se han obtenido los siguientes resultados, como parte de la estadística descriptiva respectiva:

– **Item Nro. 01:**

Tabla 1 ¿Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	107	28,2	28,2	28,2
En desacuerdo	116	30,6	30,6	58,8
Indiferente	72	19,0	19,0	77,8
De acuerdo	42	11,1	11,1	88,9
Muy de acuerdo	42	11,1	11,1	100,0
Total	379	100,0	100,0	

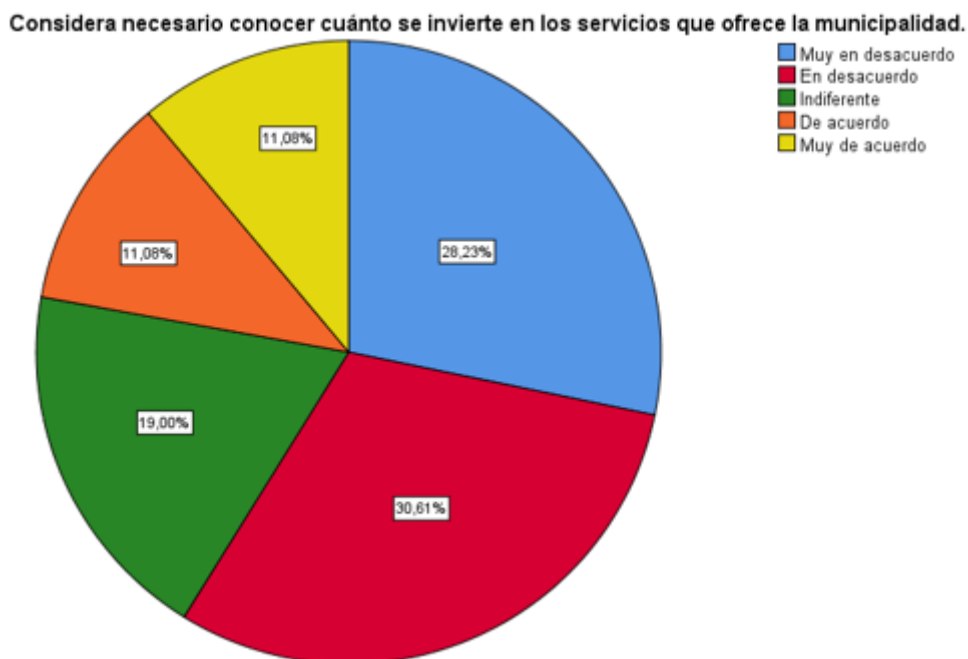


Gráfico 1

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad, el 28,23% menciona que muy en desacuerdo, el 30,61% menciona que, en desacuerdo, el 19,00% menciona que indiferente, el 11,08% menciona que de acuerdo, el 11,08% menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 02:**

Tabla 1 ¿Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	104	27,4	27,4	27,4
	En desacuerdo	104	27,4	27,4	54,9
	Indiferente	83	21,9	21,9	76,8
	De acuerdo	43	11,3	11,3	88,1
	Muy de acuerdo	45	11,9	11,9	100,0
	Total	379	100,0	100,0	

A
Ve

Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios.

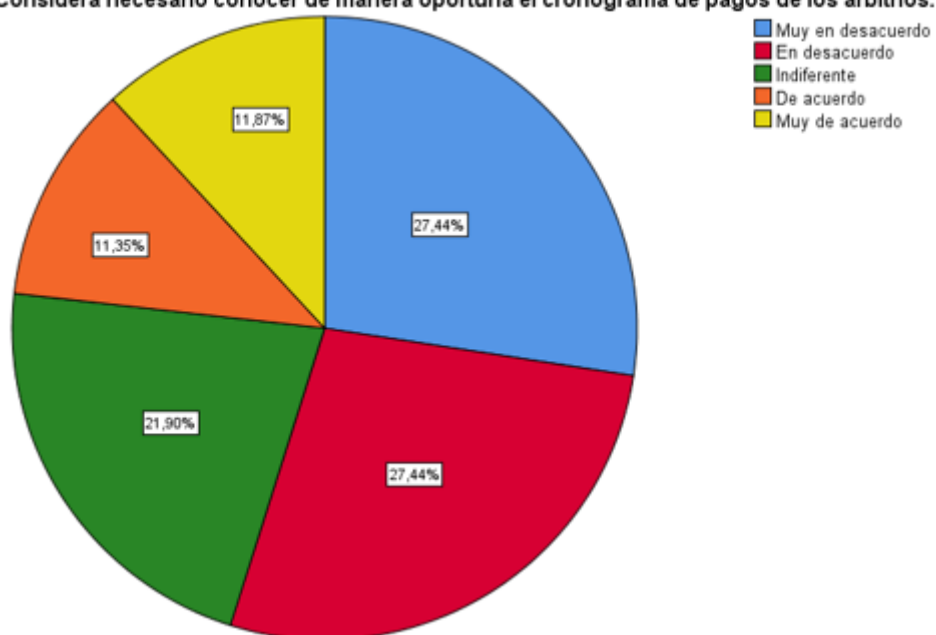


Gráfico 2

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios, el 27,44% menciona que muy en desacuerdo, el 27,44% menciona que, en

desacuerdo, el 21,90% menciona que indiferente, el 11,35% menciona que de acuerdo, el 11,87% menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 03:**

Tabla 2 ¿Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	82	21,6	21,6	21,6
En desacuerdo	94	24,8	24,8	46,4
Indiferente	107	28,2	28,2	74,7
De acuerdo	48	12,7	12,7	87,3
Muy de acuerdo	48	12,7	12,7	100,0
Total	379	100,0	100,0	

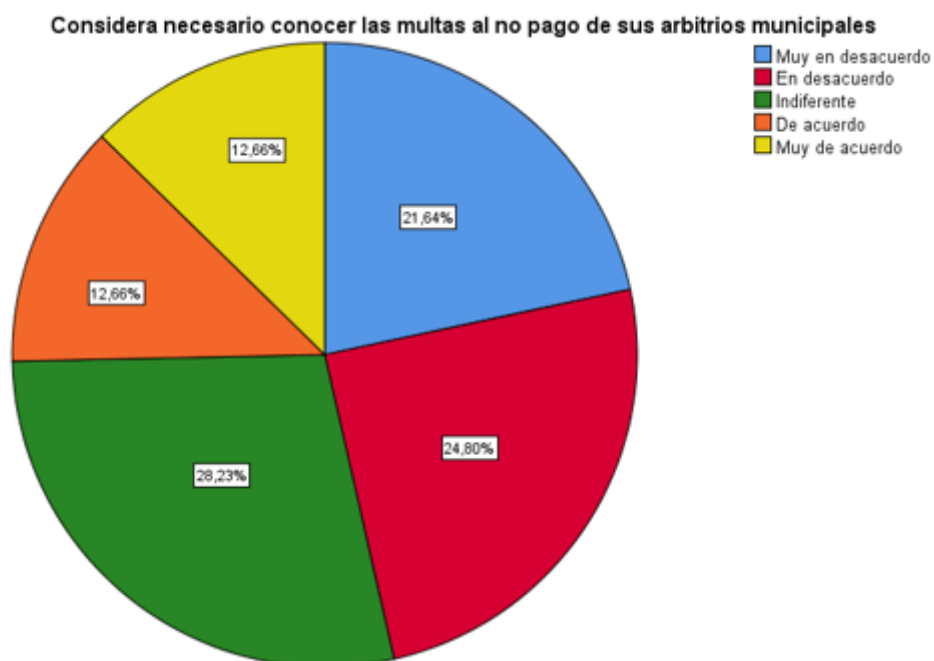


Gráfico 3

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales, el 21,64 menciona que muy en desacuerdo, el 24,80% menciona que, en desacuerdo, el 28,23 menciona que indiferente, el 12,66% menciona que, de acuerdo, el 12,66% menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 04:**

Tabla 3 ¿Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	100	26,4	26,4	26,4
En desacuerdo	93	24,5	24,5	50,9
Indiferente	95	25,1	25,1	76,0
De acuerdo	48	12,7	12,7	88,7
Muy de acuerdo	43	11,3	11,3	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Act

Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas.

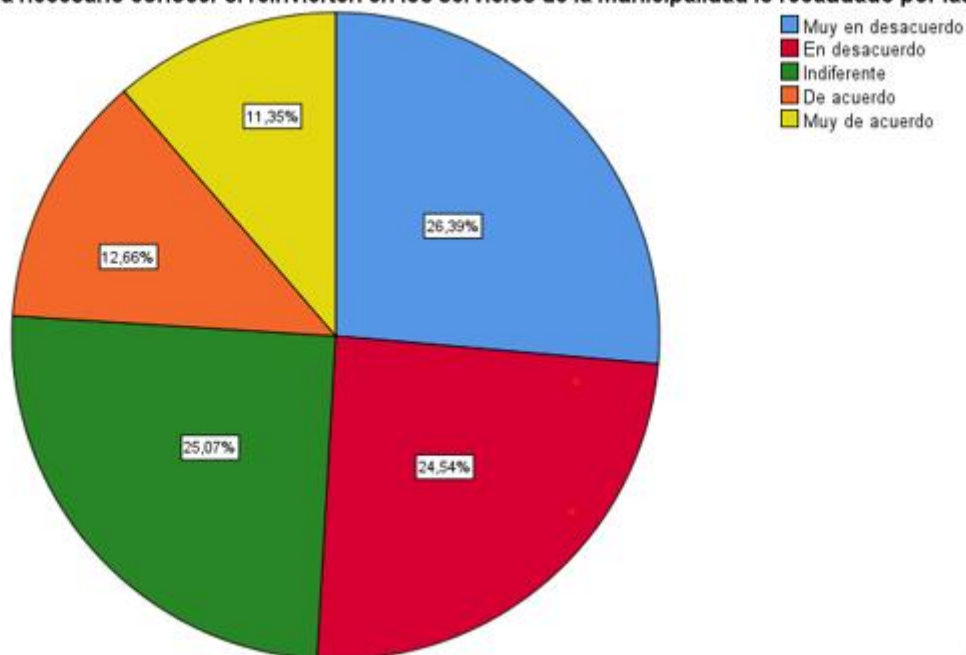


Gráfico 4

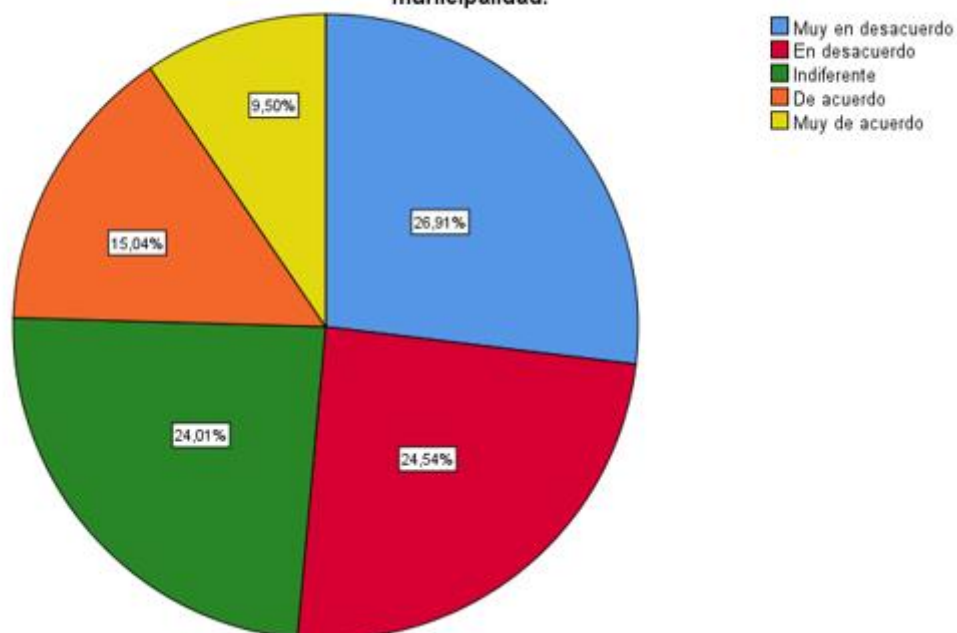
Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas, el 26,39% menciona que muy de desacuerdo, el 24,54% menciona que, en desacuerdo, el 25,07% menciona que indiferente, el 12,66% menciona que, de acuerdo, el 11,35% menciona que muy de acuerdo.

- Ítem Nro. 05:

Tabla 4 ¿Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	102	26,9	26,9	26,9
En desacuerdo	93	24,5	24,5	51,5
Indiferente	91	24,0	24,0	75,5
De acuerdo	57	15,0	15,0	90,5
Muy de acuerdo	36	9,5	9,5	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad.**Gráfico 5**

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad, el 26,91% menciona que muy de acuerdo, el 24,54% menciona que, en desacuerdo, el 24,01% menciona que indiferente, el 15,04% menciona que, de acuerdo, el 9,50% menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 06:**

Tabla 5 ¿Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	93	24,5	24,5	24,5
En desacuerdo	91	24,0	24,0	48,5
Indiferente	103	27,2	27,2	75,7
De acuerdo	57	15,0	15,0	90,8
Muy de acuerdo	35	9,2	9,2	100,0
Total	379	100,0	100,0	

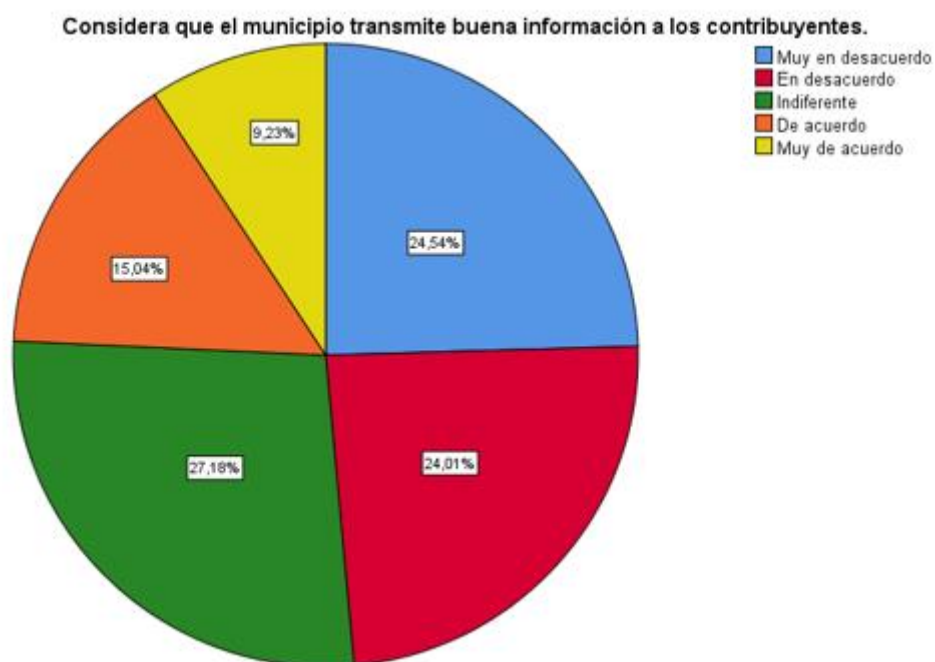


Gráfico 6

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera que en el municipio trasmite buena información a los contribuyentes, el 24,54% menciona que muy en desacuerdo, el 24,01% menciona que, en desacuerdo, el 27,18% menciona que indiferente, el 15,04% menciona que de acuerdo, el 9,23% menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 07:**

Tabla 6 ¿Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	94	24,8	24,8	24,8
En desacuerdo	95	25,1	25,1	49,9
Indiferente	107	28,2	28,2	78,1
De acuerdo	50	13,2	13,2	91,3
Muy de acuerdo	33	8,7	8,7	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Acti
Ve a

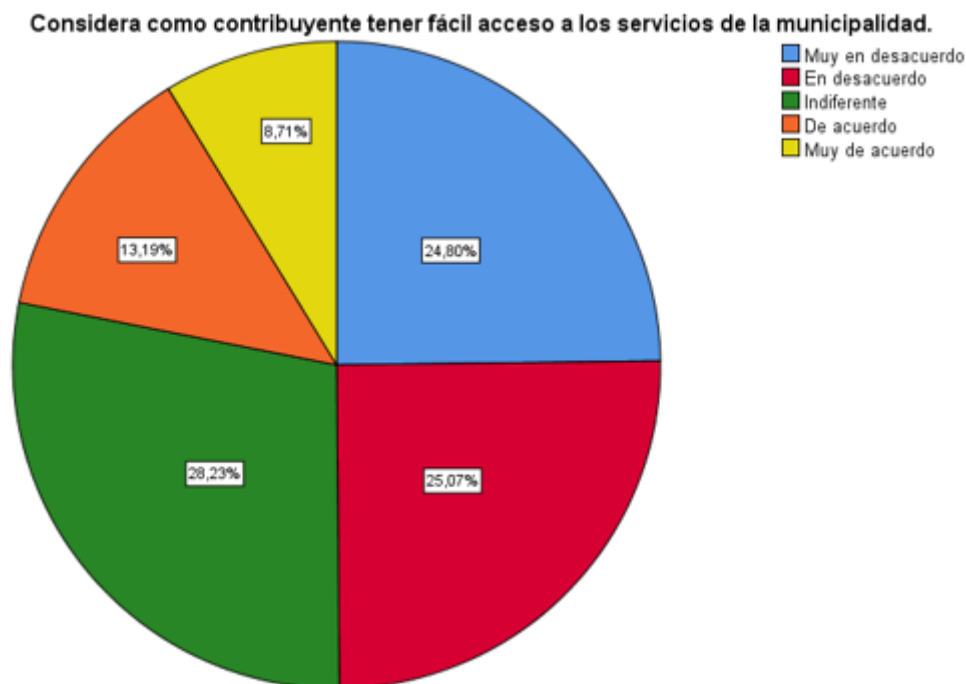


Gráfico 7

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad, el 24,80% menciona que muy en desacuerdo, el 25,07% menciona que, en desacuerdo, el 28,23 menciona que indiferente, el 13,19% menciona que de acuerdo, el 8,71 menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 08:**

Tabla 7 ¿Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	87	23,0	23,0	23,0
En desacuerdo	96	25,3	25,3	48,3
Indiferente	104	27,4	27,4	75,7
De acuerdo	58	15,3	15,3	91,0
Muy de acuerdo	34	9,0	9,0	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes.

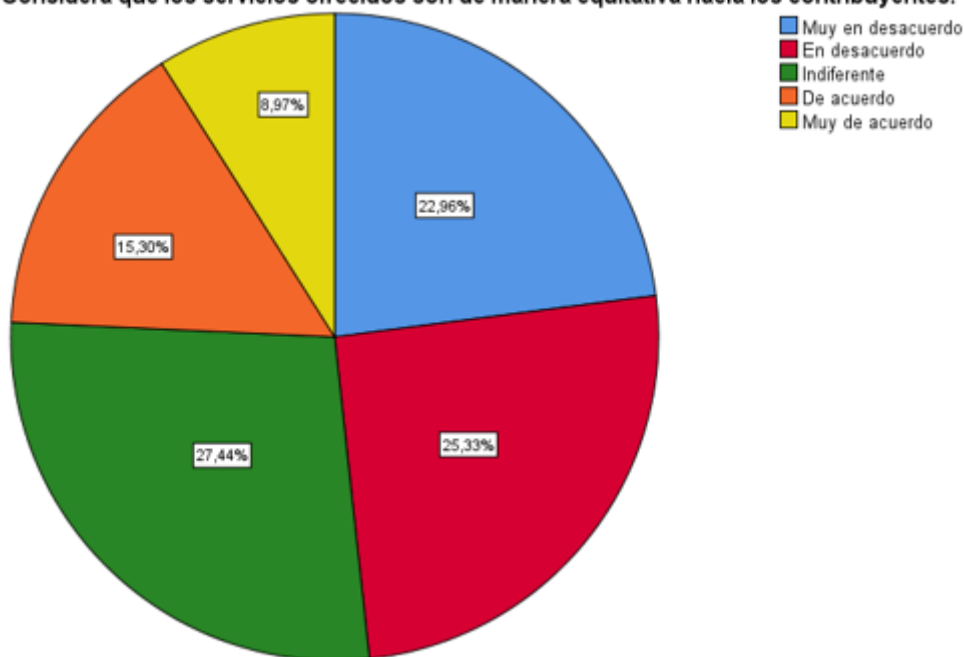


Gráfico 8

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los

contribuyentes, el 22,96% menciona que muy en desacuerdo, el 25,33% menciona en desacuerdo, el 27,44% menciona que indiferente, el 15,30% menciona que, de acuerdo, el 8,97% menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 09:**

Tabla 8 ¿Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	82	21,6	21,6	21,6
	En desacuerdo	89	23,5	23,5	45,1
	Indiferente	111	29,3	29,3	74,4
	De acuerdo	50	13,2	13,2	87,6
	Muy de acuerdo	47	12,4	12,4	100,0
	Total	379	100,0	100,0	

Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados.

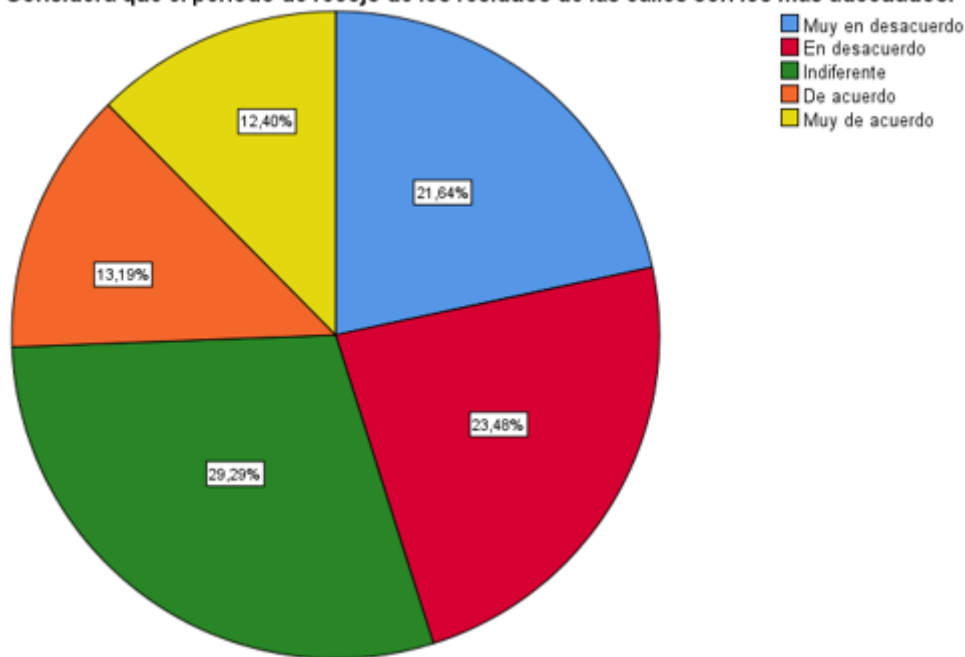


Gráfico 9

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son las más adecuados, el 21,64% menciona que muy en desacuerdo, el 23,48% menciona en desacuerdo, el 29,29% menciona que indiferente, el 13,19% menciona que, de acuerdo, el 12,40% menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 10:**

Tabla 9: Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	83	21,9	21,9	21,9
En desacuerdo	86	22,7	22,7	44,6
Indiferente	113	29,8	29,8	74,4
De acuerdo	53	14,0	14,0	88,4
Muy de acuerdo	44	11,6	11,6	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados.

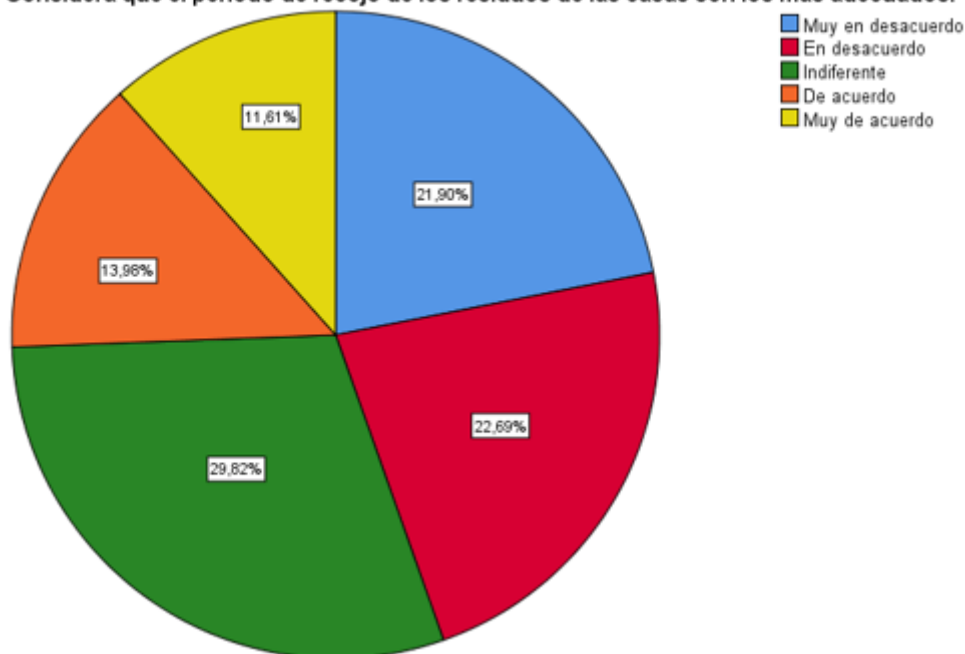


Gráfico 10

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más

adecuados, el 21,9% considera muy en desacuerdo, un 22,7% indica en desacuerdo, un 29,8% indican de forma indiferente, un 14,0% establece de acuerdo y un 11,6% refiere muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 11:**

Tabla 10 ¿Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	100	26,4	26,4	26,4
	En desacuerdo	91	24,0	24,0	50,4
	Indiferente	101	26,6	26,6	77,0
	De acuerdo	52	13,7	13,7	90,8
	Muy de acuerdo	35	9,2	9,2	100,0
	Total	379	100,0	100,0	

Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad.

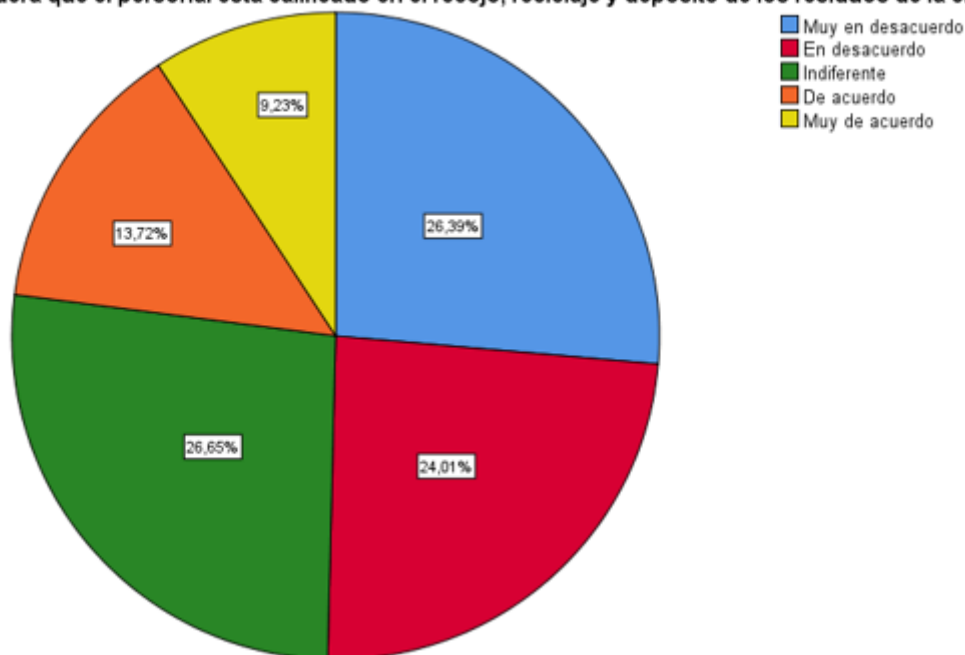


Gráfico 11

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje, y depósito de los residuos de la ciudad, el 26,39% menciona que muy en desacuerdo, el 24,01% menciona que, en desacuerdo, el 26,65% menciona que indiferente, el 13,72% menciona que, de acuerdo, el 9,23% menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 12:**

Tabla 11 ¿El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	101	26,6	26,6	26,6
En desacuerdo	91	24,0	24,0	50,7
Indiferente	89	23,5	23,5	74,1
De acuerdo	55	14,5	14,5	88,7
Muy de acuerdo	43	11,3	11,3	100,0
Total	379	100,0	100,0	

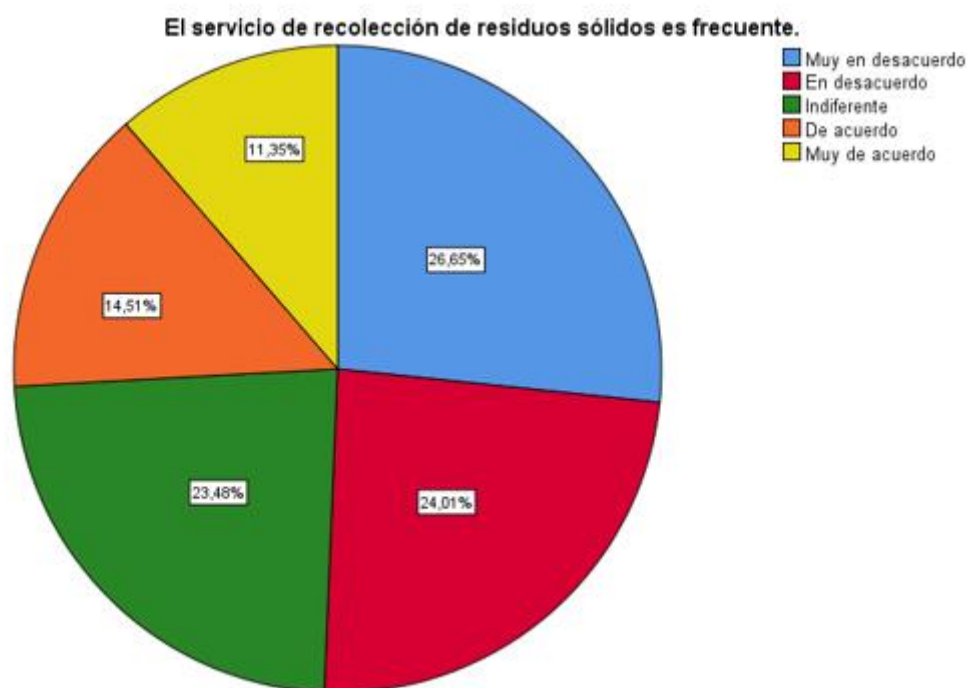


Gráfico 12

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera que, el servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente, el 26,65% menciona que muy en desacuerdo, el 24,01% menciona que, en desacuerdo, el

23,48% menciona indiferente, el 14,51 menciona que, de acuerdo, el 11,35% menciona que muy de acuerdo.

- Ítem Nro. 13:

Tabla 12 ¿Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	94	24,8	24,8	24,8
En desacuerdo	106	28,0	28,0	52,8
Indiferente	91	24,0	24,0	76,8
De acuerdo	52	13,7	13,7	90,5
Muy de acuerdo	36	9,5	9,5	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna

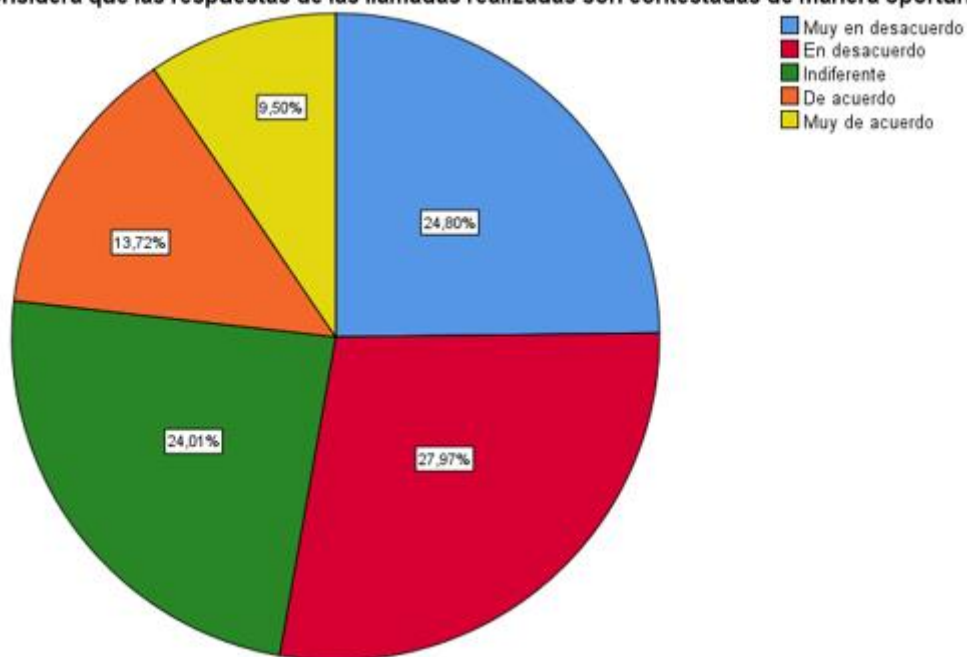


Gráfico 13

FUENTE: *La autora de la presente tesis.*

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna, el 24,80% menciona que muy en desacuerdo, el 27,97% menciona que, en desacuerdo, el 24,01% menciona que indiferente, el 13,72% menciona que de acuerdo, el 9,50 menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 14:**

Tabla 13 ¿Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	99	26,1	26,1	26,1
En desacuerdo	109	28,8	28,8	54,9
Indiferente	90	23,7	23,7	78,6
De acuerdo	50	13,2	13,2	91,8
Muy de acuerdo	31	8,2	8,2	100,0
Total	379	100,0	100,0	

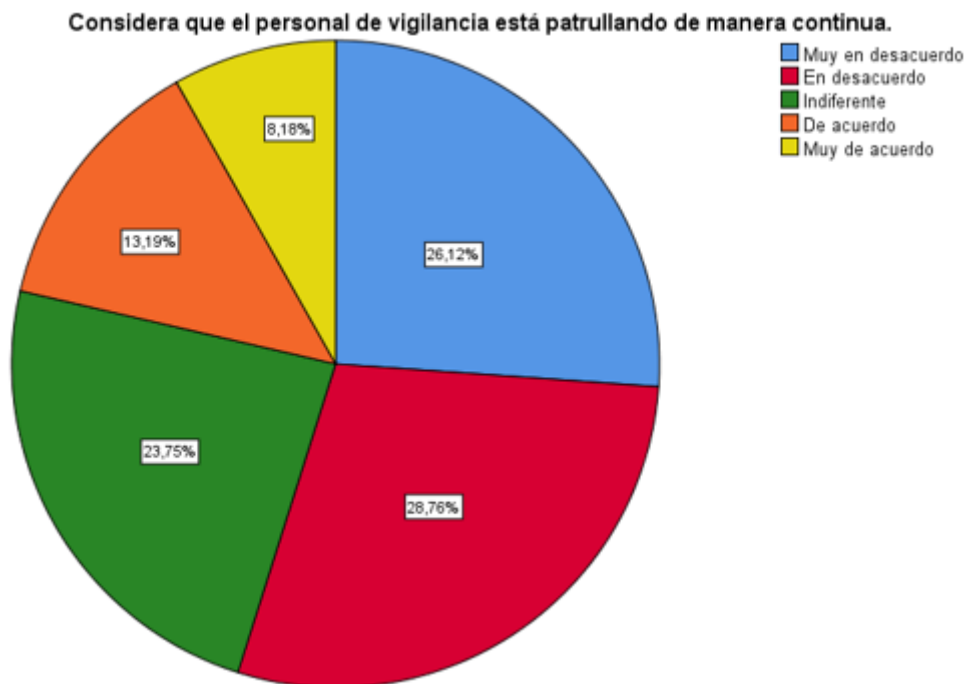


Gráfico 14

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua, el 26,12% menciona que muy de acuerdo, el 28,76% menciona que, en desacuerdo, el 23,75% menciona que indiferente, el 13,19% menciona que, de acuerdo, el 8,18% menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 15:**

Tabla 14 ¿Considera estar seguro frente a la delincuencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	102	26,9	26,9	26,9
En desacuerdo	94	24,8	24,8	51,7
Indiferente	101	26,6	26,6	78,4
De acuerdo	49	12,9	12,9	91,3
Muy de acuerdo	33	8,7	8,7	100,0
Total	379	100,0	100,0	

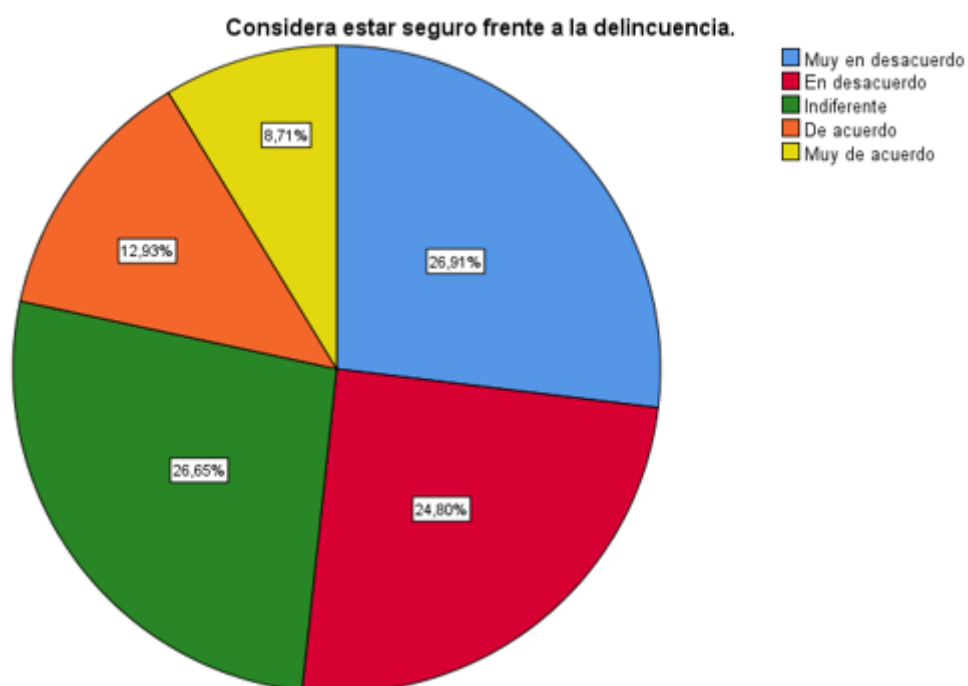


Gráfico 15

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera estar seguro frente a la delincuencia, el 26,91% menciona que muy

en desacuerdo, el 24,80% menciona que, en desacuerdo, el 26,65% menciona que indiferente, el 12,93% menciona que, de acuerdo, el 8,71% menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 16:**

Tabla 15 ¿Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	98	25,9	25,9	25,9
	En desacuerdo	98	25,9	25,9	51,7
	Indiferente	101	26,6	26,6	78,4
	De acuerdo	54	14,2	14,2	92,6
	Muy de acuerdo	28	7,4	7,4	100,0
	Total	379	100,0	100,0	

Act
Ve a
Win

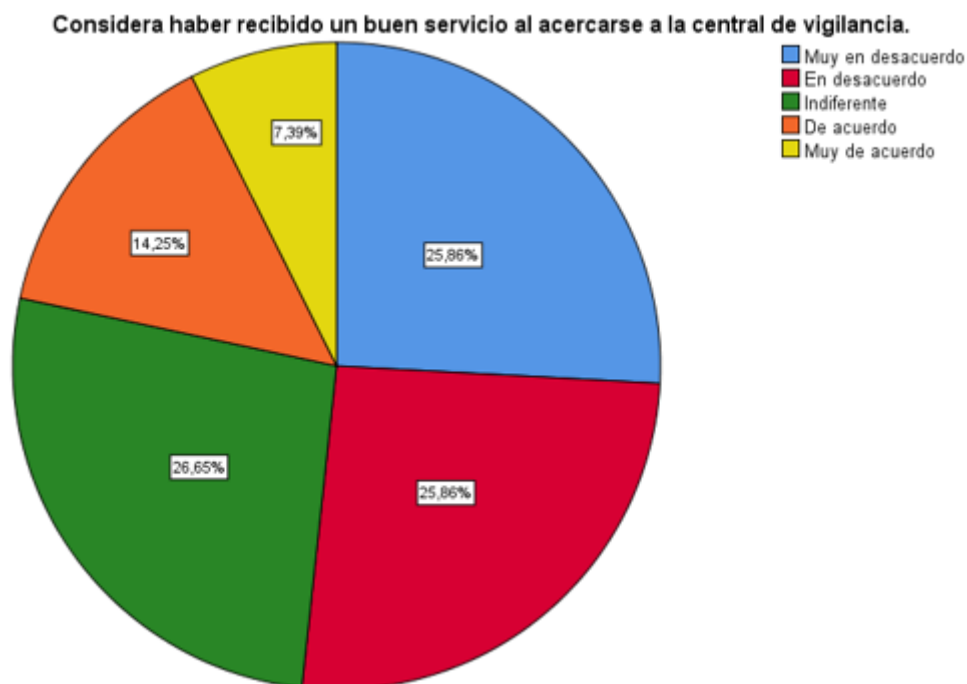


Gráfico 16

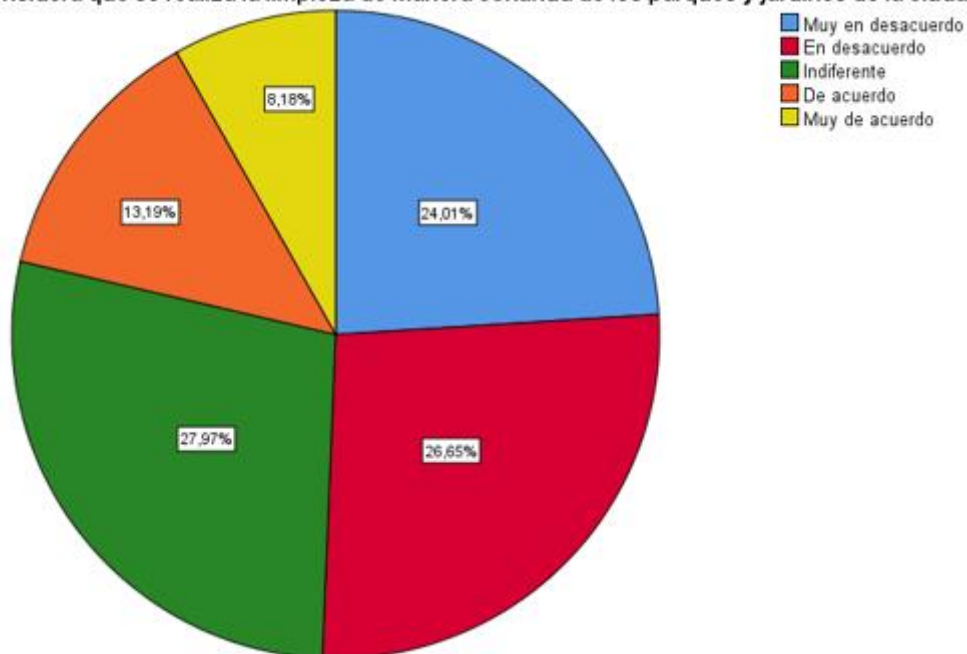
Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia, el 25,86% menciona que muy en desacuerdo, el 25,86% menciona que, en desacuerdo, el 26,65% menciona indiferente, el 14,25% menciona que, de acuerdo, el 7,39% menciona que muy de acuerdo.

- Ítem Nro. 17:

Tabla 16 ¿Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	91	24,0	24,0	24,0
En desacuerdo	101	26,6	26,6	50,7
Indiferente	106	28,0	28,0	78,6
De acuerdo	50	13,2	13,2	91,8
Muy de acuerdo	31	8,2	8,2	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.**Gráfico 17**

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera si se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad, el 24,01% menciona que muy en desacuerdo, el 26,65% menciona que en desacuerdo, el 27,97% menciona que indiferente, el 13,19% menciona que de acuerdo, el 8,18% menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 18:**

Tabla 17 ¿Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	91	24,0	24,0	24,0
En desacuerdo	94	24,8	24,8	48,8
Indiferente	110	29,0	29,0	77,8
De acuerdo	53	14,0	14,0	91,8
Muy de acuerdo	31	8,2	8,2	100,0
Total	379	100,0	100,0	

Ac
v

Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.

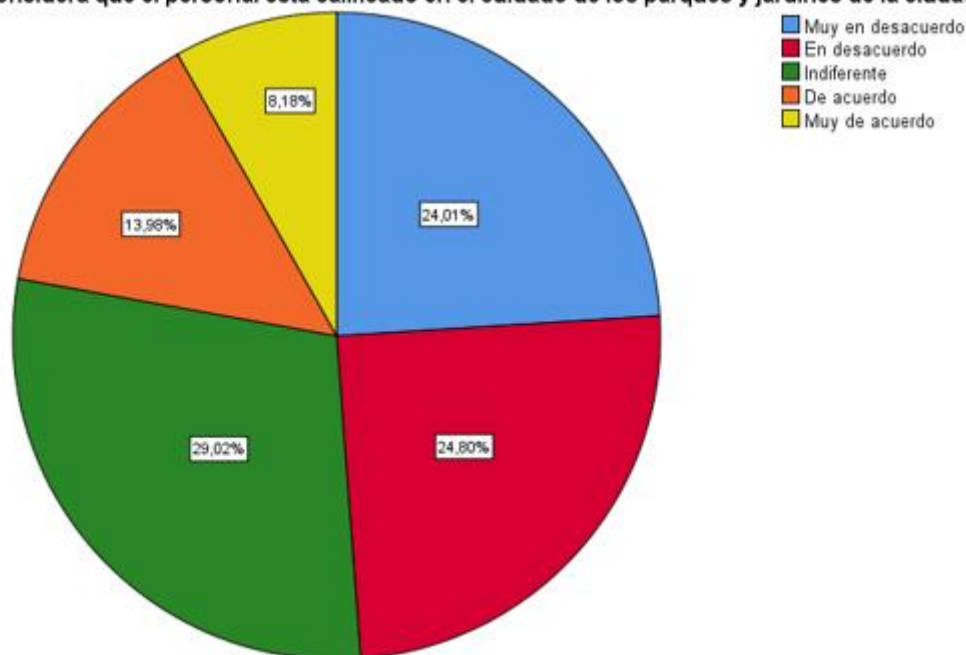


Gráfico 18

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad, el 24.01% menciona que muy en desacuerdo, el 24,80% menciona que, en desacuerdo, el 29,02% menciona que indiferente, el 13,98% menciona que, de acuerdo, el 8,18% menciona que muy de acuerdo.

- **Ítem Nro. 19:**

Tabla 18 ¿El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	84	22,2	22,2	22,2
En desacuerdo	97	25,6	25,6	47,8
Indiferente	106	28,0	28,0	75,7
De acuerdo	49	12,9	12,9	88,7
Muy de acuerdo	43	11,3	11,3	100,0
Total	379	100,0	100,0	

El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente

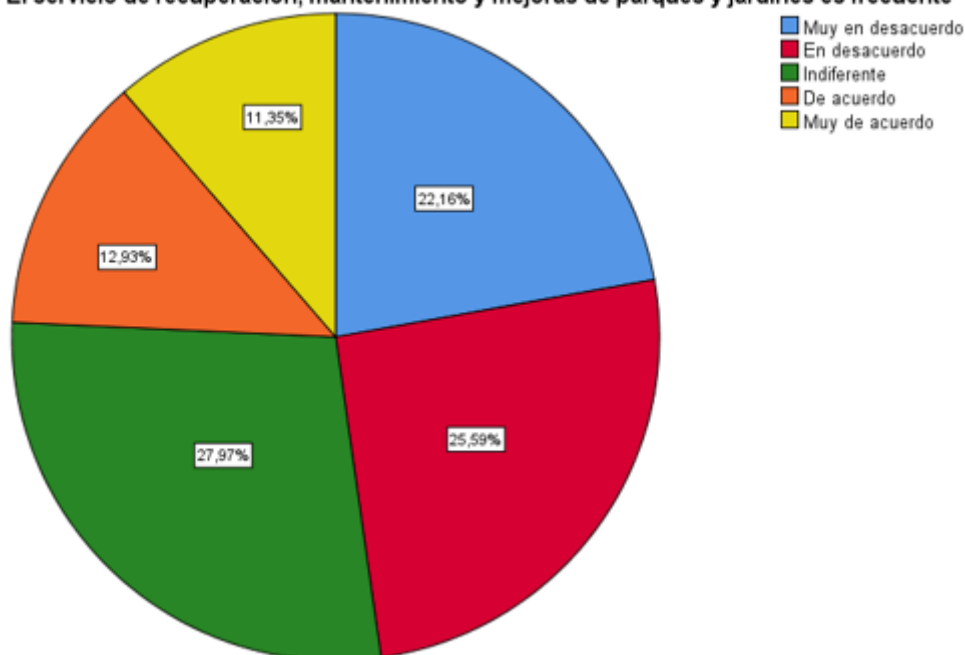


Gráfico 19

FUENTE: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca,

respecto si considera que el servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente, el 22,16% menciona que muy en desacuerdo, el 25,59% menciona que, en desacuerdo, el 27,97% menciona que indiferente, el 12,93% menciona que, de acuerdo, el 11,35% menciona que en muy de acuerdo.

- Ítem Nro. 20:

Tabla 19 ¿Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	86	22,7	22,7	22,7
En desacuerdo	92	24,3	24,3	47,0
Indiferente	102	26,9	26,9	73,9
De acuerdo	51	13,5	13,5	87,3
Muy de acuerdo	48	12,7	12,7	100,0
Total	379	100,0	100,0	

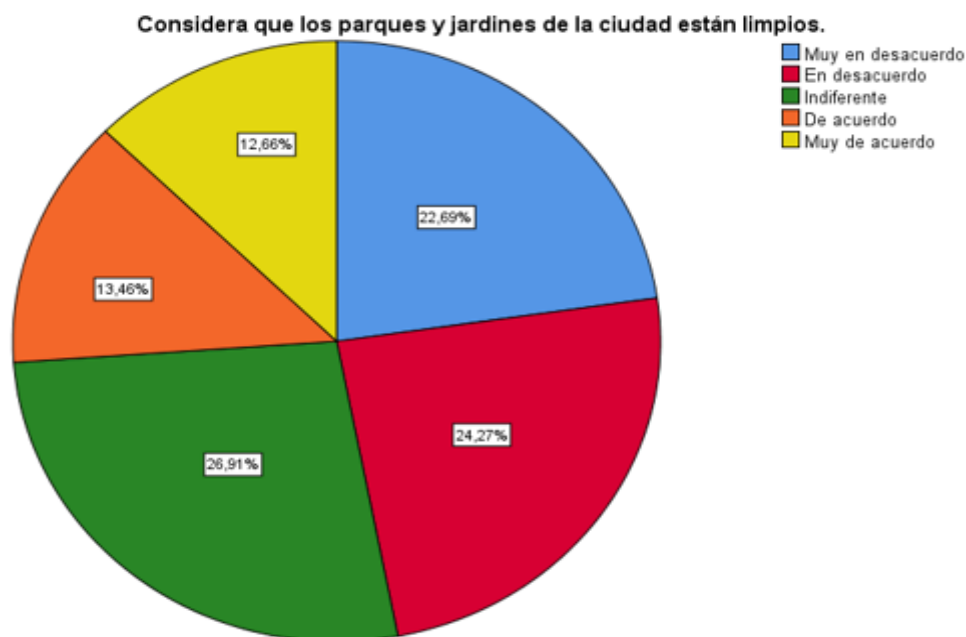


Gráfico 20

Fuente: La autora de la presente tesis.

Interpretación: De acuerdo con lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación, realizada a 379 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chilca, respecto si considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios, el 22,69% menciona que muy en desacuerdo, el 24,27% menciona que, en desacuerdo, el 26,91% menciona que indiferente, el 13,46% menciona que, de acuerdo, el 12,56% menciona que muy de acuerdo.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Contrastación de hipótesis general

Supuestos:

Ha: La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Ho0: La recaudación de arbitrios no influye significativamente en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Resumen de datos procesados:

Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.

	N observado	N esperada	Residuo
Muy de acuerdo	28	75,8	-47,8
De acuerdo	54	75,8	-21,8
Indiferente	101	75,8	25,2
En desacuerdo	98	75,8	22,2
Muy en desacuerdo	98	75,8	22,2
Total	379		

Estadísticos de prueba:

Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.

Chi-cuadrado	57,794a
gl	4
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 75,8.

1) Si p valor (Sig.) $< 0.050(5\%)$ existe correlación = se rechaza H_0 y se acepta H_a

2) Si p valor (Sig.) $> 0.050(5\%)$ no existe correlación = Se rechaza H_a y se acepta H_0

De los datos observados, se tiene que, para chi cuadrado de 57,794a, el p valor (Sig.) = a 0.000 $< 0.050(5\%)$, por lo tanto, se determina que existe correlación; de modo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_a .

Conclusión: Existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa H_a y rechazar la hipótesis nula H_0 , de modo que, en efecto, la recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

5.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1

Supuestos:

H_{a1} : La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de limpieza pública, en la Municipalidad Distrital de, 2022.

H_{o1} : La recaudación de arbitrios no influye significativamente en la calidad del servicio de limpieza pública, en la Municipalidad Distrital de, 2022.

Resumen de datos procesados:

Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.

	N observado	N esperada	Residuo
Muy de acuerdo	31	75,8	-44,8
De acuerdo	50	75,8	-25,8
Indiferente	106	75,8	30,2
En desacuerdo	101	75,8	25,2
Muy en desacuerdo	91	75,8	15,2
Total	379		

Resultado de la prueba de Chi cuadrado

Estadísticos de prueba:

Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.

Chi-cuadrado	58,718a
gl	4
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 75,8.

1) Si p valor (Sig.) < 0.050(5%) existe correlación = se rechaza Ho y se acepta Ha

2) Si p valor (Sig.) > 0.050 (5%) no existe correlación = Se rechaza Ha y se acepta Ho

De los datos observados, se tiene que, para chi cuadrado de 58,718a, el p valor (Sig.) = a 0.000 < 0.050(5%), por lo tanto, se determina que existe correlación; de modo que se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alternativa Ha.

CONCLUSIÓN: Existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa H_a y rechazar la hipótesis nula H_0 , de modo que, en efecto, la recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de limpieza pública, en la Municipalidad Distrital de, 2022.

5.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2:

Supuestos:

Ha2: La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de parques y jardines, en la Municipalidad Distrital de, 2022.

Ho2: La recaudación de arbitrios no influye significativamente en la calidad del servicio de parques y jardines, en la Municipalidad Distrital de, 2022.

Resumen de datos procesados:

Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.

	N observado	N esperada	Residuo
Muy de acuerdo	31	75,8	-44,8
De acuerdo	53	75,8	-22,8
Indiferente	110	75,8	34,2
En desacuerdo	94	75,8	18,2
Muy en desacuerdo	91	75,8	15,2
Total	379		

Resultado de la prueba de Chi cuadrado

Estadísticos de prueba:

Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.

Chi-cuadrado	56,185a
gl	4
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 75,8.

- 1) Si p valor (Sig.) < 0.050(5%) existe correlación = se rechaza Ho y se acepta Ha
- 2) Si p valor (Sig.) > 0.050 (5%) no existe correlación = Se rechaza Ha y se acepta Ho

De los datos observados, se tiene que, para chi cuadrado de 56,185a, el p valor (Sig.) = a 0.000 < 0.050(5%), por lo tanto, se determina que existe correlación; de modo que se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alternativa Ha.

CONCLUSIÓN: Existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa Ha y rechazar la hipótesis nula Ho, de modo que, en efecto, la recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de parques y jardines, en la Municipalidad Distrital de, 2022.

5.2.4. Contrastación de hipótesis específica 3:

Supuestos:

Ha3: La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de serenazgo, en la Municipalidad Distrital de, 2022.

Ho3: La recaudación de arbitrios no influye significativamente en la calidad del servicio de serenazgo, en la Municipalidad Distrital de, 2022.

Resumen de datos procesados:

Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua.

	N observado	N esperada	Residuo
Muy de acuerdo	31	75,8	-44,8
De acuerdo	50	75,8	-25,8
Indiferente	90	75,8	14,2
En desacuerdo	109	75,8	33,2
Muy en desacuerdo	99	75,8	23,2
Total	379		

Resultado de la prueba de Chi cuadrado

Estadísticos de prueba:

Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua.

Chi-cuadrado	59,562a
gl	4
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 75,8.

- 1) Si p valor (Sig.) < 0.050(5%) existe correlación = se rechaza Ho y se acepta Ha
- 2) Si p valor (Sig.) > 0.050 (5%) no existe correlación = Se rechaza Ha y se acepta Ho

De los datos observados, se tiene que, para chi cuadrado de 59,562a, el p valor (Sig.) = a 0.000 < 0.050(5%), por lo tanto, se determina que existe correlación; de modo que se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alternativa Ha.

CONCLUSIÓN: Existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa Ha y rechazar la hipótesis nula Ho, de modo que, en efecto, la recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de serenazgo, en la Municipalidad Distrital de, 2022.

5.3. Discusión de resultados

En nuestro país, el sistema tributario municipal y la satisfacción de los contribuyentes históricamente no han estado relacionados, por lo que el cumplimiento del pago de impuestos municipales se convirtió en una obligación, más por necesidad que por cultura o conciencia; la enorme brecha de satisfacción entre los pagos antes mencionados está entrelazada.

De esta manera, el concepto clásico de servicio público es un concepto proveniente del derecho administrativo francés, cuando fue clasificado o definido como una actividad de desempeño de propiedad estatal, este concepto utiliza el concepto clásico francés de doctrina editorial, es decir, un servicio público establecido como aspecto básico, debido a la importancia de estas actividades, vale la pena que el Estado proporcione estas actividades en ese momento, pero directamente a través del sector privado, la gestión de los servicios públicos debe ser responsabilidad del Estado, no por la importancia de mantener un servicio público, sino porque también se consideraron las iniciativas privadas.

En este sentido, la noción conservadora de cómo se gestionan los servicios públicos se encuentra en la idea de que los servicios públicos son servicios de beneficio fundamental para el desarrollo de la sociedad en su conjunto, más que, en que seamos responsables de cualquier tipo de servicio, pero estamos ante un servicio básico, la infraestructura mínima para el desarrollo de los ciudadanos, el desarrollo privado, sean o no del sector empresarial, independientemente del país en el que se administren.

Por tanto, la importancia de este concepto clásico de servicio público va más allá del ámbito de los servicios públicos y veremos cómo los servicios públicos han ido cambiando y mejorando para incorporar los derechos de todos los ciudadanos como hechos fundamentales en el desarrollo de los diferentes elementos de los servicios públicos.

En último considerando, Celis & Chuquiruna (2020) señalaron que el factor de orientación de la Hacienda Distrital y Municipal de Baños del Inca es que el 92% de los contribuyentes no buscan información sobre sus derechos y obligaciones tributarias, y existen muy pocas organizaciones con actividades y orientaciones. En materia de impuestos municipales, no reciben formación periódica y no respetan los perfiles laborales de los trabajadores y aprendices, y en materia de asistencia telefónica y por correo electrónico, el 11% de los contribuyentes casi siempre reciben asistencia.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022. Al examinar el impago de impuestos por parte de las entidades de la ciudad, encontramos que no se promueve la cultura tributaria en la ciudad y la gente no entiende a dónde van los ingresos obtenidos y cómo se utilizan, razón por la cual los ciudadanos no lo hacen.
2. Se ha establecido que la recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de limpieza pública, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022. De esta manera, brindar un servicio de calidad en materia de servicios públicos, y concretamente en el tema de la limpieza pública es fundamental al momento de plantear la real importancia de un sistema de administración municipal, a fin de evitar vertederos y botaderos informales de residuos, que lo único que generan es una grave afectación al derecho al medio ambiente sano y equilibrado, derecho fundamental que se encuentra reconocido constitucionalmente.
3. Se ha determinado que la recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de parques y jardines, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022. El mantenimiento y embellecimiento de la ciudad demanda no sólo de aspectos esenciales propios de la administración, sino también de la participación decidida de todos los ciudadanos, por lo que es urgente implementar un mecanismo de implementación de responsabilidad.
4. La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de serenazgo, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022. La seguridad ciudadana no depende únicamente de la policía nacional, sino también de alianzas estratégicas conjuntas entre cuerpos policiales, vecinos organizados y municipios, por lo que las comisarías cobran relevancia porque son las unidades policiales que más contacto tienen con la ciudadanía.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que el Gobierno del Distrito de Chilca desarrolle políticas tributarias para una tributación selectiva y mejore los servicios que beneficien a los ciudadanos, como fortalecer la coordinación con la oficina de recaudación para identificar a los contribuyentes.
2. Se sugiere a la Administración del Distrito de Chilca idear mejores estrategias de recolección de residuos sólidos domiciliarios y limpieza de calles para que los ciudadanos tengan una mejor calidad de vida, lo que se puede lograr mediante la gestión sostenible del medio ambiente.
3. Se sugiere que las áreas de seguridad pública, vigilancia y respuesta a emergencias trabajen estrechamente con la policía nacional para garantizar buenos servicios de seguridad ciudadana. Es importante que se desarrolle un trabajo articulado y en coordinación con diferentes gerencias a fin que el trabajo que se brinde sea el más adecuado y eficiente, porque lo que se busca en lograr el cumplimiento de objetivos con un trabajo estratégico y articulado en diferentes instancias.
4. Se sugiere que los parques y jardines son fuentes naturales y equilibradas de contaminación y recreación, es necesario que la Administración del Distrito de Chilca elabore un plan integral de mantenimiento y conservación de los mismos al igual que el MINAM.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, M. (2003). Potencialidad del servicio vs prestación efectiva: ¿Qué criterio aplicar en los arbitrios municipales? *Análisis Tributario*, Vol. XVI
- Arguedas, C. (2008). Estado: Funcionamiento, Organización y Proceso de Construcción de Políticas Públicas.
- Bermeo, I. (2018). Las facultades de la administración tributaria y su incidencia en los derechos del contribuyente en el cantón Santa Clara en el período 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28556/1/T4337i.pdf>
- Camino, C. (2009). Conceptos de calidad y enfoques de gestión. España: Asociación española.
- Chang, S. (2018). Incidencia de la recaudación tributaria municipal en la ejecución presupuestal, caso: municipalidad provincial de Huarmey, en el periodo 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5608>
- Cornejo, K. (2018). Sistema municipal de recaudación tributaria aplicando la metodología rentas – Catastro del MEF en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Perú [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio institucional UNPRG. <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/8253/BC4653%20CORNEJO%20CAPU%c3%91AY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, F. (2012). Dirección y Organización de Empresas Públicas y Privadas. Editorial Mc Graw Hill.
- Flores, F. (2020). La auditoría financiera y la gestión de la administración tributaria municipal de la provincia de Coronel Portillo, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional.

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4399/UNU_CONTABILIDAD_2020_TESIS_ANTHONY-FLORESRUIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Frías, D. (2019). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. Obtenido de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Ledezma, N. (2015). Los impuestos en el Perú. <http://www.institutosudamerica.com/articulos>

Ley General de Residuos Sólidos. Recuperado el 16 de marzo de 2018, de http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/upcyd/sgc-sae/normassae/Ley_27314_Ley_General_de_Residuos_Solidos.pdf Congreso de la Republica. (26 de mayo de 2003).

Ley Orgánica de Municipalidades. Recuperado el 26 de agosto de 2018, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_p_resupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf El congreso de la Republica. (26 de junio de 2008). Decreto legislativo Nro.1065. Recuperado el 15 de abril de 2018, de <http://www.minam.gob.pe/wpcontent/uploads/2017/04/DLeg-1065.pdf> El Poder ejecutivo.

Ley de Tributación Municipal. Recuperado el 29 de julio de 2022, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)

Núñez, O. (2011). Propuesta de sistema de gestión de calidad. Trujillo.

Posliagua, T. V. (2018). Gestión administrativa en la recaudación de los tributos y su influencia en el grado de cumplimiento de obras en el GAD Municipal del Cantón Baba periodo 2015-2017 [Tesis de Pregrado. Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio

institucional UTB. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4094/-E-UTB-FAFI-ICA000005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rey, J. (2010). Administración y Finanzas. Contabilidad General. Colombia: Eco ediciones.
- San Andrés, L. (2019). Análisis del cumplimiento de la normativa tributaria en el sector empresarial, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/cumplimiento-normativatributaria.html>
- Sanabria, Y., y Sánchez, O. (2017). Estrategias gerenciales para incrementar la eficacia del procedimiento de recaudación tributaria en la urbanización las Quintas I, Municipio Naguanagua estado Carabobo [Tesis de Pregrado. Universidad de Carabobo]. Repositorio institucional UC. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/8163/singrid.pdf?sequence=1>
- Satalaya, D., y Rengifo, O. (2017). Política tributaria y el impuesto predial en la municipalidad distrital de Manantay, Ucayali, 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio institucional UPP. <http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/87/1/Tesis%20Frank%20Satalaya.pdf>
- Tito, E. (2018). La Amnistía Tributaria de Arbitrios Municipales y la vulneración Al principio de igualdad Tributaria [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional UNITRU. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10220>
- Torres, G., y Cartolini, R. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional UNCP. http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5416/T010_20051891_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vidaurre, E., y Carranza, W. (2019). La gestión tributaria y su relación con el contribuyente de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5570>.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Título: RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL:</p> <p>¿De qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p>	<p>GENERAL:</p> <p>La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.</p> <p>ESPECÍFICAS:</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Recaudación de arbitrios.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p>	<p>-Tasas.</p> <p>-Para la prestación o mantenimiento de un servicio público.</p>	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Inducción y deducción.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Investigación cuantitativa.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Nivel explicativo.</p>

<p>-¿De qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio de limpieza pública, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022?</p>	<p>-Establecer de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio de limpieza pública, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.</p>	<p>- La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de limpieza pública, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.</p>	<p>Calidad del servicio público.</p>	<p>-Calidad del servicio de limpieza pública. -Calidad del servicio de parques y jardines. -Calidad del servicio de serenazgo.</p>	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Diseño no experimental.</p>
<p>-¿De qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio de parques y jardines, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022?</p>	<p>-Establecer de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio de parques y jardines, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.</p>	<p>-La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de parques y jardines, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.</p>	<p>-La recaudación de arbitrios influye significativamente en la calidad del servicio de</p>	<p></p>	<p>TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS: Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Cuestionario.</p>

-¿De qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio de serenazgo, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022?	-Establecer de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio de serenazgo, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.	serenazgo, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.			
---	---	---	--	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TIPO DE VARIABLE	VARIABLES	CONCEPTO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE.	Recaudación de arbitrios.	(Varsi, 2018) refiere que “los arbitrios Municipales son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de los servicios públicos de limpieza pública, parques y jardines públicos y serenazgo, los cuales son	Son las tasas que se liquidan por la prestación o mantenimiento de un servicio público real o potencial, individualizado por contribuyente.	-Tasas. -Para la prestación o mantenimiento de un servicio público.	-Conocimiento de los servicios públicos. -Conocimiento oportuno del cronograma de pagos. -Conocimiento de las multas. -Reinversión en servicios públicos de lo recaudado.	Cuestionario.

		aprobados mediante Ordenanza, la misma que establece los montos de las tasas que deban pagar los contribuyentes” (p. 174).			<ul style="list-style-type: none">-Crecimiento económico en función a los servicios públicos.-Adecuada información a los contribuyentes.-Fácil acceso a los servicios de la municipalidad.-Servicios ofrecidos de forma equitativa.	
--	--	--	--	--	--	--

		<p>lo ejecutado con lo que habíamos programado” (p. 42).</p>	<p>menos conformes con los servicios que les “daba” la administración, y han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad.</p>	<p>-Calidad del servicio de serenazgo.</p>	<p>-El personal de vigilancia está patrullando de manera continua.</p> <p>-Considera estar seguro frente a la delincuencia.</p> <p>-Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.</p> <p>-Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.</p> <p>-Considera que el personal está calificado en el cuidado</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>de los parques y jardines de la ciudad.</p> <p>-El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente.</p> <p>-Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS/REACTIVOS	NRO. DE PREGUNTA	PORCENTAJE	INSTRUMENTO
Recaudación de arbitrios.	-Tasas. -Para la prestación o mantenimiento de un servicio público.	-Conocimiento de los servicios públicos. -Conocimiento oportuno del cronograma de pagos. -Conocimiento de las multas. -Reinversión en servicios públicos de lo recaudado.	1. Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad. 2. Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios. 3. Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales. 4. Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la	8 ÍTEMS	40.00%	Cuestionario

		<p>-Crecimiento económico en función a los servicios públicos.</p> <p>-Adecuada información a los contribuyentes.</p> <p>-Fácil acceso a los servicios de la municipalidad.</p> <p>-Servicios ofrecidos de forma equitativa.</p>	<p>municipalidad lo recaudado por las multas.</p> <p>5. Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad.</p> <p>6. Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes.</p> <p>7. Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad.</p> <p>8. Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			contribuyentes.			
Calidad del servicio público.	-Calidad del servicio de limpieza pública. -Calidad del servicio de parques y jardines. -Calidad del servicio de serenazgo.	-Periodo de recojo de los residuos de las calles. -Periodo de recojo de los residuos de las casas. -Personal calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos. -El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente.	9. Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados. 10. Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados. 11. Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad. 12. El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente. 13. Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son	12 ÍTEMS	60.00%	Cuestionario

		<p>-Las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna.</p> <p>-El personal de vigilancia está patrullando de manera continua.</p> <p>-Considera estar seguro frente a la delincuencia.</p> <p>-Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.</p>	<p>contestadas de manera oportuna.</p> <p>14. Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua.</p> <p>15. Considera estar seguro frente a la delincuencia.</p> <p>16. Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.</p> <p>17. Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.</p> <p>18. Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.</p>			
--	--	--	--	--	--	--

		<p>-Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.</p> <p>-Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.</p> <p>-El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente.</p> <p>-Considera que los</p>	<p>19. El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente.</p> <p>20. Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

		parques y jardines de la ciudad están limpios.				
--	--	--	--	--	--	--



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado(a) participante: este cuestionario es parte de una investigación para optar el título profesional de abogada en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes. Su objetivo es: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Para ello, es necesario contar con su opinión como ciudadano de la Municipalidad Distrital de Chilca, Provincia de Huancayo, Región Junín. Por favor, conteste todas las preguntas con sinceridad. No hay respuestas correctas ni incorrectas, solo se desea saber su opinión; y sólo será utilizada para fines investigativos.

Por favor lee con detenimiento y marca con una equis (X) la casilla correspondiente a la columna que mejor representa tu opinión:

1 = MUY DE ACUERDO; 2 = DE ACUERDO; 3 =INDIFERENTE; 4 = EN DESACUERDO; 5 = MUY EN DESACUERDO

NRO.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad.					
2	Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios.					
3	Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales.					
4	Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas.					

5	Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad.					
6	Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes.					
7	Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad.					
8	Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes.					
9	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados.					
10	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados.					
11	Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad.					
12	El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente.					
13	Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna.					
14	Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua.					
15	Considera estar seguro frente a la delincuencia.					
16	Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.					
17	Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.					

18	Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.					
19	El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente.					
20	Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios.					

VALIDACIÓN DE EXPERTOS RESPECTO AL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la investigación: “RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA, 2022”.
- 1.2. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO.
- 1.3. Nombre del validador: PEDRO SANTISTEBAN LLONTOP.
- 1.4. Grado académico del validador: DOCTOR EN DERECHO.
- 1.5. Centro de trabajo del validador: ESTUDIO JURÍDICO LLONTOP Y ASOCIADOS.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100



PEDRO SANT STEBAN LLUN TOP
ABOGADO
CAL 17951
DOCTOR EN DERECHO

FIRMA DEL VALIDADOR

Huancayo, 20 mayo de 2023

OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena **e) Muy buena**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100



Mg. Juana Gisela López Dávila

FIRMA DEL VALIDADOR

Huancayo, 20 de mayo de 2023.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100



Mg. JADIR ISMINIO VARGAS
ABOGADO
REG. CASM 563

FIRMA DEL VALIDADOR

Huancayo, 20 de mayo de 2023.

SOLICITUD DIRIGIDA A LA ENTIDAD DONDE RECOLECTÓ LOS DATOS

3

Municipalidad Distrital de Chilca "AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO"
 OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
 15 MAY 2023
 Nº DOC: 00 173050
 Nº EXP: 00 105003
 FOLIO: 03 HORA: 12:30pm.

SOLICITO: Aplicar cuestionario en la
 Municipalidad Distrital de Chilca, Provincia
 de Huancayo.

Sr. Ing. CÉSAR DAMAS LAURENTE.

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA.

DEYSI GRISELL VARGAS VARGAS,
 identificado con DNI 71858463, Bachiller en
 Derecho de la Universidad Peruana Los Andes,
 me dirijo a usted respetuosamente, a fin de
 señalar lo siguiente:

Que, con el fin de obtener el título profesional de abogada, opté por la modalidad de tesis, cuyo título es: "RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA, 2022", en el cual a fin de obtener los datos que sustenten la presente investigación resulta indispensable aplicar un cuestionario, los cuales serán empleados sólo con fines investigativos.

Sin otro particular, me despido, rogando su comprensión y atención debida a mi petición, la cual deseo alcanzar.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi petición.

Huancayo, 15 de Mayo de 2023.



DEYSI GRISELL VARGAS VARGAS

DNI: 71858463

**DOCUMENTO DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA ENTIDAD DONDE
RECOLECTARÁ LOS DATOS**



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Chilca, 25 de mayo de 2023

CARTA N° 041-2023-GM/MDCH

**SEÑORITA:
DEYSI GRISELL VARGAS VARGAS**

Ref.: Expediente N° 105003

Presente. –

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted a nombre del Sr. alcalde del distrito de Chilca, Ing. Cesar Damas Laurente y el mío propio; asimismo en atención al documento de la referencia, en el cual solicita aplicar un cuestionario a los colaboradores de la municipalidad distrital de Chilca, a fin de desarrollar su trabajo de investigación; se da por aceptada su solicitud.

Sin otro en particular, es propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente


ALM. ROBERT R. CRISOSTOMO LALLIC
Alcalde Municipal

CONSENTIMIENTO O ASENTIMIENTO INFORMADO DE LAS PERSONAS

ENCUESTADAS O ENTREVISTADAS

Yo **ELISEO S. WENZEL MIRANDA**, acepto voluntariamente participar en el trabajo de investigación, el cual tiene como fin: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Toda información que se obtenga a través de este cuestionario será usada por el investigador responsable con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación.

Se garantiza el anonimato y la confidencialidad en su totalidad de la información obtenida. Habiendo sido informado de forma adecuada sobre los objetivos del mismo, acepto y firmo este documento.

Huancayo, 29 de mayo de 2023.



ELISEO S. WENZEL MIRANDA
Abogado
CAL - 29482

FIRMA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **CÉSAR FERNANDO ALOSILLA ALCA**, acepto voluntariamente participar en el trabajo de investigación, el cual tiene como fin: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Toda información que se obtenga a través de este cuestionario será usada por el investigador responsable con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación.

Se garantiza el anonimato y la confidencialidad en su totalidad de la información obtenida. Habiendo sido informado de forma adecuada sobre los objetivos del mismo, acepto y firmo este documento.

Huancayo, 29 de mayo de 2023



César Fernando Alosilla Alca
ABOGADO
C.A.A. 4882

FIRMA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **EMERSON JOHN ROMERO PONCE**, acepto voluntariamente participar en el trabajo de investigación, el cual tiene como fin: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Toda información que se obtenga a través de este cuestionario será usada por el investigador responsable con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación.

Se garantiza el anonimato y la confidencialidad en su totalidad de la información obtenida. Habiendo sido informado de forma adecuada sobre los objetivos del mismo, acepto y firmo este documento.

Huancayo, 29 de mayo de 2023.


Nombre y firma del entrevistado
Emerson John Romero Ponce,
CAW 1396.

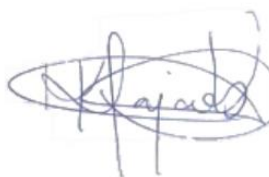
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **KATIA AMANDA PAJARES VILLACORTA**, acepto voluntariamente participar en el trabajo de investigación, el cual tiene como fin: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Toda información que se obtenga a través de este cuestionario será usada por el investigador responsable con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación.

Se garantiza el anonimato y la confidencialidad en su totalidad de la información obtenida. Habiendo sido informado de forma adecuada sobre los objetivos del mismo, acepto y firmo este documento.

Huancayo, 29 de mayo de 2023.



FIRMA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **ALFONSO INFANTES PANDURO**, acepto voluntariamente participar en el trabajo de investigación, el cual tiene como fin: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

.Toda información que se obtenga a través de este cuestionario será usada por el investigador responsable con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación.

Se garantiza el anonimato y la confidencialidad en su totalidad de la información obtenida. Habiendo sido informado de forma adecuada sobre los objetivos del mismo, acepto y firmo este documento.

Huancayo, 29 de mayo de 2023.



Nombre y firma del entrevistado

Infantes Panduro Alfonso

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **DAYRON LUGO DENIS**, acepto voluntariamente participar en el trabajo de investigación, el cual tiene como fin: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

.Toda información que se obtenga a través de este cuestionario será usada por el investigador responsable con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación.

Se garantiza el anonimato y la confidencialidad en su totalidad de la información obtenida. Habiendo sido informado de forma adecuada sobre los objetivos del mismo, acepto y firmo este documento.

Huancayo, 29 de mayo de 2023.



Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **JADIR ISMINIO VARGAS**, acepto voluntariamente participar en el trabajo de investigación, el cual tiene como fin: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Toda información que se obtenga a través de este cuestionario será usada por el investigador responsable con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación.

Se garantiza el anonimato y la confidencialidad en su totalidad de la información obtenida. Habiendo sido informado de forma adecuada sobre los objetivos del mismo, acepto y firmo este documento.

Huancayo, 29 de mayo de 2023.



Mg. JADIR ISMINIO VARGAS
ABOGADO
REG. CASM 563

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **WALTER H. CAPUÑAY CASTILLO**, acepto voluntariamente participar en el trabajo de investigación, el cual tiene como fin: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Toda información que se obtenga a través de este cuestionario será usada por el investigador responsable con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación.

Se garantiza el anonimato y la confidencialidad en su totalidad de la información obtenida. Habiendo sido informado de forma adecuada sobre los objetivos del mismo, acepto y firmo este documento.

Huancayo, 29 de mayo de 2023.



Mg. Walter H. Capuñay Castillo
ABOGADO

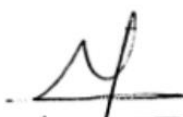
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, **GIULIANA TIRADO GARCÍA**, acepto voluntariamente participar en el trabajo de investigación, el cual tiene como fin: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Toda información que se obtenga a través de este cuestionario será usada por el investigador responsable con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación.

Se garantiza el anonimato y la confidencialidad en su totalidad de la información obtenida. Habiendo sido informado de forma adecuada sobre los objetivos del mismo, acepto y firmo este documento.

Huancayo, 29 de mayo de 2023.


Giuliana Tirado Garcia
DNI 15058391

CONSTANCIA DE QUE SE APLICÓ EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR PARTE DE LA ENTIDAD DONDE SE DEBÍA RECOLECTAR LOS DATOS



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimado(a) participante: este cuestionario es parte de una investigación para optar el título profesional de abogada en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes. Su objetivo es: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Para ello, es necesario contar con su opinión como ciudadano de la Municipalidad Distrital de Chilca, Provincia de Huancayo, Región Junín. Por favor, conteste todas las preguntas con sinceridad. No hay respuestas correctas ni incorrectas, solo se desea saber su opinión; y sólo será utilizada para fines investigativos.

Por favor lee con detenimiento y marca con una equis (X) la casilla correspondiente a la columna que mejor representa tu opinión:

**1 = MUY DE ACUERDO; 2 = DE ACUERDO; 3 = INDIFERENTE; 4 = EN DESACUERDO;
5 = MUY EN DESACUERDO**

NRO.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad.	X				
2	Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios.	X				
3	Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales.	X				
4	Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas.		X			
5	Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad.				X	

6	Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes.			X	
7	Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad.	X			
8	Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes.			X	
9	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados.			X	
10	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados.			X	
11	Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad.		X		
12	El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente.			X	
13	Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna.			X	
14	Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua.	X			
15	Considera estar seguro frente a la delincuencia.			X	
16	Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.	X			
17	Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.			X	
18	Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.	X			
19	El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente.		X		
20	Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios.			X	



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimado(a) participante: este cuestionario es parte de una investigación para optar el título profesional de abogada en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes. Su objetivo es: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Para ello, es necesario contar con su opinión como ciudadano de la Municipalidad Distrital de Chilca, Provincia de Huancayo, Región Junín. Por favor, conteste todas las preguntas con sinceridad. No hay respuestas correctas ni incorrectas, solo se desea saber su opinión; y sólo será utilizada para fines investigativos.

Por favor lee con detenimiento y marca con una equis (X) la casilla correspondiente a la columna que mejor representa tu opinión:

**1 = MUY DE ACUERDO; 2 = DE ACUERDO; 3 = INDIFERENTE; 4 = EN DESACUERDO;
5 = MUY EN DESACUERDO**

NRO.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad.	X				
2	Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios.	X				
3	Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales.		X			
4	Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas.	X				
5	Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad.		X			

6	Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes.					X
7	Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad.					X
8	Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes.				X	
9	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados.					X
10	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados.					X
11	Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad.				X	
12	El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente.				X	
13	Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna.					X
14	Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua.				X	
15	Considera estar seguro frente a la delincuencia.					X
16	Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.				X	
17	Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.					X
18	Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.				X	
19	El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente.					X
20	Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios.					X



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimado(a) participante: este cuestionario es parte de una investigación para optar el título profesional de abogada en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes. Su objetivo es: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Para ello, es necesario contar con su opinión como ciudadano de la Municipalidad Distrital de Chilca, Provincia de Huancayo, Región Junín. Por favor, conteste todas las preguntas con sinceridad. No hay respuestas correctas ni incorrectas, solo se desea saber su opinión; y sólo será utilizada para fines investigativos.

Por favor lee con detenimiento y marca con una equis (X) la casilla correspondiente a la columna que mejor representa tu opinión:

**1 = MUY DE ACUERDO; 2 = DE ACUERDO; 3 = INDIFERENTE; 4 = EN DESACUERDO;
5 = MUY EN DESACUERDO**

NRO.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad.	X				
2	Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios.	X				
3	Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales.	X				
4	Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas.	X				
5	Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad.			X		

6	Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes.			X		
7	Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad.			X		
8	Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes.			X		
9	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados.				X	
10	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados.				X	
11	Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad.				X	
12	El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente.				X	
13	Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna.			X		
14	Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua.			X		
15	Considera estar seguro frente a la delincuencia.			X		
16	Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.			X		
17	Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.			X		
18	Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.			X		
19	El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente.			X		
20	Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios.			X		



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimado(a) participante: este cuestionario es parte de una investigación para optar el título profesional de abogada en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes. Su objetivo es: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Para ello, es necesario contar con su opinión como ciudadano de la Municipalidad Distrital de Chilca, Provincia de Huancayo, Región Junín. Por favor, conteste todas las preguntas con sinceridad. No hay respuestas correctas ni incorrectas, solo se desea saber su opinión; y sólo será utilizada para fines investigativos.

Por favor lee con detenimiento y marca con una equis (X) la casilla correspondiente a la columna que mejor representa tu opinión:

**1 = MUY DE ACUERDO; 2 = DE ACUERDO; 3 = INDIFERENTE; 4 = EN DESACUERDO;
5 = MUY EN DESACUERDO**

NRO.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad.	X				
2	Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios.	X				
3	Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales.		✓			
4	Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas.	X				
5	Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad.				X	

6	Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes.			X		
7	Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad.		X			
8	Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes.			X		
9	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados.		X			
10	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados.	X				
11	Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad.	X				
12	El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente.		X			
13	Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna.			X		
14	Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua.		X			
15	Considera estar seguro frente a la delincuencia.		X			
16	Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.	X				
17	Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.			X		
18	Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.			X		
19	El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente.			X		
20	Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios.					X



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimado(a) participante: este cuestionario es parte de una investigación para optar el título profesional de abogada en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes. Su objetivo es: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Para ello, es necesario contar con su opinión como ciudadano de la Municipalidad Distrital de Chilca, Provincia de Huancayo, Región Junín. Por favor, conteste todas las preguntas con sinceridad. No hay respuestas correctas ni incorrectas, solo se desea saber su opinión; y sólo será utilizada para fines investigativos.

Por favor lee con detenimiento y marca con una equis (X) la casilla correspondiente a la columna que mejor representa tu opinión:

**1 = MUY DE ACUERDO; 2 = DE ACUERDO; 3 =INDIFERENTE; 4 = EN DESACUERDO;
5 = MUY EN DESACUERDO**

NRO.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad.					X
2	Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios.				X	
3	Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales.				X	
4	Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas.					X
5	Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad.		X			

6	Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes.			X		
7	Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad.		X			
8	Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes.			X		
9	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados.			X		
10	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados.			X		
11	Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad.		X			
12	El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente.				X	
13	Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna.			X		
14	Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua.			X		
15	Considera estar seguro frente a la delincuencia.		X			
16	Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.		X			
17	Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.		X			
18	Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.	X				
19	El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente.	X				
20	Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios.		X			



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimado(a) participante: este cuestionario es parte de una investigación para optar el título profesional de abogada en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes. Su objetivo es: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Para ello, es necesario contar con su opinión como ciudadano de la Municipalidad Distrital de Chilca, Provincia de Huancayo, Región Junín. Por favor, conteste todas las preguntas con sinceridad. No hay respuestas correctas ni incorrectas, solo se desea saber su opinión; y sólo será utilizada para fines investigativos.

Por favor lee con detenimiento y marca con una equis (X) la casilla correspondiente a la columna que mejor representa tu opinión:

1 = MUY DE ACUERDO; 2 = DE ACUERDO; 3 =INDIFERENTE; 4 = EN DESACUERDO;

5 = MUY EN DESACUERDO

NRO.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad.		X			
2	Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios.	X				
3	Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales.		X			
4	Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas.		X			
5	Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad.				X	

6	Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes.				X	
7	Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad.				X	
8	Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes.				X	
9	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados.				X	
10	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados.				X	
11	Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad.				X	
12	El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente.				X	
13	Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna.				X	
14	Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua.				X	
15	Considera estar seguro frente a la delincuencia.				X	
16	Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.				X	
17	Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.				X	
18	Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.				X	
19	El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente.				X	
20	Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios.				X	



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimado(a) participante: este cuestionario es parte de una investigación para optar el título profesional de abogada en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes. Su objetivo es: determinar de qué manera la recaudación de arbitrios influye en la calidad del servicio público, en la Municipalidad Distrital de Chilca, 2022.

Para ello, es necesario contar con su opinión como ciudadano de la Municipalidad Distrital de Chilca, Provincia de Huancayo, Región Junín. Por favor, conteste todas las preguntas con sinceridad. No hay respuestas correctas ni incorrectas, solo se desea saber su opinión; y sólo será utilizada para fines investigativos.

Por favor lee con detenimiento y marca con una equis (X) la casilla correspondiente a la columna que mejor representa tu opinión:

**1 = MUY DE ACUERDO; 2 = DE ACUERDO; 3 = INDIFERENTE; 4 = EN DESACUERDO;
5 = MUY EN DESACUERDO**

NRO.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Considera necesario conocer cuánto se invierte en los servicios que ofrece la municipalidad.		X			
2	Considera necesario conocer de manera oportuna el cronograma de pagos de los arbitrios.	X				
3	Considera necesario conocer las multas al no pago de sus arbitrios municipales.		X			
4	Considera necesario conocer si reinvierten en los servicios de la municipalidad lo recaudado por las multas.		X			
5	Considera usted que la población ha crecido económicamente gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad.				X	

6	Considera que el municipio transmite buena información a los contribuyentes.		X			
7	Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad.				X	
8	Considera que los servicios ofrecidos son de manera equitativa hacia los contribuyentes.				X	
9	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las calles son los más adecuados.				X	
10	Considera que el periodo de recojo de los residuos de las casas son los más adecuados.				X	
11	Considera que el personal está calificado en el recojo, reciclaje y depósito de los residuos de la ciudad.				X	
12	El servicio de recolección de residuos sólidos es frecuente.				X	
13	Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna.			X		
14	Considera que el personal de vigilancia está patrullando de manera continua.			X		
15	Considera estar seguro frente a la delincuencia.				X	
16	Considera haber recibido un buen servicio al acercarse a la central de vigilancia.			X		
17	Considera que se realiza la limpieza de manera continua de los parques y jardines de la ciudad.				X	
18	Considera que el personal está calificado en el cuidado de los parques y jardines de la ciudad.			X		
19	El servicio de recuperación, mantenimiento y mejoras de parques y jardines es frecuente.			X		
20	Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios.				X	



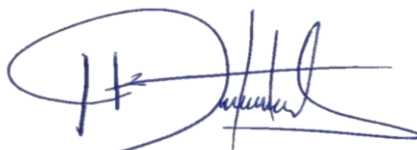
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, acepto voluntariamente participar en el trabajo de investigación, el cual tiene como título: “RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHILCA, 2022”.

Toda información que se obtenga a través de este cuestionario será usada por el investigador responsable con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación.

Se garantiza el anonimato y la confidencialidad en su totalidad de la información obtenida. Habiendo sido informado de forma adecuada sobre los objetivos del mismo, acepto y firmo este documento.

Huancayo, 15 de agosto de 2023.



Deysi Grisell Vargas Vargas

DNI; 71858463