

# **UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y  
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**“La morosidad del arbitrio de limpieza pública y el  
mantenimiento de los servicios públicos en la  
Municipalidad de Chincheros – Apurímac 2016”**

**PRESENTADO POR:**

Bach. MONICA BEJAR RODRIGUEZ

**ASESOR:**

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**ANDAHUAYLAS - PERU**

2017

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación entre la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos en la municipalidad de Chincheros – Apurímac 2016.

Metodológicamente corresponde al enfoque cuantitativo del tipo descriptivo cuyo diseño es descriptivo, que pretende conocer por una parte, la morosidad del arbitrio de limpieza pública y sus dimensiones mencionadas en la matriz de operacionalización de variables, y por otra el mantenimiento de los servicios públicos en la Municipalidad de Chincheros con la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre estas dos variables, del mismo modo se tomó una muestra de 51 contribuyentes de manera probabilística aplicando la encuesta contiene 20 ítems, cada una de las cuales se distribuyó de acuerdo a las dimensiones.

Como resultado se tiene que el arbitrio de limpieza pública está directamente relacionada con el mantenimiento de los servicios públicos, afirmación que se demuestra con la aplicación de la prueba estadística del Chi – cuadrada, se demostró que existe una relación significativa entre la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos de los trabajadores de la Institución, consideran que el nivel de significancia (alfa):  $\alpha = 5\% (0,05)$  es mayor al p-valor  $0,0000 = 0.000\%$ , igual proceso se efectuó para las sub hipótesis implícitas en la general por lo tanto, se ACEPTA la hipótesis alterna y se RECHAZA la hipótesis nula. Entonces estos resultados nos demuestran que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos en la municipalidad de Chincheros.

**Palabras clave:** Tributación, Morosidad; Arbitrio de limpieza

## **ABSTRACT**

The present investigation aims to determine the relationship between the delinquency of the public cleaning arbitration and the maintenance of public services in the municipality of Chincheros - Apurimac 2016.

Methodologically, it corresponds to the quantitative approach of the descriptive type whose design is descriptive, which seeks to know, on the one hand, the delinquency of the public cleaning arbitrage and its dimensions mentioned in the matrix of operationalization of variables, and on the other, the maintenance of public services in the Municipality of Chincheros in order to determine the degree of relationship between these two variables, likewise a sample of 51 contributors was taken probabilistically applying the survey contains 20 items, each of which was distributed according to the dimensions.

As a result, the public clean - out arbitration is directly related to the maintenance of public services, an affirmation that is demonstrated by the application of the chi - square statistical test, it was demonstrated that there is a significant relation between the non - (Alpha):  $\alpha = 5\%$  (0,05) is higher than p-value  $0.0000 = 0.000\%$ , the same process Was performed for the sub-hypotheses implied in the general therefore, ACCEPT the alternate hypothesis and reject the null hypothesis. These results show that there is a direct and significant relationship between the dimensions of the public clean-up arbitration and the maintenance of public services in the municipality of Chincheros.

Keywords: Delinquency of public cleaning arbitration and maintenance of public services.

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURA	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
Definición del problema	2
1.1.1 Problema general	2
1.1.2 Problema Secundario	2
1.2 Objetivos de la Investigación	3
1.2.1 Objetivo Secundario	3
1.2.2 Objetivos específicos	3
1.3 Justificación y limitaciones de la investigación	3
1.4 Variables	4
1.5 Hipótesis de la investigación	9
1.6.1 Hipótesis general	9
1.6.2 Hipótesis específicas	9
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes de la Investigación	11
2.2 Bases teóricas	12
2.2.1 La Gestión Ambiental y los Gobiernos Locales	12
2.2.2 Tributación Municipal	13
2.3 Marco Conceptual	16
CAPITULO III DISEÑO METODOLOGICO	17
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Diseño de investigación	17

3.3 Población y muestra	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Técnicas para el Procesamiento de la Información	22
CAPITULO IV PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	23
4.1 Presentación de los resultados	23
4.2 Contrastación de Hipótesis	43
4.3 Discusión de resultados	46
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1 Conclusiones	49
5.2 Recomendaciones	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	54

## INCIDE DE TABLAS

Tabla 1 Obligaciones como contribuyentes .....	2323
Tabla 2 Pago de tributos en la municipalidad .....	24
Tabla 3 Los tributos que tienen que pagar los usuarios.....	2525
Tabla 4 Pago de arbitrios de limpieza pública.....	2626
Tabla 5 Pago por el mantenimiento de parques y jardines públicos .....	2727
Tabla 6 Campaña publicitaria para pagos de limpieza pública .....	28
Tabla 7 Tributos creados por el concejo municipal de chincheros.....	2929
Tabla 8 Satisfacción con los servicios públicos o administrativos de la municipalidad de Chincheros .....	30
Tabla 9 Prestación efectiva de servicios públicos .....	3131
Tabla 10 Facilidades a los contribuyentes por parte de la municipalidad de Chincheros .....	32
Tabla 11 Mantenimiento de los servicios públicos .....	33
Tabla 12 La municipalidad de chincheros cubren sus necesidades personales.....	34
Tabla 13 Servicios sanitarios que brinda la municipalidad de Chincheros .....	3535
Tabla 14 El centro de salud brindar mayor salubridad a los usuarios .....	36
Tabla 15 Servicios personales según la necesidad de los usuarios.....	37
Tabla 16 Reclamos sobre los servicios públicos .....	3838
Tabla 17 Atención de reclamos .....	3939
Tabla 18 Libro de reclamaciones .....	4040
Tabla 19 Oficina de atención ciudadana .....	4141
Tabla 20 Solución inmediata o efectiva a los problemas .....	4242

## INDICE DE VARIABLES

Tabla 21	Correlaciones entre variable hipótesis general .....	4343
Tabla 22	Correlaciones entre variables de la hipótesis específica 1 .....	4444
Tabla 23	Correlaciones entre variable de hipótesis específica 2 .....	4545
Tabla 24	Correlaciones entre variables de hipótesis específica 3 .....	4545
Tabla 25	Correlaciones entre variables de hipótesis específica 4 .....	4646

## INTRODUCCION

Considerando que el tema de investigación “La morosidad del Arbitrio de Limpieza Pública y el Mantenimiento de los Servicios Públicos en la Municipalidad de Chincheros – Apurímac 2016”, es relevante debido a que el estudio de este trabajo es el análisis general de la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el cumplimiento de los servicios públicos, señalando los antecedentes que permitieron que las organizaciones Institucionales se marginen dentro de su contexto, la influencia que tuvo la modernidad en el desarrollo de las mismas, en forma muy sutil para ver a la organización desde la perspectiva del pensamiento complejo.

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos en la Municipalidad de Chincheros 2016.

La tesis se plantea en seis capítulos:

En el Primer Capítulo: Metodología de la investigación, hemos considerado el planteamiento del problema, el cual nos permite conocer la situación real en la que se encuentran la morosidad del arbitrio de limpieza pública y los servicios básicos de la municipalidad de Chincheros; asimismo, se plantean los problemas de la investigación y los objetivos, con los que se ha efectuado nuestro trabajo de campo.

En el Segundo Capítulo: Marco teórico, hemos abordado el marco teórico que considera los siguientes ítems: antecedentes de la investigación, bases teóricas, marco conceptual.

En el Tercer Capítulo: Diseño metodológico, se describe la metodología aplicada, que consiste en determinar el tipo de investigación, las estrategias o procedimientos de contratación de hipótesis por aplicar, la población y muestra seleccionada, la operacionalización de las variables, las técnicas de recolección y procesamiento de la información y los aspectos éticos que se ha tenido en cuenta.

En el Cuarto Capítulo: Presentación y análisis de los resultados, se presentan los resultados obtenidos en la investigación, extrayendo las respuestas de las encuestas, analizando e interpretando las encuestas realizadas y contrastando las hipótesis.

En el Quinto Capítulo: Conclusiones y recomendaciones, comprende el análisis, discusión, conclusiones y recomendaciones del aporte realizado por nuestro trabajo de investigación en función a la solución de los problemas planteados.

Y por último, tenemos los Anexos, conformados por la matriz de consistencia y la encuesta.

## **CAPITULO I**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1.DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La existencia de la morosidad del pago de los tributos data desde las primeras organizaciones gubernamentales. Rodríguez, P. (2012) habla de los «perdones fiscales» en Egipto, antes de 200 años al nuestra era. En la década de los 80, varios países. entre ellos: Argentina, Australia, Bélgica. Colombia, Ecuador, Filipinas. Francia, Honduras, India. Irlanda, Italia, Panamá y EEUU implementaron la amnistía fiscal. Dinamarca, Finlandia, Grecia, México, Nueva Zelanda, Noruega, Perú, Portugal y Suecia implementaron programas de reducción o abolición de las obligaciones fiscales. Para los economistas del Fondo Monetario Internacional: Eric Le Borgne y Katherine Baer, los programas de la amnistía fiscal originan liquidez inmediata pero son perjudiciales a largo plazo, por la conducta de impuntualidad a la que motivan.

La Municipalidad Provincial de Chincheros también ha implementado sendos programas de amnistía fiscal. Los más recientes son los de los años 2010 al 2012, también buscando liquidez a corto plazo.

La problemática que enfrenta la Municipalidad Provincial de Chincheros está ligada al financiamiento de las actividades de saneamiento ambiental:

Almacenamiento, barrido, recolección, transporte, transferencia (en casos especiales), reaprovechamiento y disposición final de residuos sólidos.

Actividades que deben autofinanciarse con los recursos provenientes del arbitrio de limpieza pública, que se encuentra muy disminuida a consecuencia de la morosidad endémica; 59% en el año 2014. El Gobierno Local ha establecido mecanismos de cobranza en los siguientes años. Como la apertura de resoluciones de determinación de deuda a los usuarios morosos para la ejecución coactiva: consecuentemente es válido preguntarse:

## **DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.1.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de morosidad del arbitrio de limpieza pública y su relación con el mantenimiento de los servicios públicos en la municipalidad de Chincheros 2016?

### **1.1.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS**

- ✓ ¿Cuál es el nivel de morosidad del arbitrio de limpieza pública en la municipalidad de chincheros 2016?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de mantenimiento de los servicios públicos en la municipalidad de chincheros 2016?

- ✓ ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las dimensiones de la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos en la municipalidad de chincheros 2016?

## **1.2.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. OBJETIVO SECUNDARIO**

Determinar cuál es el nivel de morosidad del arbitrio de limpieza pública y su relación con el mantenimiento de los servicios públicos en la municipalidad de chincheros 2016.

### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Determinar cuál es el nivel de morosidad del arbitrio de limpieza pública en la municipalidad de chincheros 2016.
2. Determinar cuál es el nivel de mantenimiento de los servicios públicos en la municipalidad de chincheros 2016.
3. Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre las dimensiones de la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos en la municipalidad de chincheros 2016

## **1.3.JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo aporta una explicación a las causas de la morosidad del pago del arbitrio municipal de limpieza pública en el Distrito de Chincheros, Provincia del Chincheros, Departamento de Apurímac; así mismo plantea los mecanismos para disminuir ello. Por lo general, los gobiernos locales de la

Región, también los de a nivel nacional, y quizás a nivel nacional, enfrentan el problema de morosidad del pago de los tributos municipales por parte de los deudores tributarios; por ello, este trabajo se justifica y es relevante para la gestión municipal como para profesión contable, una de cuyas competencias es precisamente la gestión y la contabilización de la tributación municipal.

#### 1.4.VARIABLES

##### MOROSIDAD DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
<p><b>Variable de estudio 1:</b></p> <p><b>MOROSIDAD DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA</b></p> <p>La morosidad en el pago de arbitrios al servicio de administración tributaria cada municipalidad es responsable de fijar el monto que será cobrado por estos servicios bajo el concepto de tasas de arbitrios municipales y,</p>	<p><b>CONDICIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES</b></p> <p>Se define como condición del contribuyente como aquella persona física con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado. Además es una figura propia de las relaciones [derecho tributario  tributarias] o de impuestos. Se determina y define en concreto de acuerdo con la ley de cada país. El contribuyente es, en sentido general, el sujeto pasivo en Derecho tributario, siendo el (sujeto activo) el Estado, a través de la administración.</p> <p>QUIROZ V. (2014), Derecho Tributario III</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Derechos de los contribuyentes.</li> <li>- Obligaciones de los contribuyentes</li> <li>- Pago de los tributos</li> <li>- Contribuciones especiales</li> </ul>

<p>a su vez, deben comunicar a los vecinos los cronogramas de vencimiento de las cuotas de pago mensuales, las cuales deben ser pagadas por cada vecino contribuyente para evitar que las municipalidades tengan problemas presupuestales para brindar los servicios financiados con cargo a arbitrios.</p> <p>Comprende recolección, transporte, descarga y disposición final de los residuos provenientes de los predios de la jurisdicción respectiva.</p> <p>Barrido y lavado de calles y locales</p>	<p><b>REGULACIÓN DE LOS ARBITRIOS</b></p> <p>Los Arbitrios Municipales se regulan mediante Ordenanzas Municipales las cuales aprueben el monto de las tasas por arbitrios, explicando los costos efectivos que demanda el servicio según el número de contribuyentes de la localidad beneficiada, así como los criterios que justifiquen incrementos, de ser el caso, y estas deberán ser publicadas a más tardar el 31 de diciembre del ejercicio fiscal anterior al de su aplicación.</p> <p>La difusión de las ordenanzas antes mencionadas se realizará mediante lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades.</p> <p>QUIROZ V. (2014), Derecho Tributario III</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbitrio de limpieza pública</li> <li>- Arbitrio de parques y jardines públicos</li> <li>- Arbitrio de serenazgo</li> </ul>
	<p><b>MONTO DE LAS TASAS</b></p> <p>Las tasas municipales son los tributos creados por los Concejos Municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo, reservado a las Municipalidades de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades. No es tasa el pago que se recibe por un servicio de índole contractual.</p> <p>Las Municipalidades no pueden cobrar tasas por la fiscalización o control de actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbitrios</li> <li>- Derechos</li> <li>- Licencias</li> </ul>

<p>públicos.</p>	<p>comerciales, industriales o de servicios, que efectúan de acuerdo a sus atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Municipalidades.</p> <p>Ley de Tributación Municipal, Diario Oficial El Peruano (1993)</p>	
	<p><b>CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES</b></p> <p>Actualmente parece ser que la Administración Tributaria está decidida a modificar este patrón de conducta y permitir que el cumplimiento voluntario sea la regla general. Pero para llegar a este ideal se debe generar confianza en el contribuyente, proporcionarle facilidades tanto en los medios utilizados para cumplir con la presentación de sus declaraciones, como en la forma de realizar los pagos, buscar darle apoyo al contribuyente cumplidor en las formas y plazos, entre otros. Buen parte de este trabajo es identificar a los contribuyentes y segmentarlos para poder ofrecerles un tipo de tratamiento distinto, lo cual se refleja en una mayor confianza de parte de éstos últimos hacia el fisco.</p> <p>ALVA M. (2015) Revista Actualidad Empresarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento voluntario se la regla general.</li> <li>- Generar confianza en el contribuyente</li> <li>- Proporcionar facilidades.</li> <li>- Forma de realizar los pagos.</li> <li>- Identificar a los contribuyentes</li> </ul>

## MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
<p><b>Variable de estudio 2:</b></p> <p><b>MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b></p> <p>Es la actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad social determinada. Los servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social, y, en última</p>	<p><b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b></p> <p>La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.</p> <p>HUAMAN, Marianella (2002) Satisfacción del usuario de los servicios de salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia racional y cognoscitiva.</li> <li>- Valores, morales y culturales.</li> </ul>
	<p><b>TRATO A LOS CIUDADANOS</b></p> <p>El buen trato a los usuarios se refleja, entre otros aspectos, en la atención del personal capacitado y dispuesto a brindar información, en la implementación de mecanismos rápidos y sencillos para presentar reclamos o en la pronta solución</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al personal capacitado.</li> <li>- Implementar mecanismos rápidos.</li> </ul>

<p>instancia, favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social. Suelen tener un carácter gratuito, ya que los costes corren a cargo del Estado. La limpieza pública o el barrido de calles, el recojo de residuos sólidos, el cuidado de parques y jardines, así como el servicio de serenazgo o seguridad ciudadana son servicios que brindan las municipalidades distritales y/o provinciales que permiten mejorar la calidad de vida de los vecinos.</p>	<p>de los mismos.</p> <p>Hernandez D. (2005) La calidad humana como el instrumento de mejora del trato al usuario del sector público en el Perú</p>	
	<p><b>INFORMACIÓN AL CIUDADANO</b></p> <p>Los Servicios de atención al ciudadano tienen el objetivo de resolver las demandas de información sobre la ciudad, solucionar los trámites municipales y atender las quejas y las sugerencias sobre los servicios municipales. Con la voluntad de proporcionar un trato directo y personalizado, se ofrecen diferentes canales de atención: el teléfono, el web bcn (<a href="http://www.bcn.cat">www.bcn.cat</a>), los servicios en el teléfono móvil y las oficinas de atención ciudadana de cada distrito para la tramitación municipal, distribuido por diversos espacios de la ciudad.</p> <p>FUNDACIÓN TELEFONICA (2007) Las TIC en la Administración Local del Futuro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demandas de información.</li> <li>- Trámites municipales.</li> <li>- Trato directo personalizado</li> <li>- Oficinas de atención ciudadana.</li> <li>- Diferentes canales de atención.</li> <li>- Tramitación municipal por diversos espacios de la ciudad.</li> </ul>
	<p><b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EFICAZ</b></p> <p>La Ley de Procedimiento Administrativo es decisiva porque ninguna Administración</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impuesto en este criterio de eficacia.</li> <li>- Actos sujetos al derecho</li> </ul>

	<p>puede actuar sin rapidez ni celeridad. Frente a criterios de mediados del siglo XIX en que en ciertos casos los Tribunales decidieron sobre la validez de los Actos Administrativos, se ha impuesto en este criterio de eficacia. (Artículo 57.1) los Actos sujetos al derecho Administrativo se presumirán válidos y producirán efectos desde la fecha en que se dicta. Presunción de validez de los Actos Administrativos y de ejecución inmediata o efectividad. Tal eficacia inmediata, que es fundamental en la aplicación del Acto Administrativo, es contradicha en el Artículo 57.2.</p> <p>Ley del Procedimiento Administrativo General, Diario Oficial El Peruano (2001)</p>	<p>administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presunción de validez de los actos administrativos.</li> <li>- Ejecución inmediata o efectividad.</li> <li>- Acto administrativo.</li> </ul>
--	---	--

## **1.5.HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe una relación significativa entre la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos en la municipalidad de chincheros 2016.

### **1.5.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS**

- ✓ El nivel de morosidad del arbitrio de limpieza pública es alto en la municipalidad de chincheros 2016.

- ✓ El nivel de mantenimiento de los servicios públicos es alto en la municipalidad de chincheros 2016.
- ✓ El nivel de relación que existe entre las dimensiones de la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos es significativo en la municipalidad de chincheros 2016.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Respecto al tema de investigación se ha logrado identificar los siguientes antecedentes:

Salas E. (2012) concluye que antes de la puesta en marcha de Sistema Integrado de Administración Financiera para los Gobiernos Locales (SIAF-Rentas-GL), el nivel de morosidad era 69.47%; ésta se redujo ostensiblemente, elevándose la cobranza del impuesto predial de S/. 22,488.39 en el año 2010 a S/. 52,392.76 en el año 2011, es decir ha mejorado en 2.3 veces; esto en la Municipalidad Provincial de Satipo.

Meza Y. (2010), respecto a la Municipalidad Distrital de Chilca concluye que el actual Sistema Informático de Administración Tributaria no brinda información oportuna y adecuada, necesaria para adoptar las medidas correctivas que permitan reducir los indicadores de morosidad del Impuesto Predial. Demostró que utilizando el DATA MART con herramientas OLAP, se logró reducir la morosidad de 0.69 a 0.67.

Chigni P. (2014) ratificó que las amnistías tributarias permitieron recaudar un mayor ingreso por impuesto al patrimonio predial, en los meses agosto y setiembre de 2010, marzo y abril de 2011 y febrero, marzo, abril y diciembre para el 2012, coincidiendo con la mayor campaña tributaria con amnistía.

## **2.2.BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 BASES TEÓRICAS**

La gestión municipal según Nájera (2003, p. 16) consiste en optimizar el bienestar de la población del territorio que le corresponde administrar. Para Gallarday Bocanegra (2008). uno de los problemas principales que afrontan estas administraciones es la gestión de residuos sólidos, que a su vez está ligado a la falta de educación ambiental de la población: además casi siempre no existen instalaciones para el tratamiento ambiental de esos residuos, ni al menos un relleno sanitario: hay carencia de recursos para equipamiento, para contratar personal capacitado, entre otras.

La gestión municipal vinculada al financiamiento de la limpieza pública tiene su origen en el artículo 74 de la Constitución Política de 1993. Este marco legal establece que los Gobiernos Locales gozan de la potestad tributaria, es decir tienen la facultad suficiente para modificar, crear, y anular contribuciones y tasas, o exonerar a los administrados pasivos dentro de su jurisdicción, en los límites que les señala la ley, como respetar los principios de reserva de la ley, los de igualdad, el respeto de los derechos fundamentales de la persona, no deben ser confiscatorios.

De acuerdo al Art, 2 de la Ley N° 27314 y su Reglamento, corresponde a la Municipalidad Provincial del Chincheros la gestión de los residuos sólidos y su disposición final en la capital de esa provincia; por su parte las municipalidades distritales son responsables de prestar servicios de recolección y transporte de los mismos, así como de la limpieza de vías, espacios y monumentos públicos en su jurisdicción. Ante este mandato se

ha establecido el Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos (PIGARS) para la provincia que involucre a las instituciones públicas, privadas y a la sociedad civil, El tema de gestión ambiental está normado por la Ley N° 28245 "Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental" y su Reglamento D.S. 008-2005/PCM. Que establecen el Sistema Nacional de Gestión Ambiental (SNGA) y las funciones de la autoridad ambiental en el marco del Sistema Nacional de Información Ambiental (SINIA). Luego, en octubre del 2005 se aprueba la Ley N° 28611 "Ley General del Ambiente", el marco normativo de la gestión ambiental en el Perú. Establece los principios y normas básicas para asegurar el efectivo ejercicio del derecho a un ambiente saludable, equilibrado y adecuado para el pleno desarrollo de la vida, así como el cumplimiento del deber de contribuir a una efectiva gestión ambiental y de proteger el ambiente, así como sus componentes, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población y lograr el desarrollo sostenible del país.

El 13 de Mayo del 2008 mediante Decreto Legislativo 1013 se crea el Ministerio del Ambiente (MINAM), que se encarga de planificar, promover, coordinar, normar, sancionar y supervisar las acciones orientadas a la protección ambiental y contribuir a la conservación del patrimonio natural.

### **2.2.2 TRIBUTACIÓN MUNICIPAL**

La Municipalidad administra tributos a su cargo dentro de su jurisdicción.

Para ello toma en cuenta las siguientes funciones:

- a) La recaudación. Comprende recabar la información sobre la materia imponible, el cálculo del tributo, la cobranza y el pago.
- b) La fiscalización. Es el conjunto de acciones y tareas para obligarlos a cumplir con sus deudas. Esta debe ser permanente y sistemática. La función fiscalizadora incluye la inspección, investigación y el control del cumplimiento de obligaciones tributarias.
- c) La Cobranza Coactiva. Es un procedimiento que faculta a la Municipalidad a exigir al deudor tributario la deuda no pagada, debidamente actualizada. El procedimiento de cobranza coactiva se inicia con la notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva, la cual contendrá una orden (mandato) de cumplimiento obligatorio: de no cumplirse esta orden, se advierte el inicio de la ejecución forzosa a través de la aplicación de medidas cautelares, como el embargo.
- d) Las funciones de apoyo. Es el soporte informativo del proceso tributario y cumplen su cometido al organizar los datos y proporcionar información oportuna para facilitar una rápida acción de la municipalidad, para ello es necesario contar con un registro de Contribuyentes e información que muestre los avances de la administración tributaria.
- e) Las funciones de asesoramiento. Buscan mejorar la eficacia de la administración tributaria, comprende, aspectos legales, de planeamiento y metodológicos.

Los Tributos Nacionales creados a favor de las Municipalidades. se rigen por el título IV del Texto Único Ordenado T.U.0 ley de tributación municipal Decreto Supremo D.S. 156-2004-EF. y son las siguientes:

- a) Impuesto de Promoción Municipal: 2% de las operaciones afectas al IGV. Impuesto al Rodaje: aplicable a las gasolinas. con tasa del 8% sobre el precio ex-planta en el caso de venta al país; o del valor CIF tratándose de la importación. Impuesto a las Embarcaciones de Recreo: 5% del valor de las embarcaciones.
- b) Participación en Renta de Aduanas: 2% de las rentas que recauden las Aduanas.
- c) Impuesto a los Juegos de Casino y Maquinas;;} Tragamonedas: tasa del 12% sobre los ingresos netos mensuales deducidos los gastos por mantenimiento. El 60% del rendimiento del Impuesto es destinado a los gobiernos locales.
- d) El Fondo de Compensación Municipal FONCOMUN. Se constituye por el rendimiento del Impuesto de Promoción Municipal, el rendimiento del Impuesto al Rodaje, el impuesto a las Embarcaciones de Recreo.
- e) Cánones: Canon minero canon pesquero canon hidro energético, canon gasífero canon forestal, canon y sobre canon petrolero.
- f) Programa de vaso de leche
- g) Derecho de vigencia minera

Los tributos que recauda y administran (ingresos propios) las municipalidades son el impuesto predial, las contribuciones, tasas,

arbitrios, licencias, multas y, derechos creados por su concejo municipal entre ellas el arbitrio por limpieza pública.

Según Castillo Calderón (2009), la cartera pesada de una administración municipal corresponde a de los deudores por el impuesto predial y por los arbitrios. Los gobiernos locales en los últimos años han optado por otorgar beneficios tributarios, regularizaciones administrativas o amnistías. Con propósito de agenciarse recursos para financiar los servicios públicos de sus localidades, entre ellos las de limpieza pública.

### **2.2.3 MARCO CONCEPTUAL**

Morosidad. Se refiere al retraso en el cumplimiento de una obligación. Se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se deshora en su obligación de pago. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación.

La mora corresponde al pago que debe realizar el moroso. Comprende el importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que ha originado el retraso en el pago al acreedor.

## **CAPITULO III**

### **DISEÑO MÉTODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es descriptivo, no experimental ya que no manipularemos las variables simplemente describiremos en un momento determinado y nos proponemos describir el nivel de relación de la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos. Al respecto Tamayo (2000) dice: Comprende la descripción, registro e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funcionan en el presente.

De lo expuesto por el autor se deduce, que toda investigación de tipo descriptivo estará encaminada a la búsqueda de información exacta acerca del hecho o fenómeno a estudiar en un momento determinado con la finalidad de describirlo objetivamente en todas sus dimensiones.

#### **3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Se configura como un diseño de investigación, no experimental, al no existir manipulación de variable alguna; por el recojo de datos es transversal y de nivel descriptivo.

Descriptivo por cuanto describe las características de cada variable en estudio de la morosidad del arbitrio de limpieza pública y la variable mantenimiento de servicios públicos de la Municipalidad de Chincheros.

Hernández, R., Fernández (2010 p, 103), sustenta que “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno o variable que se analice”.

Es correlacional porque tiene como propósito conocer la relación que existe entre las variables independiente y dependiente, cuyas variables se denominan X y Y, que se explica de la siguiente manera:

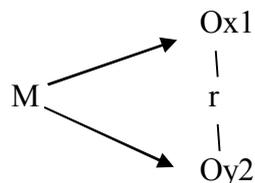
**O1:** Morosidad del arbitrio de limpieza publica

**O2:** Mantenimiento de servicios públicos

**r :** Relación directa entre la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de servicios públicos

Hernández, R., Fernández (2010 p, 105). Indica que Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación como la siguiente: ¿existe relación entre la violencia familiar y el rendimiento escolar?

El diseño para la presente investigación es la siguiente:



Dónde:

M = Es la muestra

Ox1 = Variable 1 Morosidad del arbitrio de limpieza publica

Oy2 = Variable 2 Mantenimiento de servicios públicos

r = Relación de las variables estudio.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1. POBLACIÓN

Conformado por los contribuyentes del ámbito de la Municipalidad Provincia del Chincheros, distrito de Chincheros, N = 112 contribuyentes, según padrón de la Municipalidad.

#### 3.3.2. MUESTRA

Resultado de la aplicación de la fórmula para determinar la muestra probabilística resulto, n = 51 contribuyentes, al 95% de confiabilidad y 5% de error aceptado.

##### Fórmula estadística

##### a) Fórmula

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq} = \text{Tamaño de la muestra;}$$

Donde:

N = Población	= 1,435 contribuyentes
Z = Nivel de confianza	= 1.96 (si la seguridad es del 95%)
p = Probabilidad de aciertos	= 0.5 (en este caso 50%)
q = Probabilidad de errores	= 0.5 (en este caso 50%)
E = Margen de error	= 0.05 (5%)

### **3.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1. TÉCNICAS:**

Según Sabino (2009)) Conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos. (p.149).

Para recolectar los datos de las variables de estudio; control interno y gestión institucional se utilizara la encuesta.

#### **3.4.2. INSTRUMENTOS:**

Según Sabino (2009) Es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información (p.150).

Cuestionario sobre morosidad del arbitrio de limpieza pública y mantenimiento de servicios públicos: El instrumento permitió evaluar las variables de estudio el cual ha sido estructurado en función de sus dimensiones de cada una de las variables: El cuestionario consta de 20 ítems

##### **a) Confiabilidad del instrumento.**

Entenderemos como confiabilidad a la capacidad del instrumento para medir de forma consistente y precisa la característica que se pretende medir, incluyendo en si dos conceptos importantes cuales son los de consistencia interna y estabilidad temporal. La consistencia interna recoge el grado de coincidencia o parecido (homogeneidad) existente entre los ítems que componen el instrumento. La estabilidad en el tiempo se refiere a la capacidad del instrumento para arrojar las mismas mediciones cuando se aplica en momentos diferentes a los mismos sujetos.

Para el estudio de la confiabilidad del instrumento se usará la técnica de Cronbach como indicador principal de esta, usada en cuestionarios en las que las respuestas no son necesariamente bipolares, sino que se dan en escalas Kaplan, R y Saccuzzo, D (2006).

El coeficiente  $\alpha$  fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente  $\alpha$  depende del número de elementos  $k$  de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento, y de la varianza total, siendo su fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{s_i^2}{s_T^2} \right)$$

$s_i^2$  = Sumadora de varianza de los ítems.

$s_T^2$  = Varianza de la suma de los ítems.

$\alpha$  = Coeficiente de alfa de Cronbach.

$k$  = El número de ítems.

Para poder interpretar los valores del coeficiente de confiabilidad usaremos el siguiente cuadro:

### RANGOS PARA INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE

#### ALPHA DE CRONBACH

Rango	Magnitud
0.00	Confiabilidad nula.
0.51 a 0.60	Confiabilidad inaceptable.
0.61 a 0.70	Confiabilidad cuestionable.
0.71 a 0.80	Confiabilidad aceptable.

0.81 a 0.90	Confiabilidad buena.
0.81 a 0.90	Confiabilidad excelente.
1.00	Confiabilidad perfecta.

Alfa Cronbach

N° de elementos

**884**

**51**

*Fuente: base de datos de prueba piloto/ cuestionario sobre morosidad del arbitrio de limpieza publica*

Como resultado del instrumento de morosidad del arbitrio de limpieza pública y mantenimiento de servicios básicos, deducimos que el instrumento obtuvo una confiabilidad apta o buena.

### **3.5.TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Para la presentación y el análisis de los datos obtenidos se utilizó la estadística descriptiva. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Batista Lucio, (2015) la estadística descriptiva tiene por objeto "... describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas por cada variable..."

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos: Proceso computarizado con Excel, para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la investigación.

## CAPITULO IV

### PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1.PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

**Tabla 1**

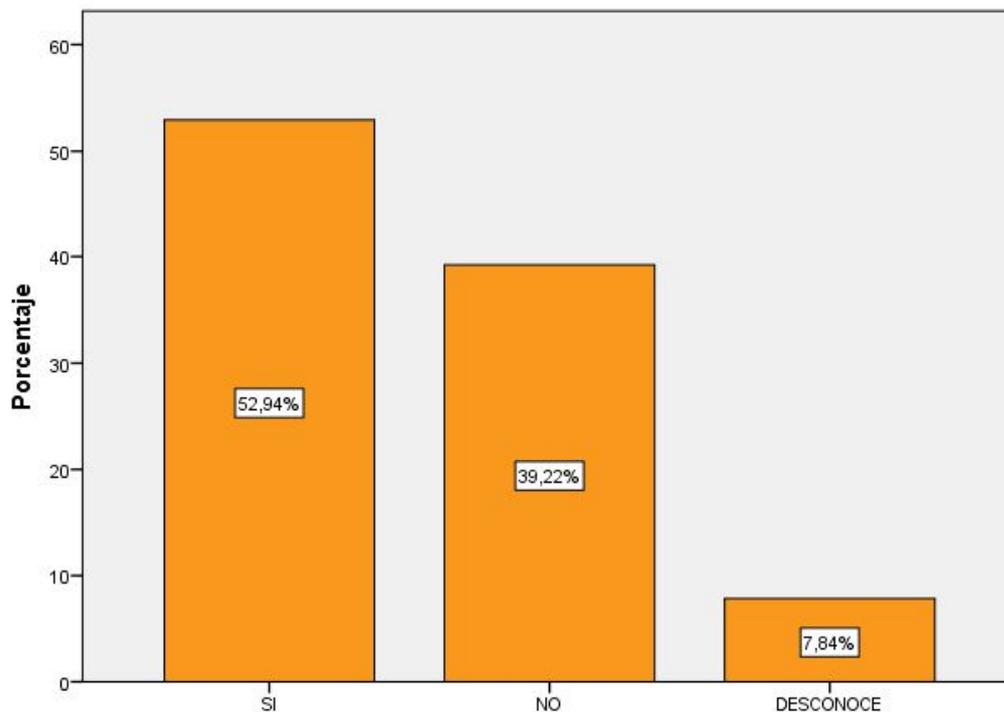
*Obligaciones como contribuyentes*

**¿Los usuarios cumplen con sus obligaciones como contribuyentes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	27	52,9	52,9	52,9
	NO	20	39,2	39,2	92,2
	DESCONOCE	4	7,8	7,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio

**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 1: Obligaciones como contribuyentes**

Según la figura 1 describe gráficamente que un 52.94% cree que los usuarios cumplen con sus obligaciones como contribuyentes, un 39.22% niega dicha opinión, frente a un 7.84% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

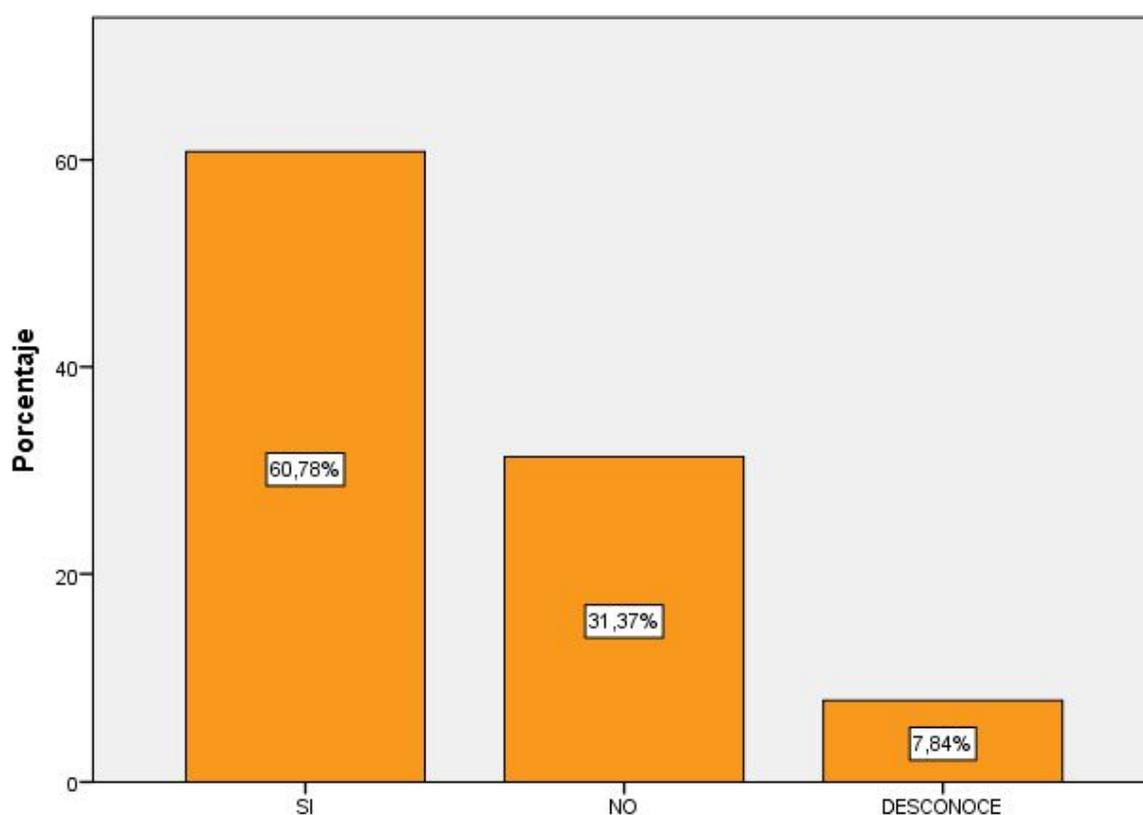
**Tabla 2**

*Pago de tributos en la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	31	60,8	60,8	60,8
	NO	16	31,4	31,4	92,2
	DESCONOCE	4	7,8	7,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

Nota: n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 2: Pago de tributos en la municipalidad**

Según la figura 2 describe gráficamente que un 60.78% cree que los usuarios pagan puntualmente sus tributos en la municipalidad, un 31.37% niega dicha opinión, frente a un 7.84% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

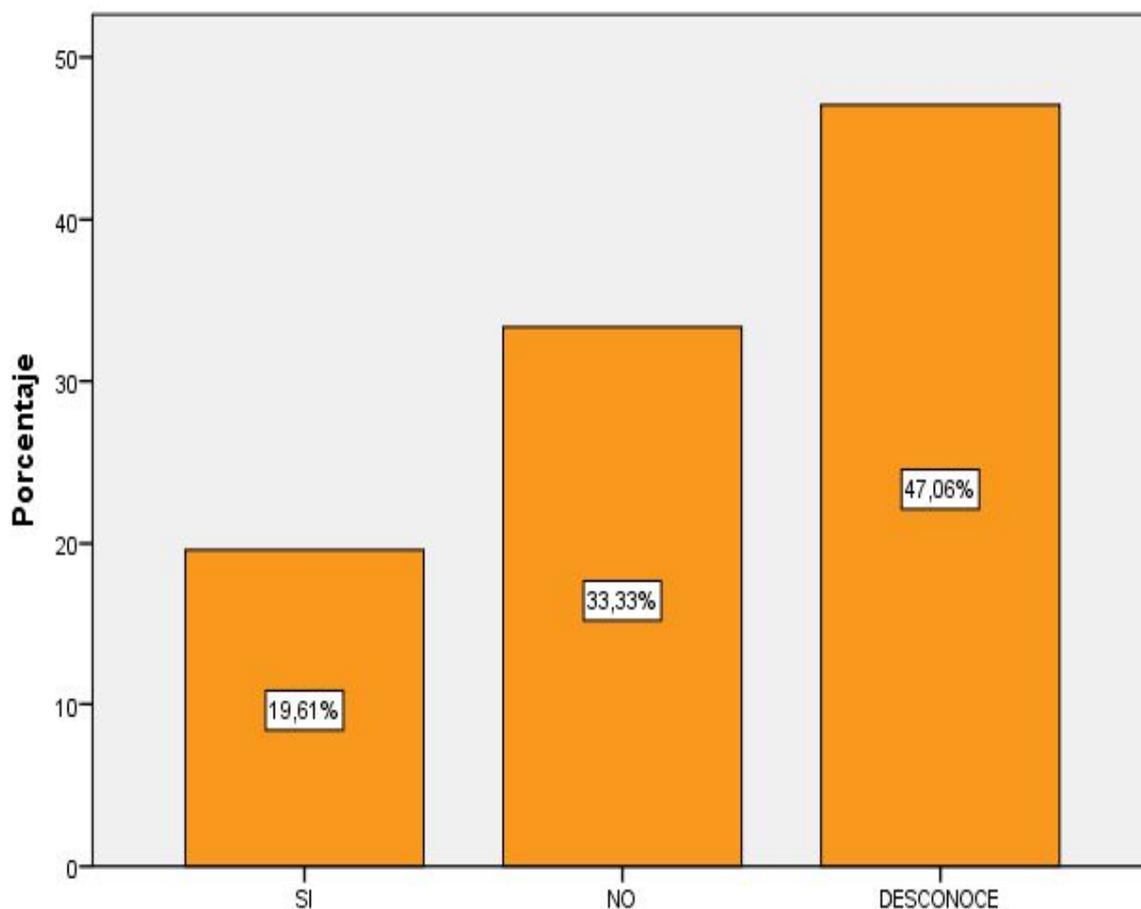
**Tabla 3**

*Los tributos que tienen que pagar los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	10	19,6	19,6	19,6
	NO	17	33,3	33,3	52,9
	DESCONOCE	24	47,1	47,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio

**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

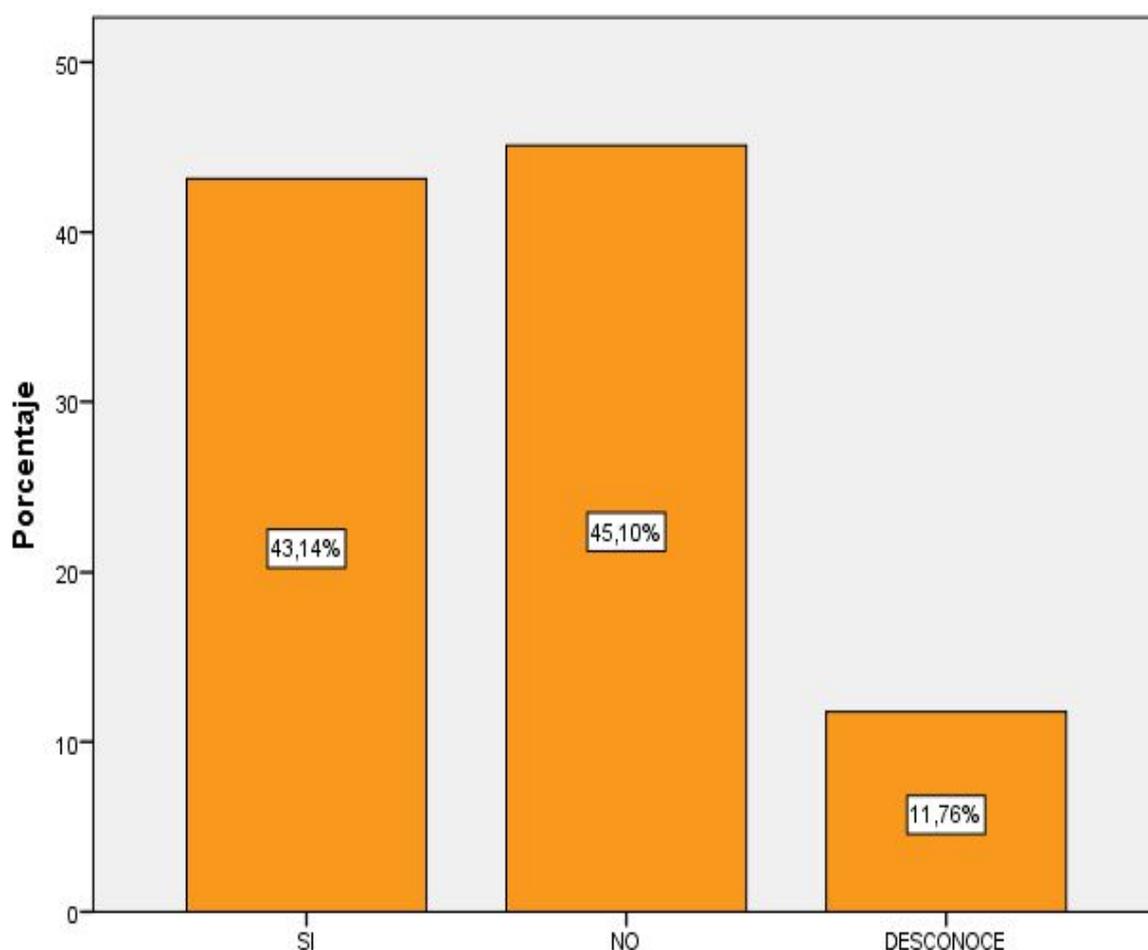
**Figura 3: Los tributos que tienen que pagar los usuarios**

Según la figura 3 describe gráficamente que un 19.61% cree que los usuarios tienen alguna manera de conocer los tributos que tienen que pagar, un 33.33% niega dicha opinión, frente a un 47.06% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 4**  
*Pago de arbitrios de limpieza pública*

		<i>¿Los usuarios están obligados a pagar los arbitrios de limpieza pública?</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	22	43,1	43,1	43,1
	NO	23	45,1	45,1	88,2
	DESCONOCE	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio  
**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 4: Pago de arbitrios de limpieza pública**

Según la figura 1 describe gráficamente que un 52.94% cree que los usuarios cumplen con sus obligaciones como contribuyentes, un 39.22% niega dicha opinión, frente a un 7.84% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 5**

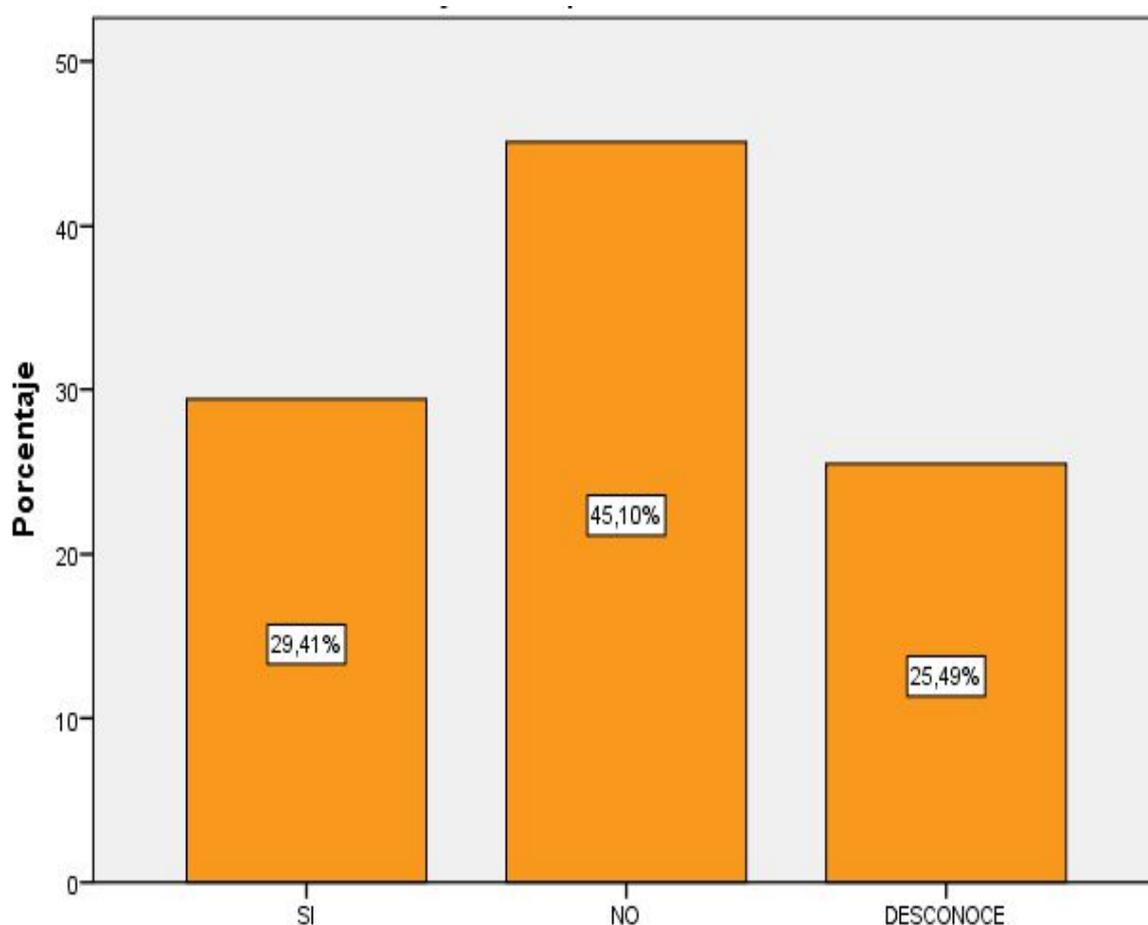
*Pago por el mantenimiento de parques y jardines públicos*

**¿Los usuarios están obligados a pagar por el mantenimiento de parques y jardines públicos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	15	29,4	29,4	29,4
	NO	23	45,1	45,1	74,5
	DESCONOCE	13	25,5	25,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio

**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 5: Pago por el mantenimiento de parques y jardines públicos**

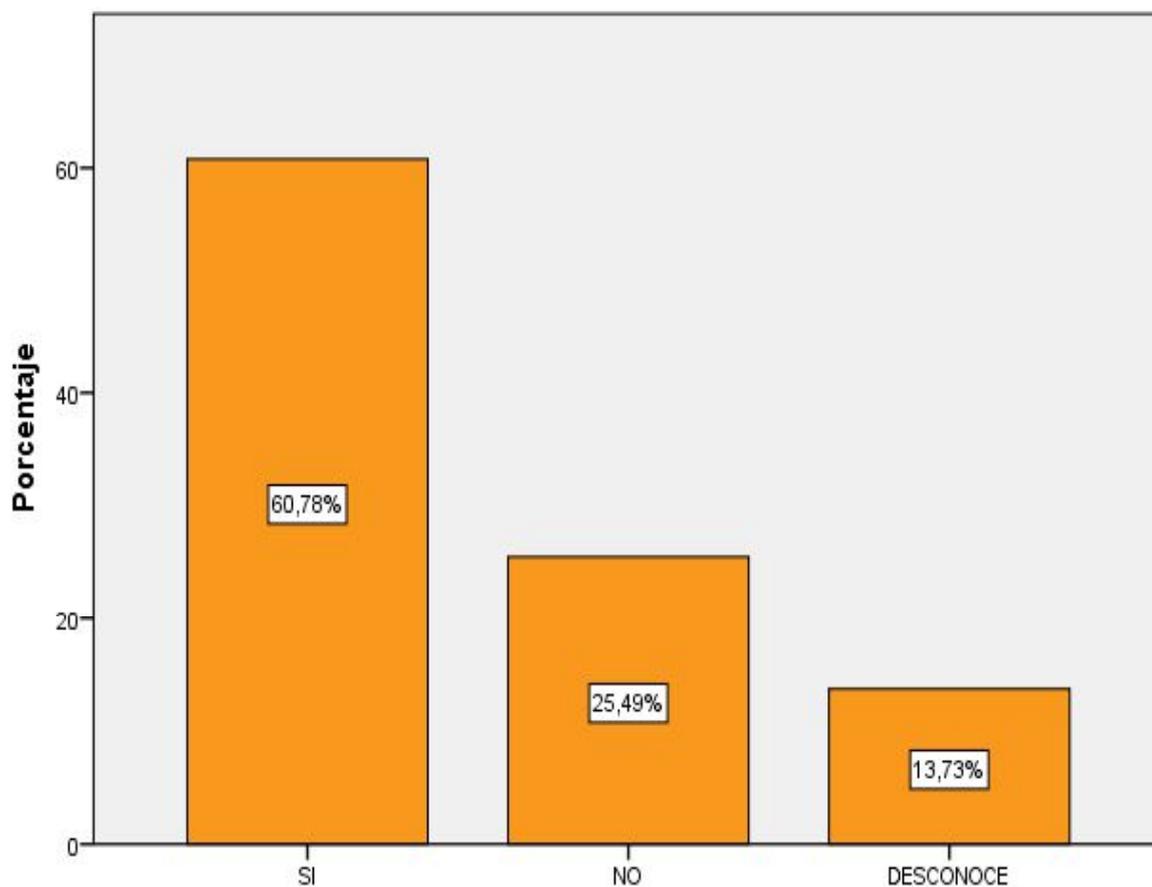
Según la figura 5 describe gráficamente que un 29.41% cree que los usuarios están obligados a pagar por el mantenimiento de parques y jardines públicos, un 45.10% niega dicha opinión, frente a un 25.49% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 6**  
*Campaña publicitaria para pagos de limpieza pública*

**¿La municipalidad de Chincheros hace alguna campaña publicitaria para pagos de limpieza pública?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	31	60,8	60,8	60,8
	NO	13	25,5	25,5	86,3
	DESCONOCE	7	13,7	13,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio  
 Nota: n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 6: Campaña publicitaria para pagos de limpieza pública**

Según la figura 6 describe gráficamente que un 60.78% cree que la municipalidad de Chincheros hace alguna campaña publicitaria para pagos de limpieza pública, un 25.49% niega dicha opinión, frente a un 13.75% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

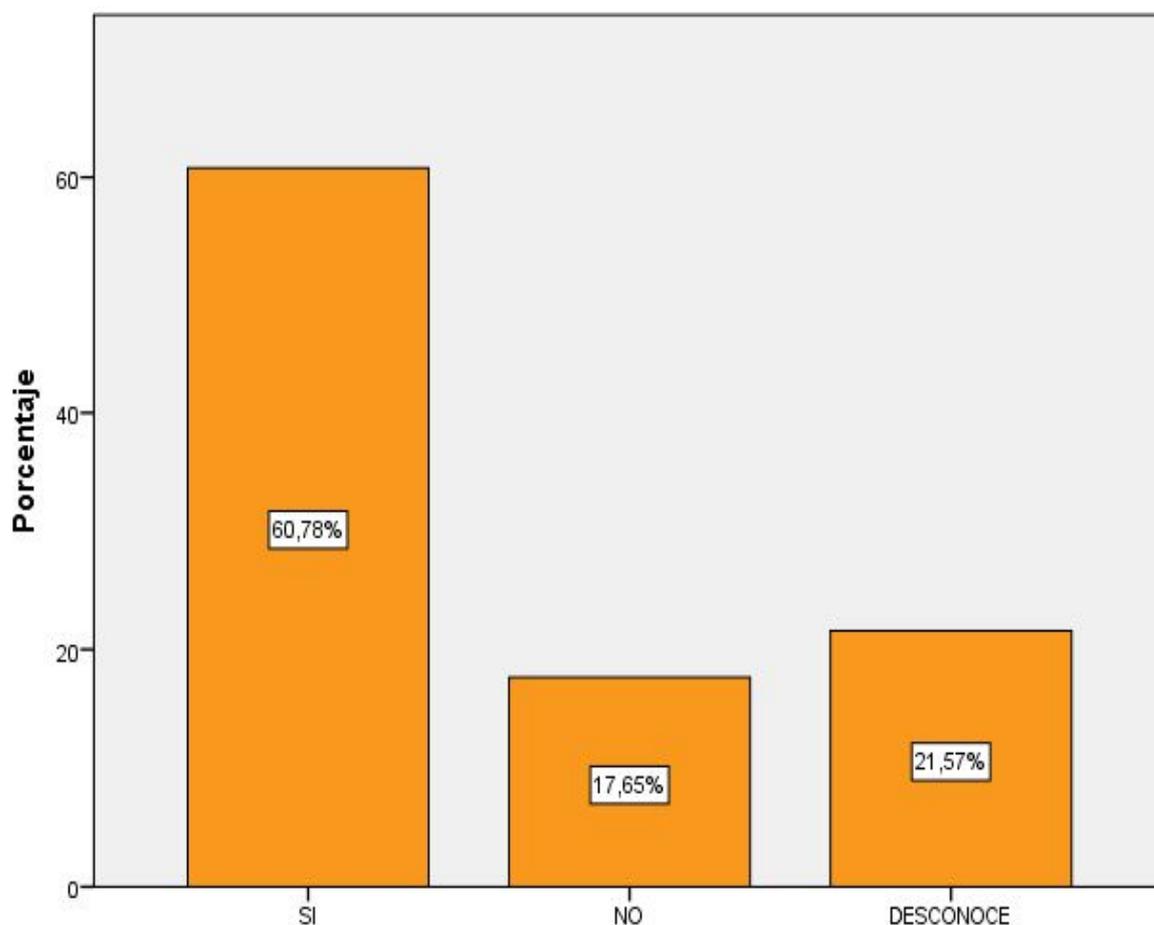
**Tabla 7**

*Tributos creados por el concejo municipal de chincheros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	31	60,8	60,8	60,8
	NO	9	17,6	17,6	78,4
	DESCONOCE	11	21,6	21,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio

**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 7: Tributos creados por el concejo municipal de chincheros**

Según la figura 7 describe gráficamente que un 60.78% cree que los tributos son creados por el concejo municipal de Chincheros, un 17.65% niega dicha opinión, frente a un 21.57% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 8**

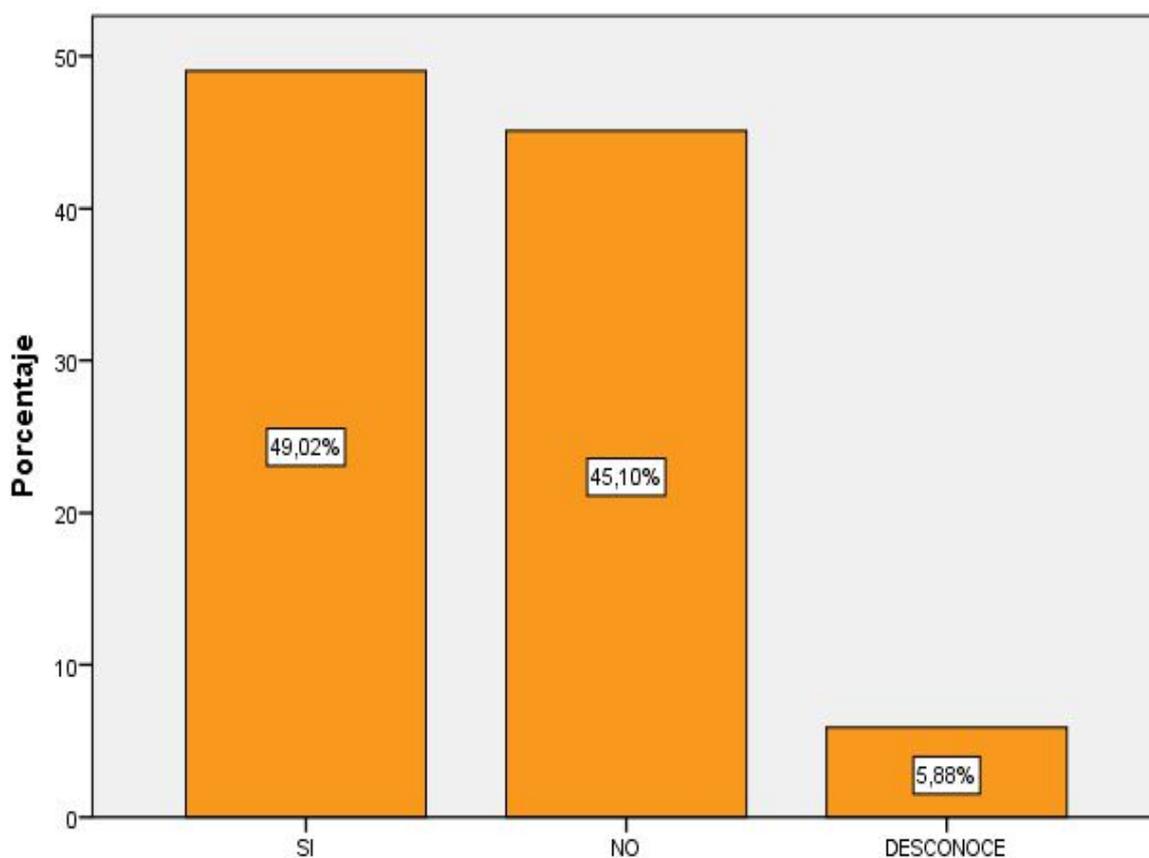
*Satisfacción con los servicios públicos o administrativos de la municipalidad de Chincheros*

**¿Usted está satisfecho con los servicios públicos o administrativos de la municipalidad de Chincheros?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	25	49,0	49,0	49,0
	NO	23	45,1	45,1	94,1
	DESCONOCE	3	5,9	5,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

Nota: n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

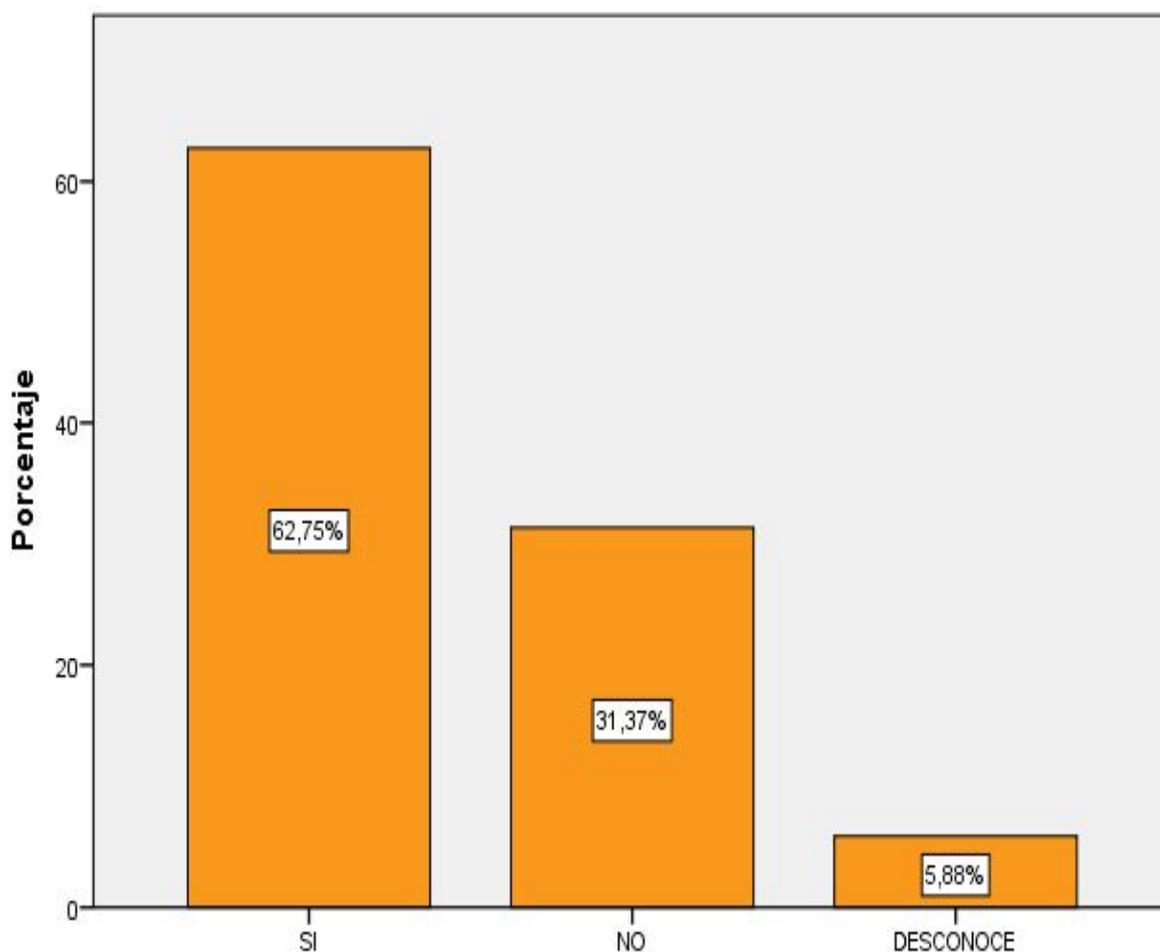
**Figura 8: Satisfacción con los servicios públicos o administrativos de la municipalidad de Chincheros**

Según la figura 8 describe gráficamente que un 49.02% cree que está satisfecho con los servicios públicos o administrativos brindados por la municipalidad de Chincheros, un 45.10% niega dicha opinión, frente a un 5.86% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 9**  
*Prestación efectiva de servicios públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	32	62,7	62,7	62,7
	NO	16	31,4	31,4	94,1
	DESCONOCE	3	5,9	5,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio  
**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 9: Prestación efectiva de servicios públicos**

Según la figura 9 describe gráficamente que un 62.75% cree que la municipal de Chincheros brinda una prestación efectiva de servicios públicos, un 31.37% niega dicha opinión, frente a un 5.88% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

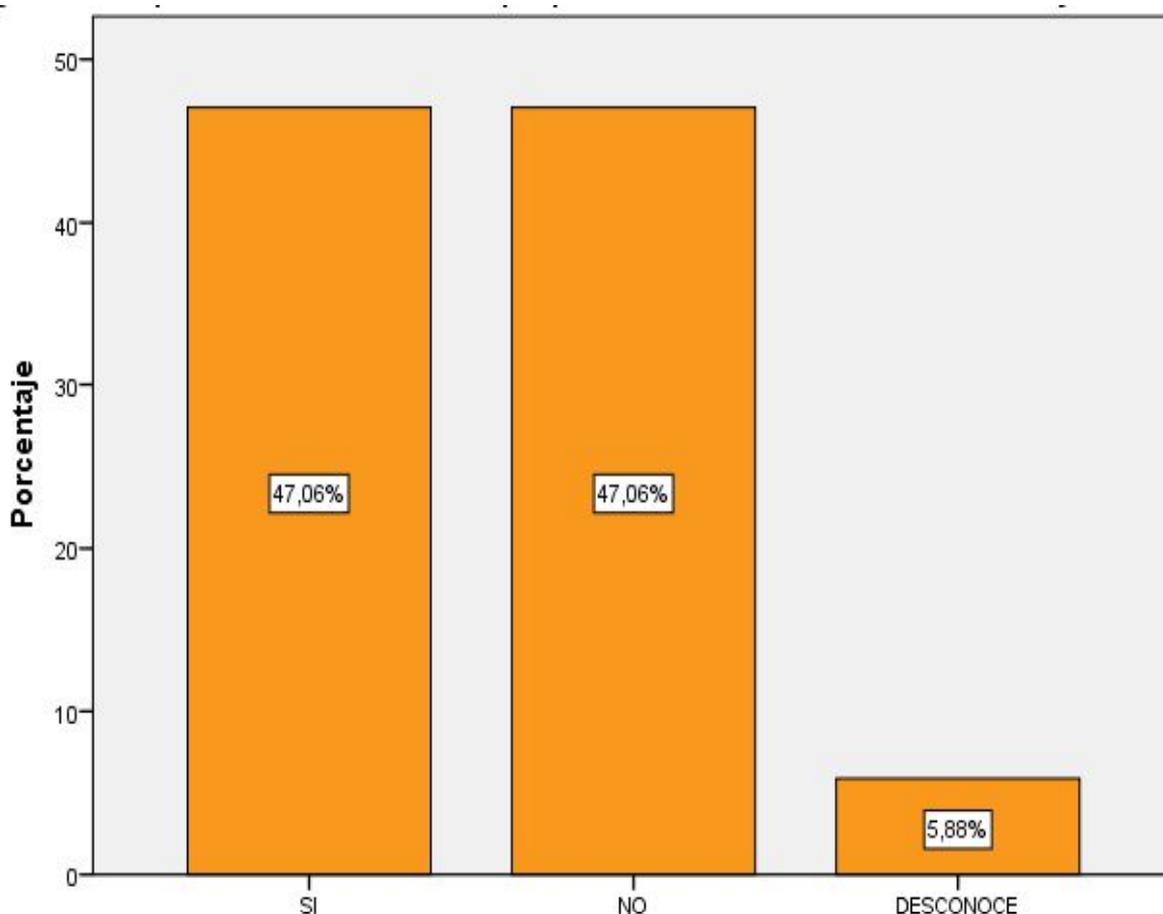
**Tabla 10**

*Facilidades a los contribuyentes por parte de la municipalidad de Chincheros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	24	47,1	47,1	47,1
	NO	24	47,1	47,1	94,1
	DESCONOCE	3	5,9	5,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

Nota: n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 10: Facilidades a los contribuyentes por parte de la municipalidad de Chincheros**

Según la figura 10 describe gráficamente que un 47.06% cree que la municipalidad de Chincheros proporciona facilidades a los contribuyentes, un 47.06% niega dicha opinión, frente a un 5.88% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

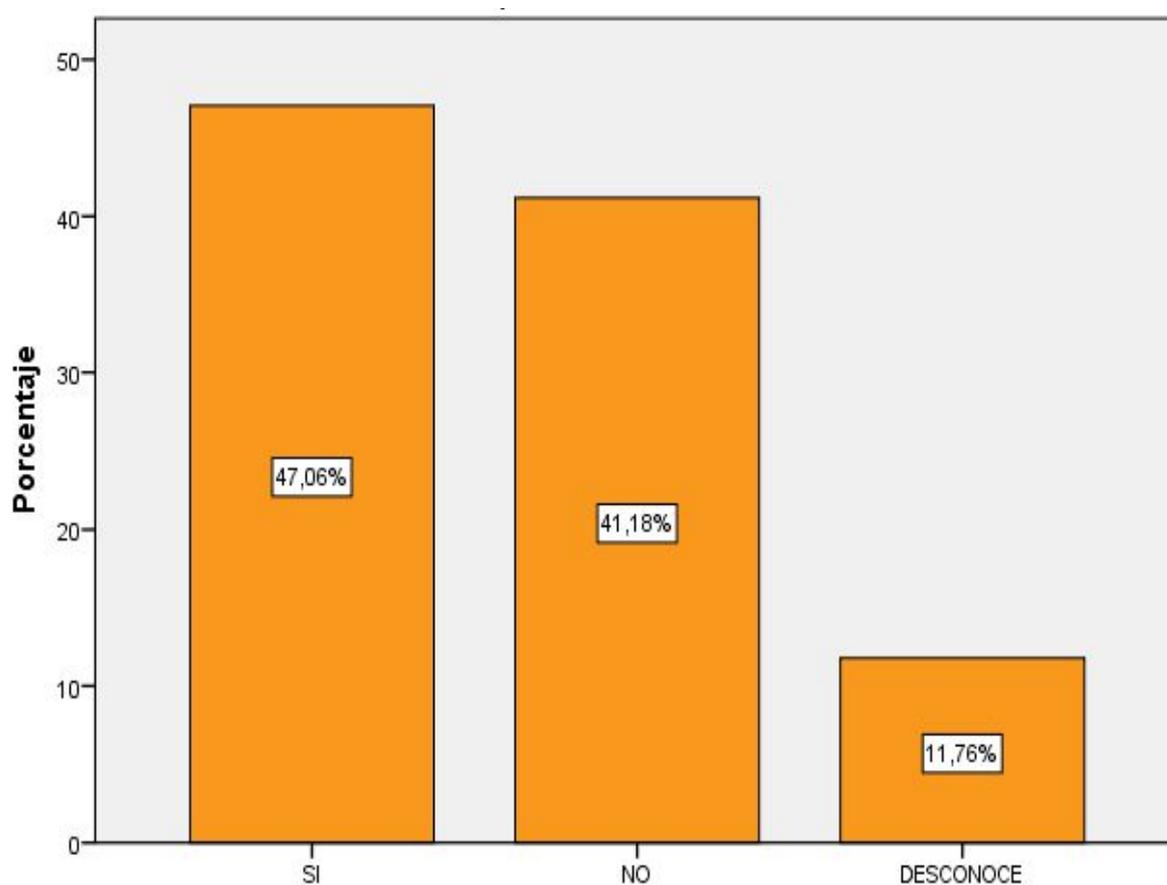
**Tabla 11**  
 Mantenimiento de los servicios públicos

*¿Se siente satisfecho con el mantenimiento de los servicios públicos por parte de la municipalidad de Chincheros?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	24	47,1	47,1	47,1
	NO	21	41,2	41,2	88,2
	DESCONOCE	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio

**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 11: Mantenimiento de los servicios públicos**

Según la figura 11 describe gráficamente que un 47.06% cree que los usuarios se sienten satisfecho con el mantenimiento de los servicios públicos por parte de la municipalidad de Chincheros, un 41.18% niega dicha opinión, frente a un 11.76% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 12**

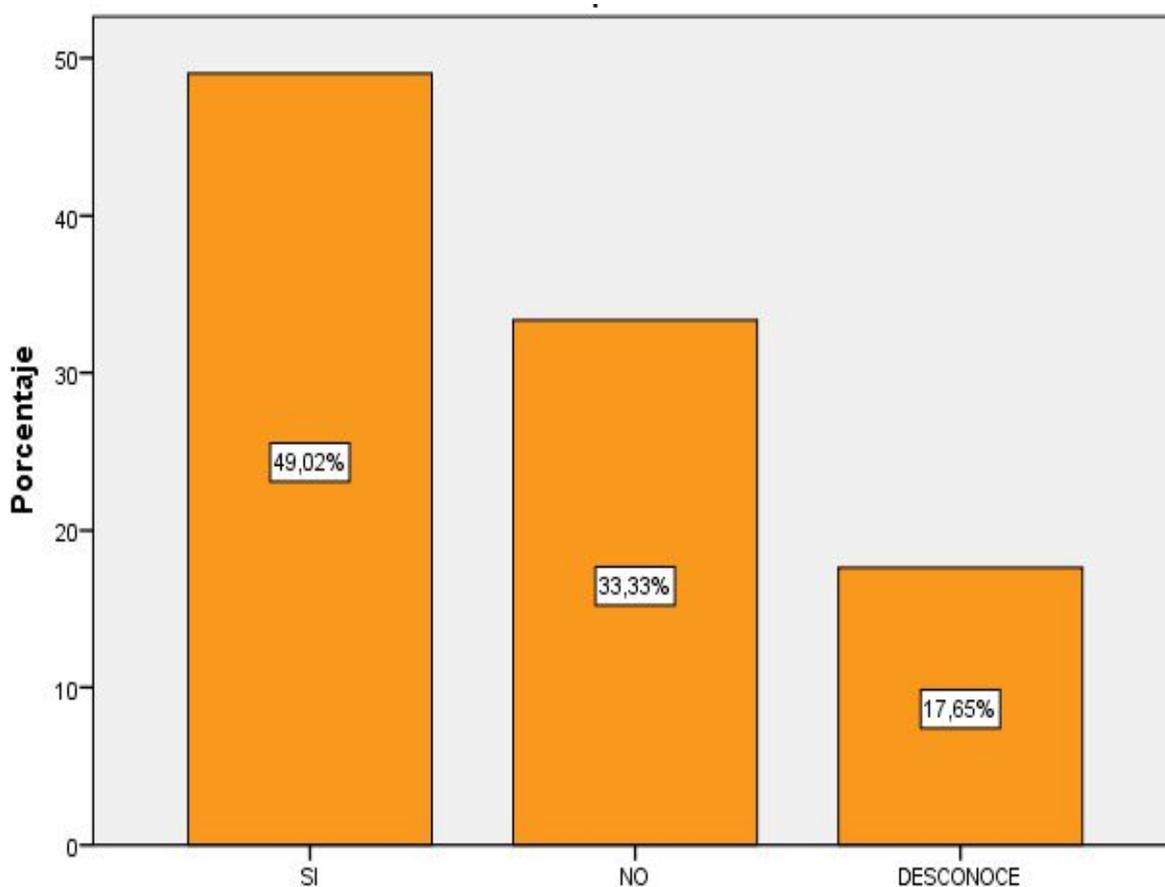
*La municipalidad de Chincheros cubren sus necesidades personales*

**¿Los servicios que brinda la municipalidad de Chincheros cubren sus necesidades personales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	25	49,0	49,0	49,0
	NO	17	33,3	33,3	82,4
	DESCONOCE	9	17,6	17,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio

**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 12: La municipalidad de Chincheros cubren sus necesidades personales**

Según la figura 12 describe gráficamente que un 49.02% cree que los servicios que brinda la municipalidad de Chincheros cubren sus necesidades personales, un 33.33% niega dicha opinión, frente a un 17.65% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 13**

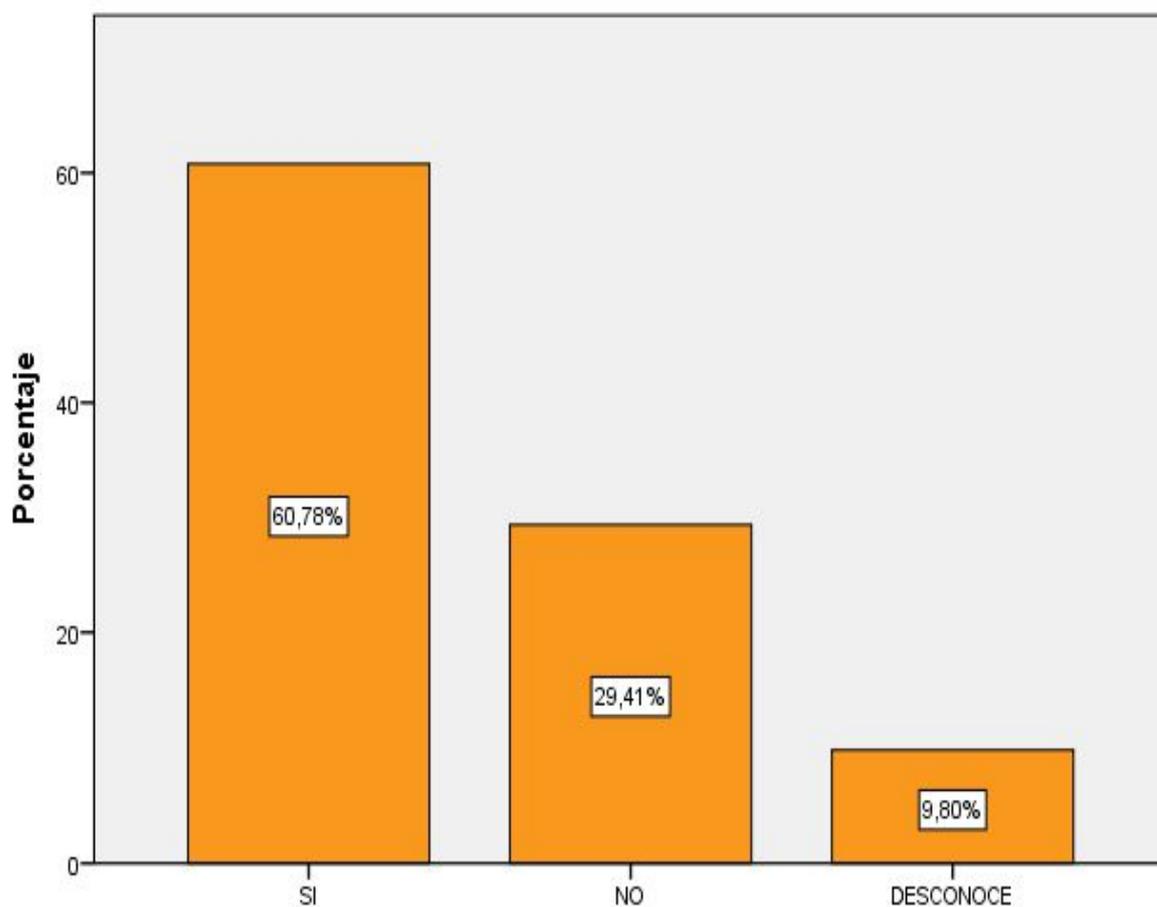
*Servicios sanitarios que brinda la municipalidad de Chincheros*

**¿Se siente satisfecho con los servicios sanitarios que brinda la municipalidad de Chincheros?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	31	60,8	60,8	60,8
	NO	15	29,4	29,4	90,2
	DESCONOCE	5	9,8	9,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

Nota: n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 13: Servicios sanitarios que brinda la municipalidad de Chincheros**

Según la figura 13 describe gráficamente que un 60.78% cree que los contribuyentes se siente satisfecho con los servicios sanitarios que brinda la municipalidad de Chincheros, un 29.41% niega dicha opinión, frente a un 9.80% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 14**

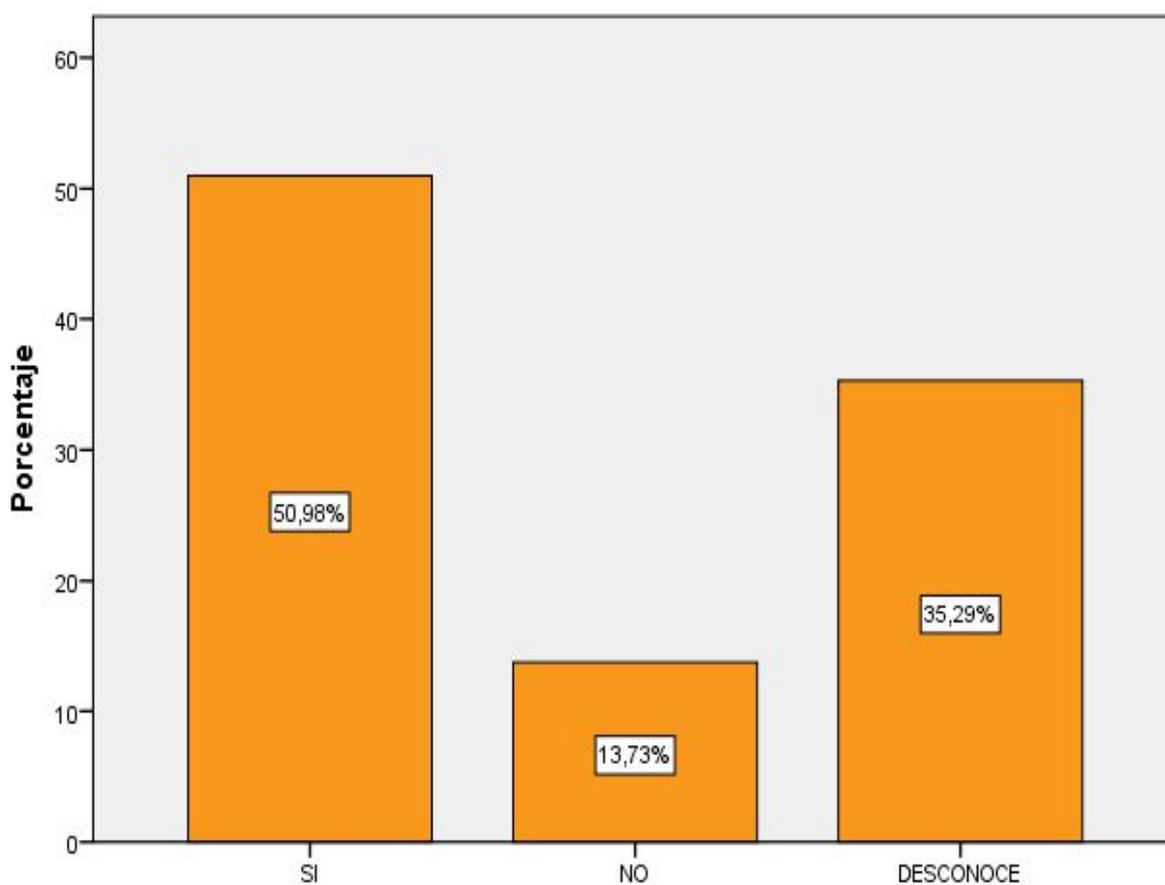
*El centro de salud brindar mayor salubridad a los usuarios*

**¿La municipalidad de Chincheros coordina con el centro de salud para brindar mayor salubridad a los usuarios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	26	51,0	51,0	51,0
	NO	7	13,7	13,7	64,7
	DESCONOCE	18	35,3	35,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio

**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 14: El centro de salud brindar mayor salubridad a los usuarios**

Según la figura 14 describe gráficamente que un 50.98% cree que la municipalidad de Chincheros coordina con el centro de salud para brindar mayor salubridad a los usuarios, un 35.29% niega dicha opinión, frente a un 13.73% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 15**

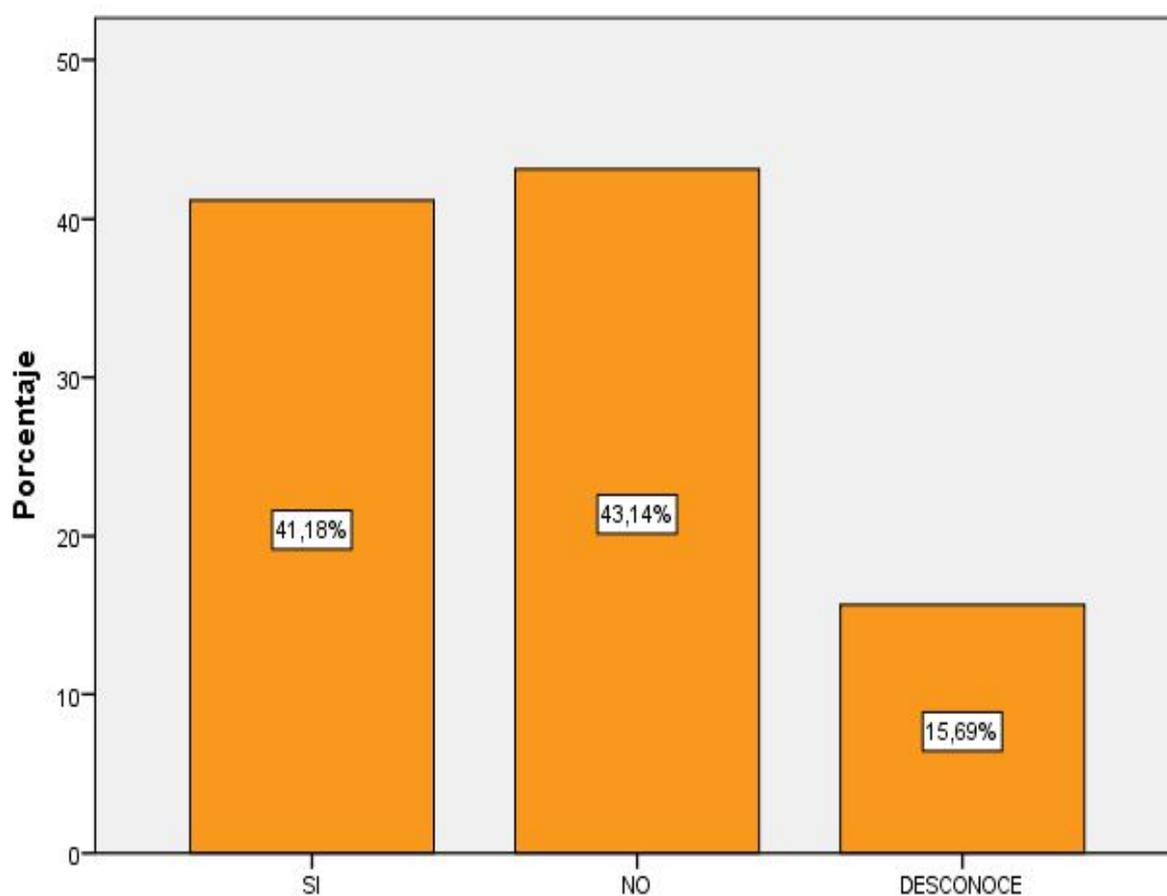
*Servicios personales según la necesidad de los usuarios*

**¿La municipalidad de Chincheros presta servicios personales según la necesidad de los usuarios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	21	41,2	41,2	41,2
	NO	22	43,1	43,1	84,3
	DESCONOCE	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio

**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 15: Servicios personales según la necesidad de los usuarios**

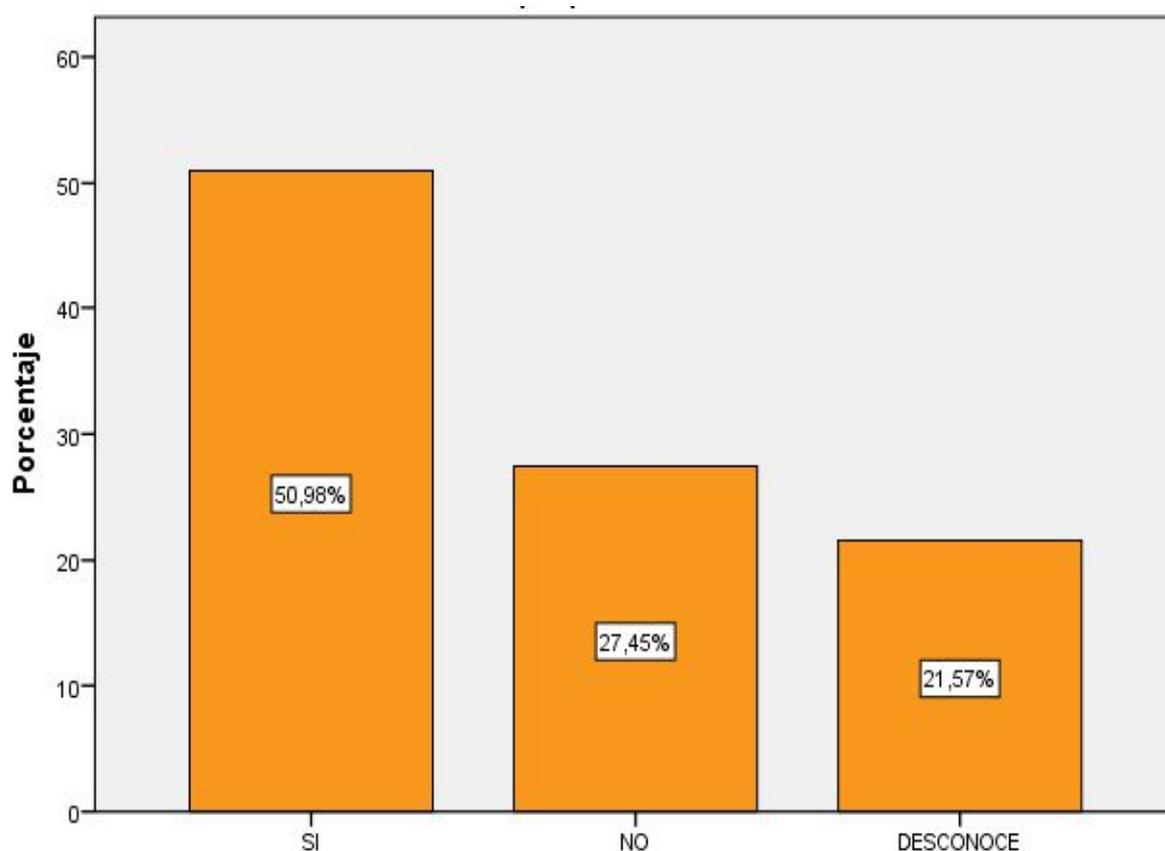
Según la figura 15 describe gráficamente que un 41.18% cree que la municipalidad de Chincheros presta servicios personales según la necesidad de los usuarios, un 43.14% niega dicha opinión, frente a un 15.69% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 16**  
*Reclamos sobre los servicios públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	26	51,0	51,0	51,0
	NO	14	27,5	27,5	78,4
	DESCONOCE	11	21,6	21,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio

**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 16: Reclamos sobre los servicios públicos**

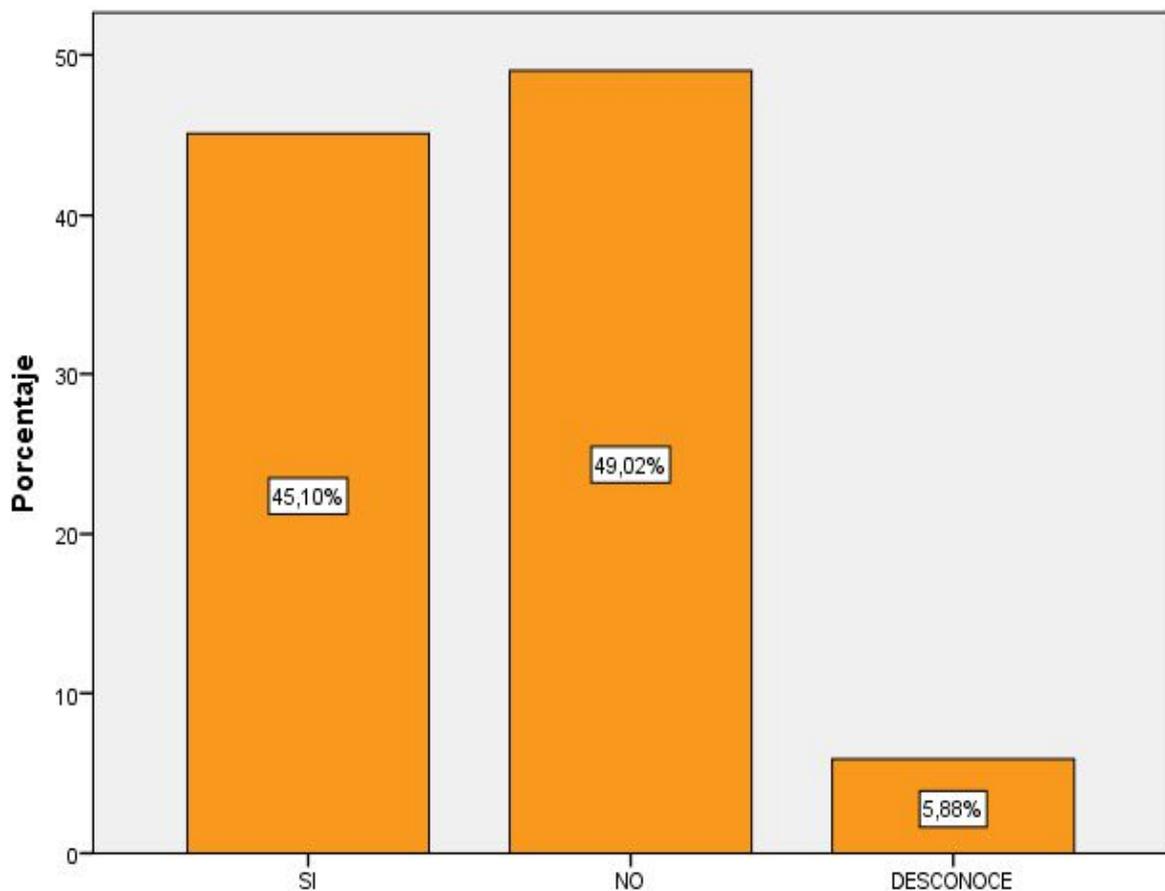
Según la figura 16 describe gráficamente que un 50.96% cree que los contribuyentes cuándo reclaman sobre los servicios públicos le brindan la información apropiada, un 27.45% niega dicha opinión, frente a un 21.57% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 17**  
Atención de reclamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	23	45,1	45,1	45,1
	NO	25	49,0	49,0	94,1
	DESCONOCE	3	5,9	5,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio

**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 17: Atención de reclamos**

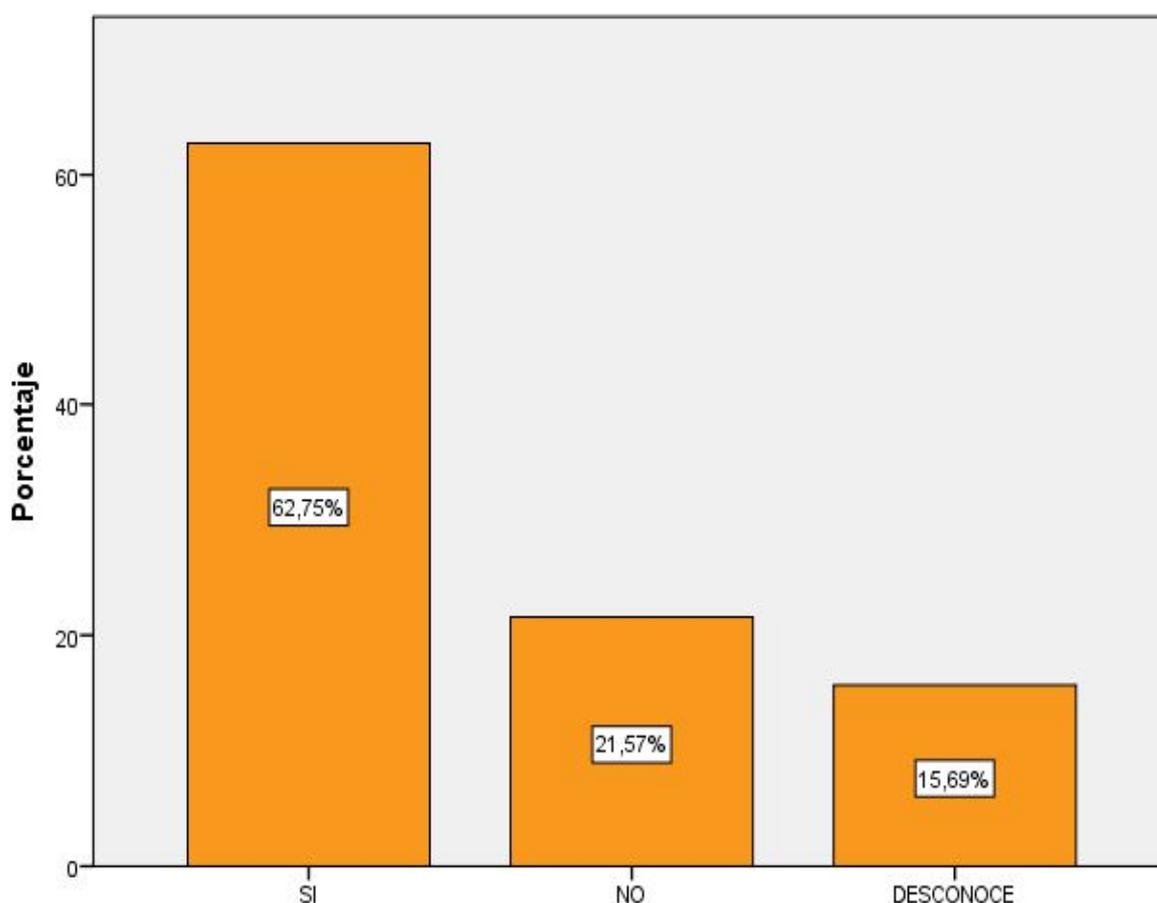
Según la figura 17 describe gráficamente que un 45.10% cree que los usuarios cumplen con sus obligaciones como contribuyentes, un 49.02% niega dicha opinión, frente a un 5.88% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 18**  
*Libro de reclamaciones*

<i>¿La municipalidad de Chincheros cuenta con un libro de reclamaciones?</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	32	62,7	62,7	62,7
	NO	11	21,6	21,6	84,3
	DESCONOCE	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio

**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 18: Libro de reclamaciones**

Según la figura 18 describe gráficamente que un 62.75% cree que la municipalidad de Chincheros cuenta con un libro de reclamaciones, un 21.57% niega dicha opinión, frente a un 15.69% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

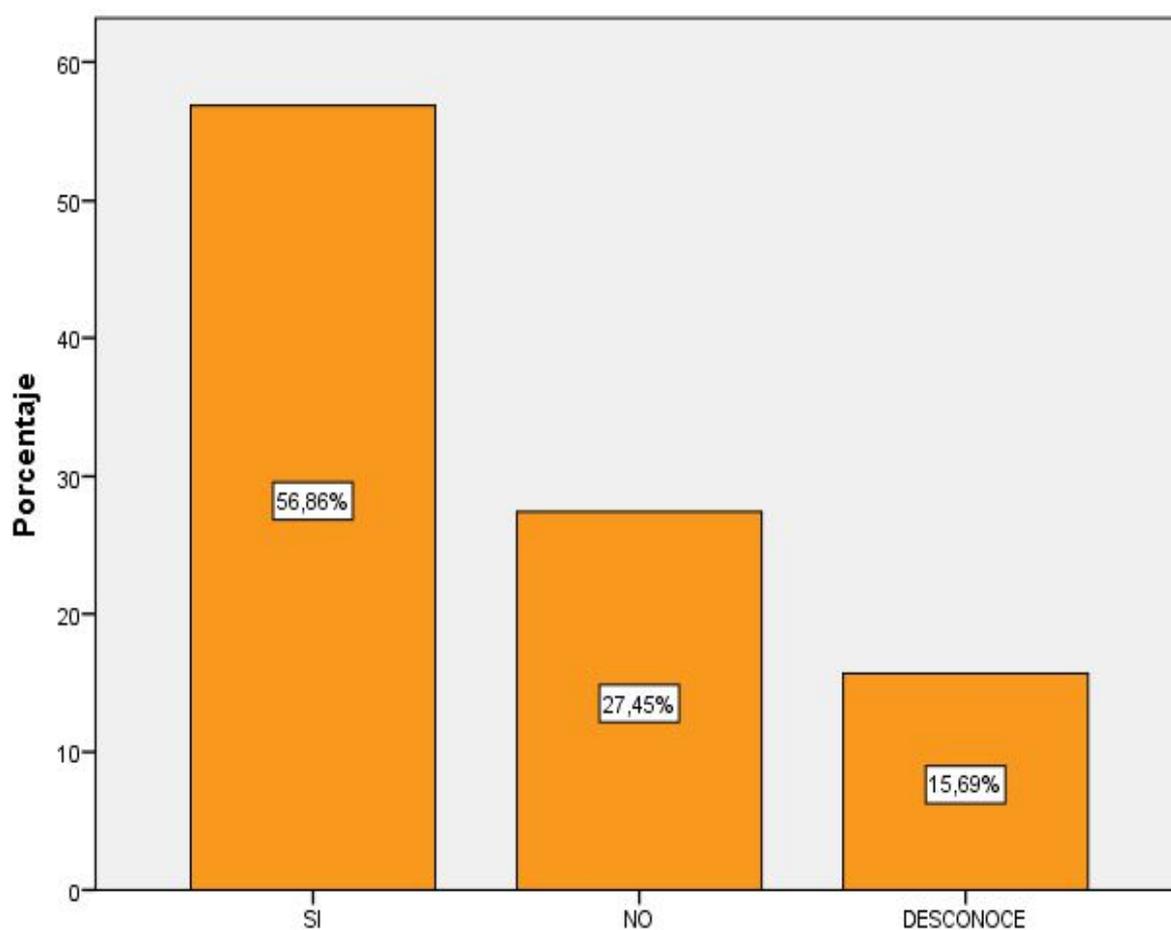
**Tabla 19**  
Oficina de atención ciudadana

**¿Cree usted que en la oficina de atención ciudadana se brindan un servicio es eficaz?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	29	56,9	56,9	56,9
	NO	14	27,5	27,5	84,3
	DESCONOCE	8	15,7	15,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propio

**Nota:** n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 19: Oficina de atención ciudadana**

Según la figura 19 describe gráficamente que un 56.86% cree que en la oficina de atención ciudadana se brindan un servicio es eficaz, un 27.45% niega dicha opinión, frente a un 15.69% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

**Tabla 20**

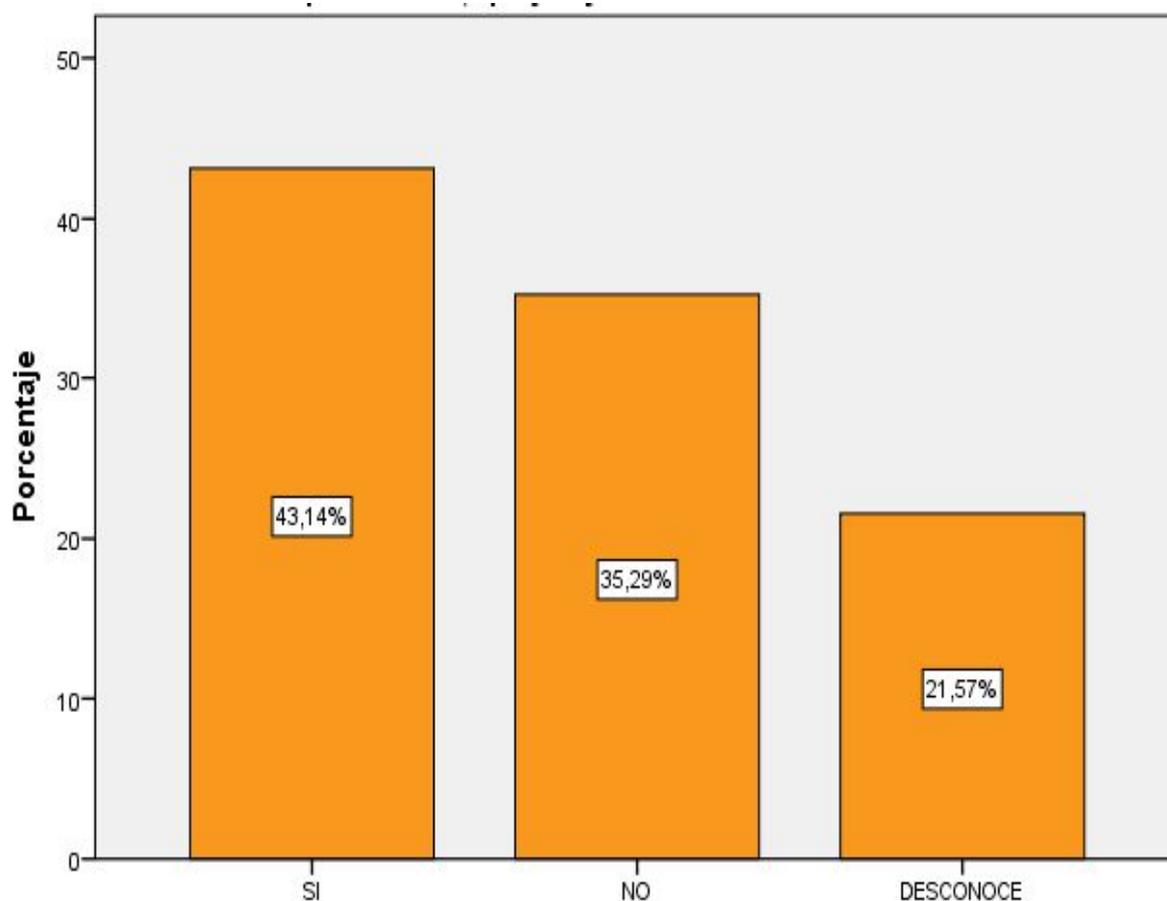
*Solución inmediata o efectiva a los problemas*

**¿La municipalidad da solución inmediata o efectiva a los problemas, quejas y/o reclamaciones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	22	43,1	43,1	43,1
	NO	18	35,3	35,3	78,4
	DESCONOCE	11	21,6	21,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propio

Nota: n = 51 Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

**Figura 20: Solución inmediata o efectiva a los problemas**

Según la figura 20 describe gráficamente que un 43.14% cree que la municipalidad da solución inmediata o efectiva a los problemas, quejas y/o reclamaciones, un 35.29% niega dicha opinión, frente a un 21.57% que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

## 4.2.CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. CONTRASTE DE HIPÓTESIS GENERAL

#### a) Planteamiento de la hipótesis

- Hipótesis Alterna (H1):  
Existe una relación significativa entre la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos en la municipalidad de Chincheros 2016
- Hipótesis nula (H0):  
No existe una relación significativa entre la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos en la municipalidad de Chincheros 2016.

#### b) Nivel de significancia (alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05)

Para todo valor de probabilidad ( $p = \text{Sig.}$ ), igual o menor que 0,05, se ACEPTA H1 y se RECHAZA Ho.

#### c) Elección de la prueba estadística:

**Tabla 21**

*Correlaciones entre variable hipótesis general*

		Morosidad en el arbitrio de limpieza pública	Mantenimiento de los servicios públicos
Morosidad en el arbitrio de limpieza pública	Correlación de Pearson	1	,701**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Mantenimiento de los servicios públicos	Correlación de Pearson	,701**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

Nota: Fuente escalas de coeficiente de correlación de Pearson

\*\*La correlación es positiva alta entre ambas variables

\* $p < 0,05$ (es significativa)

En conclusión se asume la hipótesis alterna H1

### 4.2.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

#### 4.2.2.1. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

#### a) Planteamiento de las hipótesis especifica 1

- Hipótesis Alterna (H1):  
Existe relación significativa entre la condición de los contribuyentes y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Chincheros 2016.

- Hipótesis nula (H0):  
No existe relación significativa entre la condición de los contribuyentes y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Chincheros 2016.

**b) Nivel de significancia (alfa):  $\alpha = 5\%$  (0,05)**

Para todo valor de probabilidad ( $p = \text{Sig.}$ ), igual o menor que 0,05, se ACEPTA H1 y se RECHAZA Ho.

**c) Elección de la prueba estadística:**

**Tabla 22**

*Correlaciones entre variables de la hipótesis específica 1*

			Condición de los contribuyentes	Satisfacción de los usuarios
Condición de contribuyentes	de los	Correlación de Pearson	1	,524**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	51	51
Satisfacción de usuarios	de los	Correlación de Pearson	,524**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	51	51

Nota: Fuente escalas de coeficiente de correlación de Pearson

\*\*La correlación es positiva moderada entre ambas variables

\* $p < 0,05$ (es significativa)

En conclusión se asume la hipótesis alterna H1

#### 4.2.2.2.CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

**a) Planteamiento de las hipótesis específica 2**

- Hipótesis Alterna (H1):  
Existe relación significativa entre la regulación de los arbitrios y el trato a los ciudadanos en la Municipalidad Chincheros 2016.

- Hipótesis nula (H0):  
No existe relación significativa entre la regulación de los arbitrios y el trato a los ciudadanos en la Municipalidad Chincheros 2016.

**b) Nivel de significancia (alfa):  $\alpha = 5\%$  (0,05)**

Para todo valor de probabilidad ( $p = \text{Sig.}$ ), igual o menor que 0,05, se ACEPTA H1 y se RECHAZA Ho.

**c) Elección de la prueba estadística:**

**Tabla 23**

*Correlaciones entre variable de hipótesis específica 2*

		Regulación de los arbitrios	Trato a los ciudadanos
Regulación de los arbitrios	Correlación de Pearson	1	,459**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	51	51
Trato a los ciudadanos	Correlación de Pearson	,459**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	51	51

Nota: Fuente escalas de coeficiente de correlación de Pearson

\*\*La correlación es positiva moderada entre ambas variables

\*p < 0,05(es significativa)

En conclusión se asume la hipótesis alterna H1

**4.2.2.3.CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3**

**a) Planteamiento de las hipótesis específica 3**

- Hipótesis Alterna (H1):  
Existe relación significativa entre el monto de las tasas y la información al ciudadano en la Municipalidad Chincheros 2016.
- Hipótesis nula (H0):  
No existe relación significativa entre el monto de las tasas y la información al ciudadano en la Municipalidad Chincheros 2016.

**b) Nivel de significancia (alfa):  $\alpha = 5\%$  (0,05)**

Para todo valor de probabilidad (p = Sig.), igual o menor que 0,05, se ACEPTA H1 y se RECHAZA Ho.

**c) Elección de la prueba estadística:**

**Tabla 24**

*Correlaciones entre variables de hipótesis específica 3*

		Monto de las tasas	Información al ciudadano
Monto de las tasas	Correlación de Pearson	1	,269
	Sig. (bilateral)		,056
	N	51	51
Información al ciudadano	Correlación de Pearson	,269	1
	Sig. (bilateral)	,056	
	N	51	51

Nota: Fuente escalas de coeficiente de correlación de Pearson

\*\*La correlación es positiva baja entre ambas variables

\*p > 0,05(no es significativa)

En conclusión se asume la hipótesis nula H0

#### 4.2.2.4.CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 4

##### a) Planteamiento de las hipótesis específica 4

- Hipótesis Alterna (H1):  
Existe relación significativa entre el cumplimiento de los contribuyentes y el procedimiento administrativo eficaz en la Municipalidad Chincheros 2016.
- Hipótesis nula (H0):  
No existe relación significativa entre el cumplimiento de los contribuyentes y el procedimiento administrativo eficaz en la Municipalidad Chincheros 2016.

##### b) Nivel de significancia (alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05)

Para todo valor de probabilidad ( $p = \text{Sig.}$ ), igual o menor que 0,05, se ACEPTA H1 y se RECHAZA Ho.

##### c) Elección de la prueba estadística:

**Tabla 25**

*Correlaciones entre variables de hipótesis específica 4*

		Cumplimiento de los contribuyentes	Procedimientos administrativos o eficaces
Cumplimiento de los contribuyentes	Correlación de Pearson	1	,338*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	51	51
Procedimiento administrativo eficaz	Correlación de Pearson	,338*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	51	51

Nota: Fuente escalas de coeficiente de correlación de Pearson

\*\*La correlación es positiva baja entre ambas variables

\* $p < 0,05$ (es significativa)

En conclusión se asume la hipótesis alterna H1

### 4.3.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 4.3.1. MOROSIDAD DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA

Se analizaron los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones de las variables del trabajo de investigación, los cuales se tuvo en cuenta la morosidad del arbitrio de limpieza pública en la municipalidad provincial de Chincheros - Apurímac, así mismo los resultados obtenidos en cada una de

las dimensiones de la segunda variable el mantenimiento de los servicios públicos de dicha institución edil, finalmente se contrasto la correlación existente entre las dos variables.

Los resultados a los que arribamos en cuanto a las tablas del N° 01 al N°10, se puede observar que en las dimensiones referente a la morosidad del arbitrio de limpieza que se da entre los contribuyentes de la municipalidad de Chincheros se encontró resultados bastante relevantes, llegando a obtenerse un porcentaje mayoritario de (52.94%) en la dimensión condición de los contribuyentes donde expresan que los usuarios a si cumplen con sus derechos como contribuyentes en su momento casi oportuno, cumpliendo con algunas obligaciones, pagando puntualmente sus tributos entre ellas algunas contribuciones más, el cual a veces conoce lo que tiene que pagar, así mismo en la dimensión regulación de los arbitrios se obtuvo que el (45.10%) de los contribuyentes opinan que los usuarios no están obligados a pagar sus arbitrios de limpieza pública, como también del mantenimiento de parques y jardines públicos, complementada con algunas campañas publicitarias del pago de sus arbitrios, en cuanto a la dimensión monto de las tasas se obtuvo un (60.78%) que opina que los tributos son creados por la municipalidad, el cual se encuentra satisfecho con los servicios públicos y administrativos de dicha entidad edil, así mismo en cuanto a la dimensión cumplimiento de los contribuyentes se obtuvo que el (62.75%) opinaron los contribuyentes que la comuna edil brinda una prestación efectiva, proporcionándoles facilidades y confianza para la realización de sus pagos.

#### **4.3.2. MANTENIMIENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS**

Los resultados a los que arribamos en cuanto a las tablas N° 13 al N°20, referente a las dimensiones de la variable mantenimiento de los servicios públicos se obtuvo unos resultados relevantes en cuanto a la opinión de los contribuyentes de dicho municipio, en lo que respecta en la dimensión satisfacción de los usuarios se obtuvo un porcentaje de (47.06%), de los contribuyentes opinan que los usuarios si se sienten satisfechos por el mantenimiento de los servicios públicos que realiza la municipalidad, el cual estos servicios regularmente cubren sus necesidades, y en principal de los servicios sanitarios, en la dimensión trato a los ciudadanos se obtuvo un porcentaje de (50.98%) los contribuyentes opinan que el municipio si coordina con el centro de salud para brindar salubridad, el cual presta servicios a los usuarios de acuerdo a sus necesidades y si se brinda la información apropiada a los usuarios cuando hay reclamos, en cuanto a la dimensión información al ciudadano el (49.02%) de los contribuyentes opinaron que si no se le da la solución inmediata a los reclamos y el municipio si cuenta con el libro de reclamos, así mismo en la dimensión procedimiento administrativo se encontró que el (56.86%) de los contribuyentes opinan que si regularmente la oficina de atención ciudadana brinda una atención eficaz, da una ejecución inmediata a los problemas, quejas y/o reclamaciones de servicios públicos.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

- **PRIMERO.-** Se ha determinado la relación entre la Morosidad en el arbitrio de limpieza pública y Mantenimiento de los servicios públicos en la Municipalidad de Chincheros, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.701, ésta es una correlación positiva alta, la relación es directa y significativa.
- **SEGUNDO.-** Se ha determinado la relación entre la Condición de los contribuyentes y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Chincheros, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.524, ésta es una correlación positiva moderada, la relación es directa y significativa.
- **TERCERO.-** Se ha determinado la relación entre Regulación de los arbitrios y Trato a los ciudadanos en la Municipalidad de Chincheros, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.459, ésta es una correlación positiva moderada, la relación es directa y significativa.
- **CUARTO.-** Se ha determinado la no relación entre Monto de las tasas y información al ciudadano en la Municipalidad de Chincheros, siendo el valor

de Correlación de Pearson = 0.269, ésta es una correlación positiva baja, la relación no es significativa.

- **QUINTO.-** Se ha determinado la relación entre Cumplimiento de los contribuyentes y Procedimiento administrativo eficaz en la Municipalidad de Chincheros, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.338, ésta es una correlación positiva baja, la relación es significativa.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Que la municipalidad Provincial de Chincheros implemente mejores estrategias el cual sensibilicen a los usuarios y esto disminuya el nivel de morosidad en dicha institución edil.
- A los Trabajadores se les sugiere desempeñarse de mejor manera en sus labores en las diferentes áreas que laboran dentro de la municipalidad y que ello siga demostrando un buen servicio en el mejoramiento de los servicios públicos de dicho municipio.
- Se sugiere a la municipalidad de Chincheros que brinde capacitaciones a su personal que labora internamente para superar las diferentes deficiencias que se observan dentro de dicha institución.
- Se sugiere al público usuario de dicha municipalidad cumplir con sus obligaciones de contribución y con ello mejorar los diferentes servicios públicos en bien de la provincia de Chincheros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Douglas Mc. Gregor "El Lado Humano de las Organizaciones" Editorial Luz M  
Rodriguez A. Bogotá Interamericana,S.A: Mc Graw Hill
- Chiavenato, A.(2010). Introducción a la teoría general de la administración.  
(5taed.). México: Mc Graw Hill.
- Godos Rázuri, V. (2008) Derecho Municipal y Regional: desarrollo,  
planificación y gestión municipal y regional. Lima: Grijley, p. 430.
- Hall, R. (1973). Organizaciones: estructura y proceso. (2aed.). México: Editorial  
Prentice Hall Internacional
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología de la  
investigación (5ta. Ed). México. D.F., México: Mc Graw Hill  
Interamericana.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado , C., & Batista , P. (2006).  
Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- Ley Orgánica de Municipalidades, N° 27972, publicada en el Diario Oficial El  
Peruano, 26 de mayo de 2003.
- Loreto M., R. (2006). Actualizaciones para el Management y el Desarrollo  
Organizacional. Universidad de Viña del Mar. Chile.
- Soria Del Castillo, B. (2011) Diccionario Municipal Peruano. Lima – Perú.
- PROMCAD/INICAM, Instituto de Investigación y Capacitación Municipal.  
Ediciones Nova Print S.A.C.
- Valderrama S. y León L. (2009). Técnicas e instrumentos para la obtención de  
datos en la investigación científica. Lima

Vara, A. (2008). ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? La tesis de maestría en educación. Tomo I. El proyecto de tesis. Universidad de San Martín de Porres. Lima – Perú. Primera edición.

Vara, A. (2010). ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. Lima – Perú. Segunda edición (Abreviada).