



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ**

**CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y  
FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS**

**TESIS**

**“RECAUDACION DE ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN  
CALIDAD DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE HUAURA 2018”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PUBLICO**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**YHUBER WILLIAM ORTIZ TRUJILLO**

**ASESOR:**

**CPCC. EMILIO AUGUSTO PALACIOS MARTINEZ**

**HUACHO – PERÙ**

**2019**

**NOMBRE DE AUTOR:**

**YHUBER WILLIAM ORTIZ TRUJILLO**

**ASESOR**

**CPCC. EMILIO AUGUSTO PALACIOS MARTINEZ**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

.....  
**CPC. EMILIO AUGUSTO PALACIOS MARTINEZ**

**ASESOR**

## TESIS

**“RECAUDACION DE ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN  
CALIDAD DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE HUAURA 2018”**

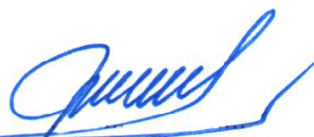
### JURADO EVALUADOR



**Dr. CPCC. MIGUEL ÁNGEL SUAREZ ALMEIRA  
PRESIDENTE**



**Mg. CPCC. TEODORICO ANGEL VILLANUEVA RODRIGUEZ  
SECRETARIO**



**Mg. CPCC. FREDY JAVIER HUACHUA HUARANCCA  
VOCAL**

***DEDICATORIA:***

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este trabajo de investigación, a mis padres por su amor, trabajo y sacrificio gracias a mis hermanos por su apoyo y en especial a mi hijo Frank Deyviss quien es la razón de mi vida.

## ***AGRADECIMIENTO:***

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo merecen reconocimiento especial mi Madre y mi Padre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Asimismo, agradezco infinitamente a mis Hermanos que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy y de lo que les puedo enseñar. Ojala algún día yo me convierta en su fuerza para que puedan seguir avanzando en su camino.

De igual forma, agradezco a los Profesores gracias a sus consejos, conocimientos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>INTRODUCCION</b> .....	xiii
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	01
1.2. Formulación del Problema.....	02
1.2.1 Problema General.....	02
1.2.2 Problemas Específicos.....	02
1.3. Objetivos de la Investigación.....	03
1.3.1 Objetivo General.....	03
1.3.2 Objetivos Específicos.....	03
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	04
2.2. Bases Teóricas.....	08
2.2.1. Recaudación de Arbitrios.....	09
2.2.2. Calidad de servicios.....	10
2.3. Definiciones Conceptuales.....	13
2.4. Formulación de Hipótesis.....	15
2.4.1. Hipótesis General.....	15
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	15
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b>	
3.1. Diseño Metodológico.....	16

3.1.1. Tipo.....	16
3.1.2. Enfoque.....	17
3.2. Población y Muestra.....	18
3.2.1. Población.....	18
3.2.2. Muestra.....	18
3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores.....	20
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	22
3.4.1. Técnicas a Emplear.....	22
3.4.2. Descripción de los Instrumentos.....	23
3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información.....	24
3.5.1 Técnicas de Análisis.....	24
3.5.2. Técnicas de Procesamiento de Datos.....	25

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Resultados.....	26
4.2. Contrastación de Hipótesis.....	47

## **CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión.....	59
5.2. Conclusiones.....	60
5.3. Recomendaciones.....	61

## **CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACION**

6.1. Fuentes Bibliográficas.....	62
6.2. Referencias Electrónicas.....	66

## **ANEXOS**

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	67
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	69



## INDICE DE CUADROS

<b>N°</b>	<b>DETALLE</b>	<b>Pág.</b>
1	Se cumple con la recaudación por el servicio de limpieza pública en forma adecuada en la Municipalidad Provincial de Huaura.	27
2	Se cumple con la recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Huaura.	29
3	Se recauda periódicamente con lo programado por el arbitrio de Serenazgo en la Municipalidad provincial de Huaura	31
4	Se invierte el Fondo de Compensación Municipal en pago por servicios de arbitrios en Municipalidad Provincial de Huaura.	33
5	La recaudación de arbitrios municipales, incide en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura.	35
6	Se cumple con puntualidad la atención en los servicios de arbitrios municipales a la ciudadanía en la Provincia de Huaura.	37
7	Autoridades municipales cumplen con compromiso de atención servicios de arbitrios municipales en Provincia de Huaura	39
8	Existe transparencia en la recaudación de arbitrios municipales para la atención a la ciudadanía en la Provincia de Huaura	41
9	Existe confianza por parte de ciudadanía por calidad de servicios de arbitrios que atiende a ciudadanía de la Provincia de Huaura.	43
10	La calidad de servicios por arbitrios municipales es eficiente para la ciudadanía en la Provincia de Huaura.	45
11	El adecuado servicio de limpieza pública, incide en pago oportuno por arbitrios municipales.	47
12	La recaudación oportuna del servicio incide, en el compromiso por buen servicio al ciudadano.	50
13	Recaudación oportuna por serenazgo, incide en transparencia de atención a seguridad ciudadana.	52
14	El Fondo de Compensación Municipal, incide la confianza para cubrir el costo del servicio.	54
15	La recaudación de arbitrios municipales, incide en calidad de servicios al ciudadano.	57

## INDICE DE GRAFICOS

<b>N°</b>	<b>DETALLE</b>	<b>Pág.</b>
1	Se cumple con la recaudación por el servicio de limpieza pública en forma adecuada en la Municipalidad Provincial de Huaura.	28
2	Se cumple con la recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Huaura.	30
3	Se recauda periódicamente con lo programado por el arbitrio de Serenazgo en la Municipalidad provincial de Huaura	32
4	Se invierte el Fondo de Compensación Municipal en pago por servicios de arbitrios en Municipalidad Provincial de Huaura.	34
5	La recaudación de arbitrios municipales, incide en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura.	36
6	Se cumple con puntualidad la atención en los servicios de arbitrios municipales a la ciudadanía en la Provincia de Huaura.	38
7	Autoridades municipales cumplen con compromiso de atención servicios de arbitrios municipales en Provincia de Huaura	40
8	Existe transparencia en la recaudación de arbitrios municipales para la atención a la ciudadanía en la Provincia de Huaura	42
9	Existe confianza por parte de ciudadanía por calidad de servicios de arbitrios que atiende a ciudadanía de la Provincia de Huaura.	44
10	La calidad de servicios por arbitrios municipales es eficiente para la ciudadanía en la Provincia de Huaura.	46
11	El adecuado servicio de limpieza pública, incide en pago oportuno por arbitrios municipales.	49
12	La recaudación oportuna del servicio incide, en el compromiso por buen servicio al ciudadano.	51
13	Recaudación oportuna por serenazgo, incide en transparencia de atención a seguridad ciudadana.	53
14	El Fondo de Compensación Municipal, incide la confianza para cubrir el costo del servicio.	56
15	La recaudación de arbitrios municipales, incide en calidad de servicios al ciudadano.	58

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar si la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018.

**Métodos:** La población de estudio fue 95 personas que laboran en Municipalidad Provincial de Huaura, seleccionadas mediante el muestreo probabilístico, se utilizó instrumento de medición de actitudes la escala Dicotómica. Se tuvo como dimensiones: Servicios de atención, cronograma de acciones, Plan de seguridad ciudadana, Plan de ingresos, Resultados. La confiabilidad de instrumentos fue validada mediante la aplicación del proceso Computarizado con SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 22.0 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%. La prueba de ji cuadrada.

**Resultados:** Los resultados muestran que el mayor porcentaje (52.63%) autoridades, funcionarios y servidores consideraron estar de acuerdo, en la calidad de servicios por arbitrios municipales es eficiente para el ciudadano, en relación a recaudación de arbitrios y su incidencia en calidad de servicios el (73.69%) está de acuerdo. **Conclusión:** Los resultados demuestran la recaudación de arbitrios municipales inciden en calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018. ( $0.80E-122 < 0.05$ ).

**Palabras Claves:** Recaudación, arbitrios municipales, seguridad ciudadana.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine if the collection of municipal taxes affects the quality of service to the citizen in the Provincial Municipality of Huaura 2018. **Methods:** The study population was 95 people working in the Provincial Municipality of Huaura, selected by probabilistic sampling, an instrument of attitude measurement was used on the Dichotomous scale. The following dimensions were taken into account: Attention services, action schedule, citizen security plan, income plan, results. Instrument reliability was validated by applying the Computerized Process with SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Version 22.0 of the Pearson correlation model and 95% confidence level. The chi-square test. **Results:** The results show that the highest percentage (52.63%) authorities, officials and servers considered to be in agreement, in the quality of services by municipal taxes is efficient for the citizen, in relation to tax collection and its incidence in quality of services the (73.69%) agrees. **Conclusion:** The results show the collection of municipal taxes affect the quality of services to the citizen in the Provincial Municipality of Huaura 2018. ( $0.80E-122 < 0.05$ ).

**Key words:** Collection, municipal taxes, citizen security.

## INTRODUCCION

La investigación desarrollada, que trata sobre: **“RECAUDACION DE ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA 2018”** u elaboración se ejecutó estrictamente de acuerdo a la estructura del reglamento para la formulación, elaboración, desarrollo, presentación y sustentación de la tesis aprobado por la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras y por ende por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, dicha estructura se inicia en el Planteamiento del Problema; Marco Teórico; Metodología; Resultados; Discusión, Conclusiones, Recomendaciones; y Fuentes de Información; de la misma forma se cumple en adjuntar los respectivos anexos como la matriz de consistencia y la encuesta utilizada para la obtención de información, por lo que la estructura fue desarrollada sobre la base de los seis capítulos, por lo que fueron desarrollados de la manera siguiente:

Capítulo I: denominado Planteamiento del Problema, para ello desarrollamos metodología de investigación científica, iniciando con el conocimiento de realidad problemática, observándose que no se cumple adecuadamente con la recaudación generada por los costos de los servicios públicos, que forman la base importante para cumplir con las obligaciones generadas por dichos servicios, generado que estos sean

subvencionados por otros ingresos, generando en algún momento dificultades con la ciudadanía para su cumplimiento en el servicio a cabalidad, por ello consideramos que dicha recaudación incide favorablemente en la ejecución de servicios de calidad para la ciudadanía en la Provincia de Huaura, lo cual nos permitió formular el problema general, sus problemas específicos, así como el objetivo general y sus objetivos específicos de la investigación.

En el Capítulo II: denominado Marco Teórico, constituido por los antecedentes de la investigación, como sus bases teóricas en el cual se desarrolla los conceptos teóricos que forman la base doctrinaria de recaudación de arbitrios municipales como de calidad de servicios al ciudadano importancia que tiene cumplir oportunamente con el recaudo por derechos de arbitrios, luego de la definición y sustentación teórica de ambas variables (independiente y dependiente), para lo se recurrió a los aportes de diferentes autores nacionales, que permitió enriquecer la investigación realizada, así mismo incluye definiciones conceptuales en el cual se define cada uno de los indicadores, finalmente en dicho capítulo se plantea la formulación de hipótesis general y respectivas hipótesis específicas.

En el Capítulo III: denominado Metodología, está constituido por el diseño metodológico, que incluye el tipo, enfoque de la investigación; la población para la presente investigación estuvo conformada por 95 individuos que laboran directamente en la Municipalidad Provincial de Huaura, su

muestra de la investigación, estuvo compuesta por 76 personas entre ellos: Autoridades, Funcionarios y servidores quienes fueron seleccionados en forma aleatoria, a ellos se les aplicó la encuesta piloto debidamente estructurada por 10 preguntas; a continuación se desarrolló Operacionalización de variables como índices e indicadores; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; las técnicas empleadas para la descripción de los instrumentos computacionales y para el procesamiento de la información.

En el capítulo IV: denominado Resultados, dicho capítulo contiene el tratamiento y procesamiento de la información seleccionada, la cual fue trabajada estadísticamente por respuestas a cada una de las preguntas formuladas, la misma que respalda la elaboración de las gráficas elaboradas; también se incluye la contrastación de hipótesis, para lo cual se utilizó la distribución de chi-cuadrada, con datos utilizados para el análisis se procede a clasificarlos en forma categóricas, para cada una de ellas, continuando con el procedimiento estadístico destinado para dichos fines.

El Capítulo V: denominado Discusión, Conclusiones y Recomendaciones las mismas que fueron obtenidas como resultado de su desarrollo, se analizó la parte teórica conceptual, las conclusiones en concordancia con resultados determinados de la formulación de hipótesis, en cuanto a las recomendaciones están orientadas a su aplicación con la finalidad que se mejore la recaudación de arbitrios municipales considerando que éstos

inciden favorablemente en la calidad de servicios al ciudadano en la Provincia de Huaura.

Finalmente, en el Capítulo VI: denominado Referencias Bibliográficas como referencias electrónicas, detallando la bibliografía que fue necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, de la misma manera de cumple en adicionar los anexos respectivos.



## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

Los Gobiernos Locales en el Perú, en su aspecto legal se rigen por la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, y demás normas reglamentarias, para que las autoridades electas que representan a la ciudadanía cumplan con administrar los ingresos y gastos en bien de los requerimientos más importantes de la población.

En tal sentido la Municipalidad Provincial de Huaura, en la búsqueda de cumplir con los preceptos señalados en la Ley, desarrolla sus actividades de recaudación de impuestos tasas y contribuciones con la finalidad de cumplir con sus objetivos, que como gobierno local le corresponde, para ello cuenta con la Gerencia de Rentas que es la encargada de desarrollar sus acciones para la ejecución de cobranzas ordinarias, así como de las cobranzas coercitivas a través de las acciones coactivas

Sin embargo se encuentran algunos aspectos que deberán de ser considerados como la situación problemática, en cuanto la población no cumple en el pago oportuno de sus arbitrios municipales, situación que no permite cumplir en forma oportuna y de calidad con la adecuada atención

a la población, entre los arbitrios tenemos la recaudación por el servicio de limpieza pública, parques y jardines, Serenazgo, así como de los impuestos autorizados por la constitución política del estado.

La situación problemática se evidencia en cuanto los ingresos no permiten cubrir el costo por cada uno de los servicios a nivel de arbitrios, que en muchos casos son subvencionados por impuestos o por parte de los Fondos de Compensación Municipal, transferidos por el Ministerio de Economía y Finanzas.

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a. ¿Cómo el adecuado servicio de limpieza pública, incide en la puntualidad de pago por los arbitrios en la municipalidad Provincial de Huaura?
- b. ¿En qué medida la recaudación de parques y jardines permite cumplir con el compromiso de un servicio de calidad al ciudadano?
- c. ¿De qué manera la recaudación oportuna por Serenazgo incide en la transparencia de atención a la seguridad ciudadana?

- d. ¿De qué manera el Fondo de Compensación Municipal incide en la confianza para la atención al costo del servicio al ciudadano?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar si la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a. Establecer si el adecuado servicio de limpieza pública, incide en la puntualidad de pago por arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura.
- b. Establecer si la recaudación oportuna de por el servicio de parques y jardines influye en el compromiso de un buen servicio al ciudadano.
- c. Demostrar si la recaudación oportuna por el servicio de Serenazgo incide en la transparencia de atención a la seguridad ciudadana.
- d. Evaluar de qué manera el Fondo de Compensación Municipal incide en la confianza para la oportuna atención en el costo por el servicio al ciudadano.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

En cuanto a los antecedentes hemos realizado la búsqueda a nivel de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras, de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, así como en Escuelas Académicas Profesionales de Ciencias Contables y Financieras de otras Universidades, no habiendo encontrado temas de investigación similar a nuestro tema de investigación en los aspectos específicos, sin embargo hemos observado temas de carácter general que han tratado sobre la problemática que investigamos por lo que consideramos que el estudio reúne las características de una investigación inédita.

En tal sentido nos permitimos adjuntar algunas investigaciones que abordan las dos variables de nuestra investigación, las que han sido consideradas como importante para nuestro estudio; las mismas que a continuación se señalan:

El Bachiller, **CHUQUIMAMANI J.** (2017) en su tesis: El impacto de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines en el

distrito de Juliaca 2016, para obtener título de Contador Público en Universidad José Carlos Mariátegui Moquegua – Perú.

El autor entre otras llega a las siguientes conclusiones:

1. Determino que la recaudación de arbitrios municipales no impacta en la gestión de servicios de parques y jardines en el distrito de Juliaca
2. No existe una comprensión integral de la población sobre lo que significa la recaudación de arbitrios municipales
3. Los ciudadanos tienen la sensación que el servicio de parques y jardines es financiado por la recaudación del impuesto al patrimonio predial
4. La gestión por el servicio de parques y jardines es inadecuado por la ineficiencia e ineficacia de la gestión municipal.

Bachiller **JAEL SOFIA DEL VALLE SEQUEIROS (2016)** en su tesis: Análisis legislativo del impuesto a las apuestas frente a la recaudación tributaria municipal en el Perú periodos 2014-2015, para la obtención del título profesional de Contador Público, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo.

Finalmente la tesista llega a las conclusiones siguientes:

1. La norma Decreto Legislativo N° 776, y sus modificatoria precisa la delimitación como sujetos pasivos de impuestos a organizadores de eventos, es decir a aquellas empresas que desarrollan la actividad de apuestas.

2. La norma actual, no es clara, por cuanto no ha definido la delimitación de las actividades y bases imponible de cada uno de los tributos afectos situación que puede generar confusión en las personas para cumplir con sus obligaciones tributarias, por que deberá de haber razonabilidad en su aplicación.
3. Que en otros países como España, Chile y Colombia, la aplicación a ciertos impuestos son regulados de acuerdo a la situación económica como social de parte de los actores pasivos a dicha obligación, sin embargo podemos verificar que en las esferas de nuestro país es de caracter obligatorio y en forma igual para sus deudores.

El Bachiller **GUSTAVO OTILANO ALFARO ALFARO (2016)** en su investigación denominada: El Sistema de Control Interno y su incidencia en las unidades de Logística y Control Patrimonial de la Municipalidad Provincial de Talara – 2014, tesis presentada para la obtención del Frado Académico de Maestro en Ciencias Económicas, en la Universidad Nacional de Trujillo.

A partir de los resultados y discusión obtenidos, el investigador llega a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, la gestión en las unidades de logística y control patrimonial, existe un alto porcentaje 47 % considera, que la gestión actual en dichas unidades es deficiente, por lo que urge su mejora y el 53 % considera como bueno y regular. Para superar esta deficiencia administrativa en la gestión se debe implementar un nuevo sistema de control interno, COSO I.

2. Las estrategias que se viene aplicando en el sistema de control interno en las unidades logísticas y control patrimonial, de acuerdo a los resultados obtenidos, se considera que el 40 % manifiesta no es necesario implementar un nuevo sistema de control y que la optimización debe ser implementada por la alta gerencia. En cambio, el 53 % considera que es posible establecer una mejora en la gestión. Ante esta realidad, consideramos que aplicando el nuevo sistema de control COSO I se optimizara la gestión de dichas unidades.
3. De acuerdo a la información obtenida, se determina que en el proceso de gestión en las unidades de Logística y control patrimonial, no existe evidencia una aplicación adecuada en la gestión del control interno, por lo que es necesario implementar los cinco componentes del sistema COSO I, en la municipalidad Provincial de Talara.
4. Se concluye que existe influencia del control interno en los objetivos de la entidad, el 60 % determino que si existe influencia y el 40 % determina que no. Es necesario implementar procesos de información sobre la importancia de implementar sistemas adecuados.
5. Se concluye que es necesario aplicar indicadores, economía, eficiencia y eficacia el 40 %, los resultados evidencias unidad de criterio sobre esta realidad, y que deben enmarcar las acciones de los funcionarios en la gestión del sistema del control interno en las unidades investigadas de la municipalidad de Talara.

Así mismo el Bachiller, **DAVID DE LA CRUZ GUTIERREZ, (2016)** en su investigación denominada: Incidencia del Control Interno en el Área de

Logística - Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Huarochirí 2015, investigación desarrollada para la obtención del título profesional de Contador Público.

Finalmente el investigador llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se logró describir la incidencia del control interno en la gestión de los gobiernos locales ya que por norma es obligatorio el control interno gubernamental tanto interno como externo.
2. Se logró determinar el modo como el sinergia miento de los componentes del control interno gubernamental pueden facilitar el mejorar la gestión en el área De logística - abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Huarochirí.
3. Se pudo determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en la unidad de estudio, además se anotó la falta de capacitación del personal del área de logística - abastecimiento de la Municipalidad provincial de Huarochirí, para la implementación del control interno.

## **2.2. BASES TEORICAS**

Las bases teorías que se consideraran como aspecto principal doctrinario normativo para el desarrollo de la investigación serán las siguientes:



### **2.2.1. RECAUDACION DE ARBITRIOS MUNICIPALES**

Según Pacifico (2016) “Los gobiernos locales administran exclusivamente las contribuciones y las tasas municipales, sean por derechos, licencias o arbitrios, y por excepción los impuestos que la ley los asigne” (pág. 37).

Cueva (2012) adiciona “Los gobiernos locales tienen jurisdicción tributaria delegada por cuanto han recibido del estado la autorización para recaudar y administrar determinados tributos de naturaleza municipal, que les sirven de fuente de ingresos para afrontar los gastos que ocasiona el desarrollo de su localidad” (pág. 196).

Es necesario tener una opinión sobre tributo; al respecto Robles y Ruiz (2009), según menciona “no define tributo”, pero Ataliba, G. en Hipótesis de incidencia tributaria (1987) quien indica como obligación pecuniaria, ciudadano, como sujeto pasivo, porque la ley así lo señala (pág. 2).

Sin embargo sobre obligación tributaria Robles C. (2004) Relación entre acreedor y deudor de tributos señalado por norma, por lo que está obligado a cumplir con dicho deber de lo contrario estará expuesto a exigencia coercitiva (pág. 2).

En cuanto a los tributos en Gobiernos locales Javier L. (2000) los Gobiernos locales son responsables de contribuciones y tasas,

como autorizaciones, o arbitrios municipales y en cuanto a impuestos lo que la constitución les permite (pág. 1.2).

### **2.2.2. CALIDAD DE SERVICIOS AL CIUDADANO**

Sobre calidad Deming (1989) señala es reflejar las necesidades futuras de las personas, pero que pueden ser cuantificados para su orientación y ejecución a una cantidad económica aceptable por los usuarios.

Sin embargo Juran (1990) señala que Calidad tiene que ver con las especificaciones del servicio, en función a la necesidades de los usuarios y que ese servicio debe de satisfacer su necesidad. (pág. 5)

A ello adicionamos la opinión de Ishikawa (1986) señalo que la calidad es la calidad de servicio, del trabajo y proceso utilizado, en relación a sus objetivos a cumplir en el periodo determinado. (pág. 13)

Sin embargo Imai (1998) dice: calidad no solo es el servicio culminado, sino la calidad de los procesos relacionados para la atención a los servicios para los usuarios (pág. 10)

En el mismo sentido Drucker (1990) señala: La calidad no es lo que contiene el servicio, es lo que obtiene el usuario, y por lo cual está en la capacidad de poder retribuir económicamente. (pág. 41).

En cuanto a la calidad de servicios Albrecht (1994) señala: El tiempo cambia la economía de escala cambia. Se presentan nuevos escenarios económicos de servicios, del cual se convierten en los más importantes que los propios servicios (pág. 57).

Sin embargo Mendoza (2007) resalta que la calidad de servicios se convierte en un requisito importantísimo, para diferenciarse en el mundo, por cuanto se evalúa por resultados como su proceso.

Sobre calidad de servicio nos referimos a Quijano V. (2003) quien al respecto indica que se debe de tener en cuenta la cultura de servicio, en la cual participan las personas responsables con autoridad, que permita dar un servicio de cumplimiento.

Al respecto Ruiz (2011) lo considera como un comportamiento de su actitud, pero no comparativo a la aceptación de los usuarios quien compara la forma de ser atendido, con la finalidad de comparar resultados.

Posteriormente Quijano V. (2004) centraliza el concepto como el cumplir con los pactos previos, ofrecidos a las personas, en el periodo esperado, con calidad de conformidad y conformidad de la ciudadanía.

En cuanto a la calidad de servicio recurrimos a Galvis (2011) Servicio de calidad no es solo considerar las consideraciones del usuario del servicio,

es proporcionar al ciudadano un servicio que sea igual o supere las expectativas esperadas (pág. 44).

Al respecto Rodríguez (2007) definió como el factor importante para satisfacción a los usuarios, siempre que se atienda en relación a los requerimientos de los usuarios, que les permita obtener un servicio de calidad (pág. 19).

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, nos será útil el uso de los siguientes términos conceptuales:

#### **LIMPIEZA PÚBLICA**

Para ello recurrimos a Salazar A. (2015) señala como la gestión hacia los residuos sólidos, como su quema, generando emisión altos niveles de toxicidad, así se emiten otros químicos, que generan un peligro a la salud. Por ello los Gobiernos locales deben desarrollar estrategias adecuadas que permita reducir el perjuicio de salud a la humanidad.

#### **PARQUES Y JARDINES**

En opinión de Ojeda (2015) El servicio por parques y jardines espacio de carácter biológico y paisaje especial para ser protegidos, y que serán utilizados por la ciudadanía, por lo que deberá de mantenerlo y conservar sus características (pág. 36)

## **SERENAZGO**

Dicho arbitrio municipal corresponde, al servicio de seguridad y vigilancia publica de proteger a la ciudadanía en todo el ámbito que le corresponde a su jurisdicción.

## **FONDO DE COMPENSACION MUNICIPAL**

Al respecto Vera M. (2014) señala que el FONCOMUN, es un fondo amparado en la Constitución política del estado, con el fin de apoyar la inversión en gobiernos locales, con apoyo a zonas más deprimidas y en la búsqueda del desarrollo urbanístico de las ciudades. (pág. XI-1)

## **PUNTUALIDAD**

Sobre ello Moya E. (2011) describe que es un comportamiento que se aprende desde la infancia, como la formación de valores en familia, lo cual permite cumplir como regla los horarios de actividades.

Es una cualidad adquirida por las personas, por lo que dependerá de su cumplimiento oportuno y diligencia en su comportamiento de realizar sus actividades y compromisos con sumo cuidado y refleja como principio en la actitud de la persona.

## **COMPROMISO**

En ese contexto Lehtman es un fenómeno que se experimenta y se observa, como el estado de ánimo divergente como expresión de

aspectos controversiales y en muchos casos no se es consciente de los pactos acordados (pág. 8)

Es el honrar un acuerdo, pacto previo, ofrecimiento, sobre conveniencia aceptada por ambas partes, la cual se benefician ambos en un tiempo determinado.

### **TRANSPARENCIA**

Según Guerrero E. (2008) se utiliza como la cualidad de un objetivo, también como atributo de una persona, como también de un corporativo o grupo de personas (pág. 10).

Es una distinción en el cumplimiento de ético y de principios en el comportamiento de la persona o corporativo en las entidades gubernamentales o privadas, que se permite una rendición de cuentas en función a los hechos reales que se presentan.

### **CONFIANZA**

Al respecto Kramer (1999) advierte que es la expresión del riesgo generado por incertidumbre en relación a las acciones de otros individuos de las que depende, es importante que exista la percepción que pueda perder (pág. 569)

Es una actitud de comportamiento en sus actividades, a nivel personal como corporativo, cuando se tenga que asumir responsabilidad en dicho orden, situación que se evalúa en función a sus acciones.

## **2.4 FORMULACION DE HIPOTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis General**

La recaudación de arbitrios municipales incide favorablemente en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

- a.** El adecuado servicio por limpieza pública, incide favorablemente en el pago oportuno por arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura.
- b.** La recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines incide favorablemente en el compromiso por un buen servicio al ciudadano.
- c.** La recaudación oportuna por Serenazgo incide favorablemente en la transparencia de atención a la seguridad ciudadana.
- d.** El Fondo de Compensación Municipal incide favorablemente en la confianza para cubrir el costo por el servicio a la ciudadanía.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 DISEÑO METODOLOGICO

##### 3.1.1. Tipo

La investigación que realizaremos de acuerdo a su naturaleza del problema planteado y en concordancia a los objetivos, consideramos que reúne las condiciones para su consideración como investigación Descriptiva – Correlacional, considerando que la realización de la investigación, nos permitirá proponer alternativas de soluciones a la problemática de la recaudación de arbitrios y como ésta incide en la calidad de servicios a la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Por lo que el diseño específico de la investigación será Descriptivo - Correlacional, para la cual se plantea el diagrama siguiente:

**M = ox I oy**

**Dónde:**

M = Muestra seleccionada.

O = Observación.

X = Recaudación de arbitrios municipales

Y = Calidad de servicios

I = Grado de influencia entre la causa y el efecto.



### **3.1.2. Enfoque**

El trabajo de investigación será desarrollado teniendo en cuenta un enfoque cuantitativo, considerando que nos permitirá dar aportes sobre los hechos reales, observables, medibles en relación a la recaudación de los arbitrios municipales y como ésta incide en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Para proceder al desarrollo de la presente investigación consideramos que será necesaria la utilización de los siguientes métodos:

#### **HISTORICO**

Método que nos permitirá conocer el proceso, evolución, desarrollo y ejecución de la recaudación de arbitrios municipales y como se refleja en la calidad de atención a los servicios a la ciudadanía en la Provincia de Huaura.

#### **DESCRIPTIVO**

Dicho método nos permitirá identificar, analizar y estudiar las variables determinadas para la investigación. De la misma forma nos permitirá describir e interpretar el contenido de la documentación, e información que se obtenga en el desarrollo del estudio, el cual deberá de ser parte de los antecedentes y desarrollo que se presentan hasta hoy en cuanto a los problemas que se presentan en la recaudación de los arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura, y como inciden en la calidad del servicio que se brinde a la ciudadanía.

## **EXPLICATIVO**

Método que nos permitirá explicar los mecanismos y la situación en la cual se encuentra los procesos que se aplican en la recaudación de los arbitrios municipales, así mismo como incide dicha recaudación en la calidad del servicio a la ciudadanía en la Provincia de Huaura.

## **ANALITICO**

Dicho método que nos permitirá analizar los métodos y procedimientos que se utilizan para cumplir con la recaudación de los arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura, y como éstos inciden en la calidad de servicios al ciudadano.

### **3.2. POBLACION Y MUESTRA**

#### **3.2.1 Población**

La población para la investigación estará determinada por la Municipalidad Provincial de Huaura, para su determinación cuantitativa hemos considerado 95 personas entre autoridades, funcionarios, servidores y ciudadanos, dicha información ha sido seleccionada de los registros que se encuentran en la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huaura.

#### **3.2.2 Muestra**

De acuerdo a la población seleccionada la muestra estará determinada por un grupo de personas, por lo que su tamaño estará constituida por 76 personas, para lo cual utilizaremos la

fórmula del muestreo aleatorio simple que nos permita estimar proporciones, para una población finita o conocida, la misma que a continuación se detalla:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

**n**= Tamaño de la muestra

**Z**= Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

**P**= Proporción de Autoridades, Funcionarios, servidores y ciudadanos de la Municipalidad quienes manifestaron que la recaudación de arbitrios inciden en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura. (Se asume P=0.5).

**Q**.= Proporción de Autoridades, Funcionarios, servidores y ciudadanos de la Municipalidad quienes manifestaron que la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicios a la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Huaura. (Q = 0.5, valor asumido debido al desconocimiento de Q).

**E**= Margen de error 5%

**N**= Población

**n**= Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error

Remplazando cálculos tenemos

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (95)}{(0.05)^2 (95-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 76.32$$

$$n = 76 \text{ Personas}$$

### 3.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES

Variable según Sampieri (2006) “Es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse” (pág. 375)

#### VARIABLE INDEPENDIENTE

##### ARBITRIOS MUNICIPALES

En relación a arbitrios municipales están referidos a tributos municipales que en su estructura se asocia a los servicios que otorgan los gobiernos locales a la ciudadanía.

Para ello el decreto Legislativo N° 776, denominado tributación municipal que establece las facultades de los Gobiernos locales, para lo cual se determina el costo real para en función de ello recaudar para la atención a la ciudadanía.

**DIMENSIONES**

- Servicios de atención planeadas
- Cronograma de acciones de mantenimiento
- Plan de atención a la seguridad ciudadana
- Plan de ingresos para servicios públicos

**INDICADORES:**

- Limpieza Publica
- Parques y Jardines
- Serenazgo
- Fondo de Compensación Municipal

**INDICES**

- Evaluación de servicios atendidos
- Revisión de cumplimiento de cronograma
- Evaluación de seguridad ciudadana
- Cumplimiento de atención en servicios públicos

**VARIABLE DEPENDIENTE****SERVICIO AL CIUDADANO**

Al respecto Solano D. (2017) Señala que el servicio se inicia con escuchar a las personas, para su adecuada atención en la calidad del servicio físico, como virtual en estos tiempos, considerando que cada entidad pública se crea para atender los servicios a sus ciudadanos.

**DIMENSIONES**

- Planeamiento de actividades de servicio
- Estrategia para cumplimiento
- Desarrollo de actividades
- Cumplimiento gerencial

**INDICADORES:**

- Puntualidad
- Compromiso
- Transparencia
- Confianza

**INDICES**

- Evaluación de cumplimiento planeadas
- Cumplimiento de acuerdos
- Evaluación correcta de actividades
- Evaluar Calidad de servicios

**3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS****3.4.1 Técnicas a emplear**

Para el desarrollo del trabajo de investigación será necesaria la utilización de las técnicas más importantes que a continuación se detallan:

### **1) Encuestas.**

La utilización de dicha técnica nos permitirá la obtención de información de parte de los integrantes de la muestra que nos ayude a determinar si la oportuna recaudación de los arbitrios municipales, incide en la correcta atención en los servicios al ciudadano en la Provincia de Huaura.

### **2) Análisis Documental.**

La utilización de dicha técnica será de suma importancia por cuanto permitirá analizar y evaluar la normativa sobre en cuanto al cumplimiento de la recaudación de arbitrios municipales y su incidencia en la calidad de los servicios a la ciudadanía en la Municipalidad Provincial de Huaura.

## **3.4.2. DESCRIPCION DE LOS INSTRUMENTOS**

### **1. Ficha bibliográfica:**

Dicho instrumento será necesaria su utilización en el proceso de búsqueda de bibliografía, como monografías, revistas trabajos de investigación que ayuden a la obtención del conocimiento sobre la importancia que se tiene en la recaudación de los arbitrios municipales y su incidencia en la calidad del servicio a los ciudadanos en la Provincia de Huaura.

### **2. Guía de entrevista:**

Dicha guía será elaborada previamente para desarrollar la entrevista a autoridades, funcionarios, servidores y ciudadanos que

nos permita conocer el nivel de recaudación de los arbitrios municipales y como estos inciden en la calidad de los servicios que se presta la ciudadano en la provincia de Huaura.

### **3. Ficha de encuesta:**

Dicha ficha nos permitirá facilitar la recolección de información sobre la recaudación de arbitrios municipales y como ésta incide en la calidad de los servicios al ciudadano de la Provincia de Huaura la cual será aprobada con la participación autoridades, funcionarios, servidores y ciudadanos.

#### **Procedimientos de comprobación de validez y confiabilidad de los instrumentos**

Los instrumentos elaborados serán consultados a autoridades, funcionarios y servidores que cuenten con la experiencia requerida. Además con la finalidad de probar la confiabilidad de la información obtenida; se procederá a aplicar una encuesta piloto a 76 personas entre ellos: Autoridades, funcionarios, servidores y ciudadanos quienes serán seleccionados al azar, con la finalidad que nos permitan comprobar la calidad de la información recolectada.

## **3.5 TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION**

### **3.5.1 Técnicas de Análisis**

Se aplicaran las siguientes técnicas:

- Análisis documental
- Conciliación de datos



- Indagación
- Rastreo

### **3.5.2 Técnicas de Procesamiento de Datos**

El trabajo de investigación permitirá el procesamiento de los datos que se obtengan de las diferentes fuentes bibliográficas por medio de la utilización de diversas técnicas como:

- Ordenamiento y clasificación
- Registro manual
- Análisis documental
- Tabulación de Cuadros con porcentajes
- Comprensión de gráficos
- Conciliación de datos

Proceso Computarizado con SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 22.0 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. RESULTADOS**

Todo trabajo de investigación finaliza con resultados, producto de investigación realizada del análisis a información y documentación obtenida en el trabajo de campo realizado, de la misma forma hemos recurrido a diferentes autores y expertos en asuntos relacionados a la materia, quienes en su gran mayoría coinciden que la recaudación de arbitrios municipales son importantes para la administración municipal, en tal sentido inciden en la calidad de servicios al ciudadano, quienes coinciden que la mejora recaudación de los tributos municipales, les permitirá estar en mejores condiciones de liquidez para atender los servicios que de acuerdo a ley les corresponde como gobiernos locales. En tal sentido las municipalidades necesitan contar por personal profesional, que tengan amplio conocimiento de políticas de recaudación con la finalidad, que les permita cumplir con sus servicios a los ciudadanos, además de considerar que dichos ingresos forman parte del presupuesto institucional de apertura.

#### **A la Pregunta**

¿En su opinión considera que se cumple con la recaudación por el servicio de limpieza pública en forma adecuada en la Municipalidad Provincial de Huaura?

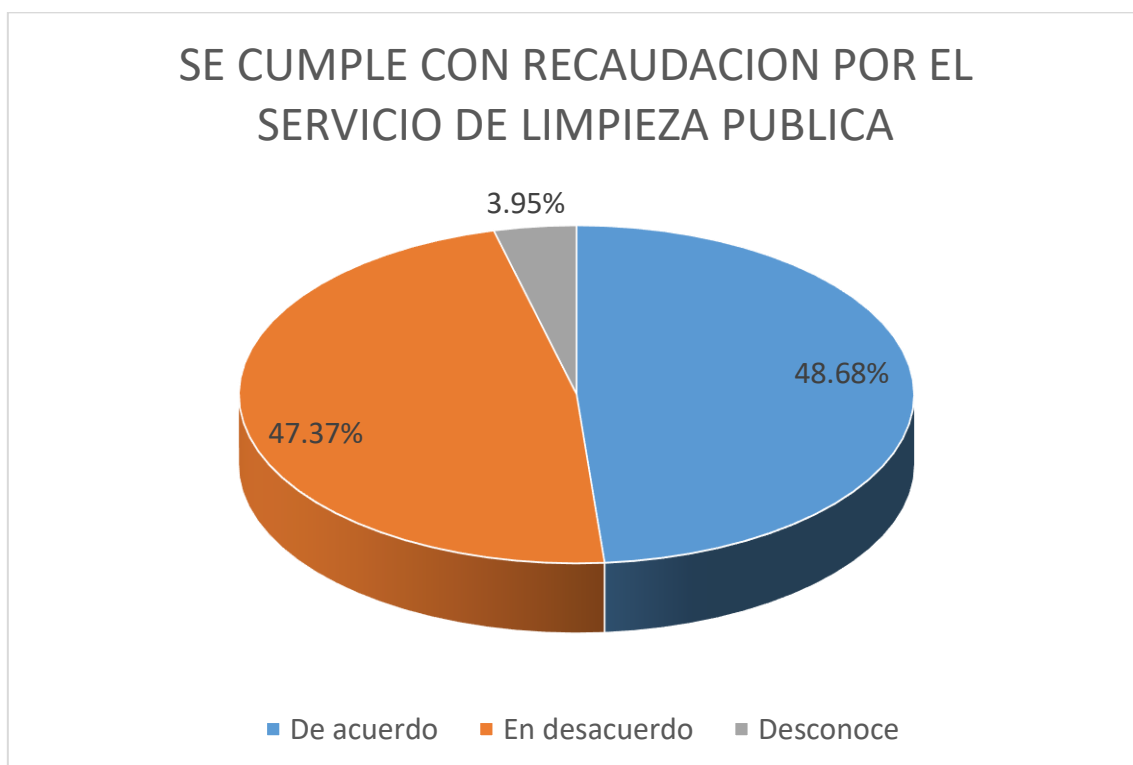
**TABLA N° 01**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a. De acuerdo</b>	37	48.68	48.68	48.68
<b>b. En desacuerdo</b>	36	47.37	47.37	96.05
<b>c. Desconoce</b>	03	3.95	3.95	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### **INTERPRETACIÓN**

De lo mostrado en la tabla precedente y en relación a respuestas absueltas, se evidencia que el 48.68% opinaron que se cumple con la recaudación por el servicio de limpieza pública, en forma adecuada en la Municipalidad Provincial de Huaura; contrariamente un 47.37% opinaron que, no cumple con la recaudación por el servicio de limpieza pública en forma adecuada en la Municipalidad Provincial de Huaura; un 3.95% respondieron desconocer sobre la pregunta formulada.

**GRAFICA N° 01**

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### **A la Pregunta**

¿Considera que se cumple con la recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Huaura?

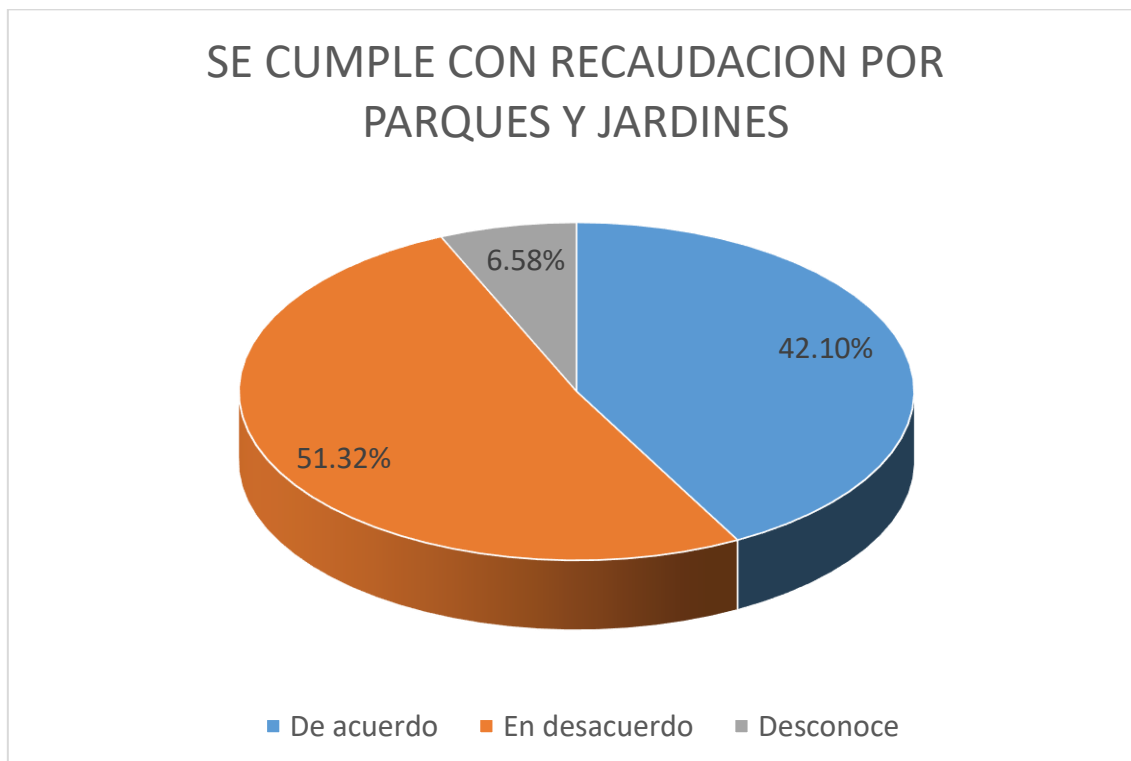
TABLA N° 02

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a.</b> De acuerdo	32	42.10	42.10	42.10
<b>b.</b> En desacuerdo	39	51.32	51.32	93.42
<b>c.</b> Desconoce	05	6.58	6.58	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### **INTERPRETACIÓN**

Como podemos observar en la tabla precedente la cual muestra resultados, que un 42.10% consideraron que, si se cumple con la recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Huaura; contradictoriamente el 51.32% consideraron que, no se cumple con la recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Huaura, finalmente el 6.58% respondió desconocer sobre la pregunta formulada.

**GRAFICA N° 02**

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### **4.1.3. A la Pregunta**

¿Considera que se recauda periódicamente con lo programado por el arbitrio de Serenazgo en la Municipalidad provincial de Huaura?

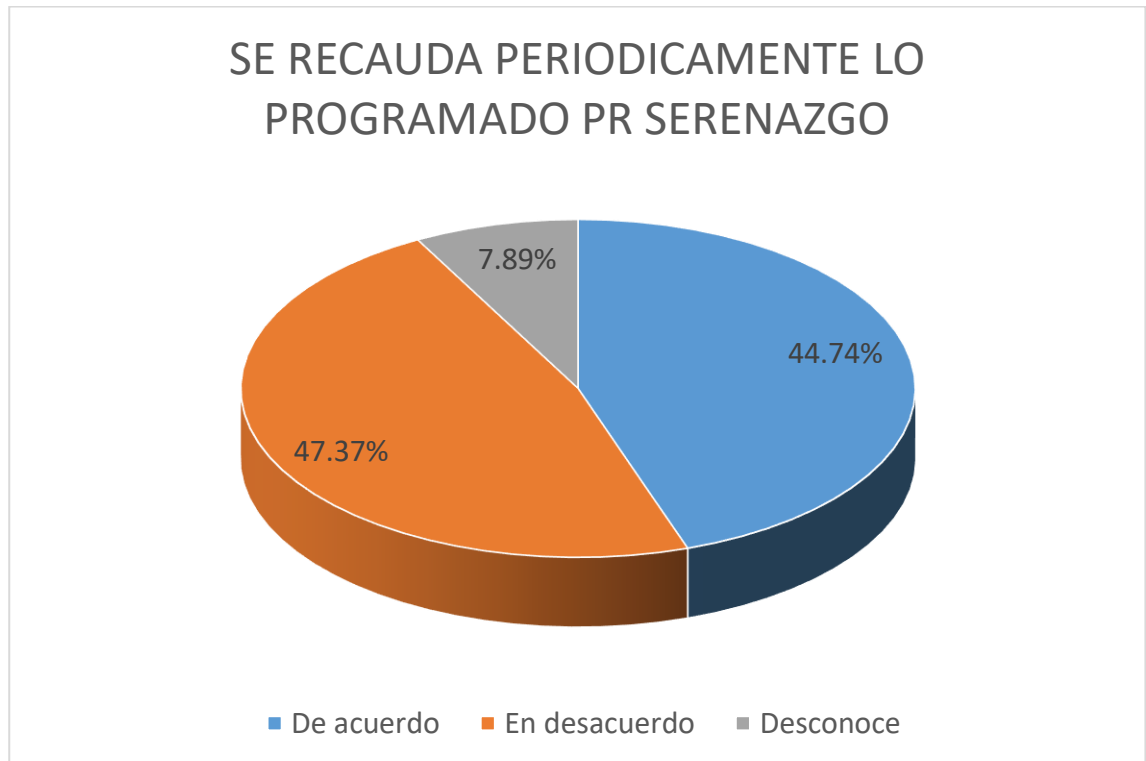
TABLA N° 03

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a.</b> De acuerdo	34	44.74	44.74	44.74
<b>b.</b> En desacuerdo	36	47.37	47.37	92.11
<b>c.</b> Desconoce	06	7.89	7.89	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### **INTERPRETACIÓN**

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 44.74% consideraron que, se recauda periódicamente con lo programado por el arbitrio de Serenazgo en la Municipalidad provincial de Huaura; sin embargo contrariamente un 47.37% respondieron estar en desacuerdo que se recaude periódicamente lo programado por el arbitrio de Serenazgo en la Municipalidad provincial de Huaura, finalmente el 7.89% respondió desconocer sobre la pregunta formulada.

**GRAFICA N° 03**

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### **4.1.4. A la Pregunta**

¿Considera que se invierte el Fondo de Compensación Municipal en el pago por los servicios de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura?



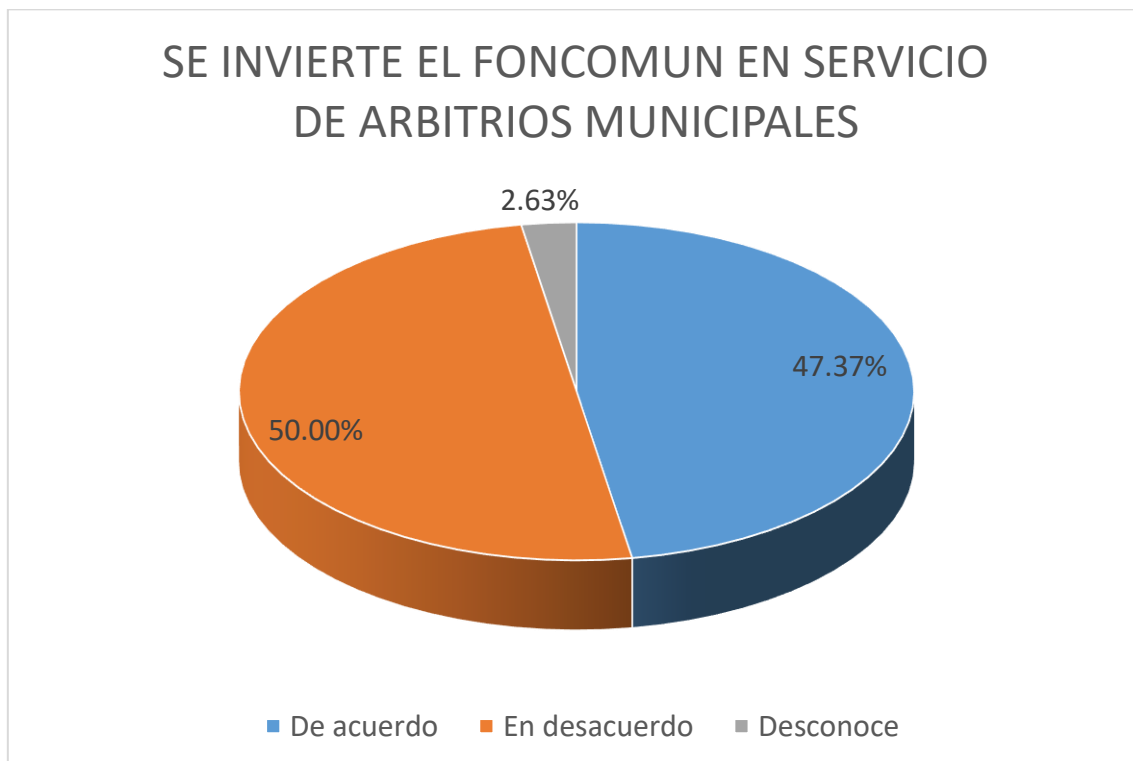
TABLA N° 04

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a. De acuerdo</b>	36	47.37	47.37	47.37
<b>b. En desacuerdo</b>	38	50.00	50.00	97.37
<b>c. Desconoce</b>	02	2.63	2.63	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a lo mostrado en la tabla precedente podemos señalar que, un 47.37% consideraron que se invierte el Fondo de Compensación Municipal en el pago por los servicios de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura; sin embargo el 50.00% consideraron que no se invierte el Fondo de Compensación Municipal en el pago por los servicios de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura, finalmente el 2.63% respondió desconocer sobre la pregunta, sumando el 100% de la muestra.

**GRAFICA N° 04**

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### **4.1.5. A la Pregunta**

¿Considera que la recaudación de arbitrios municipales, incide en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura?

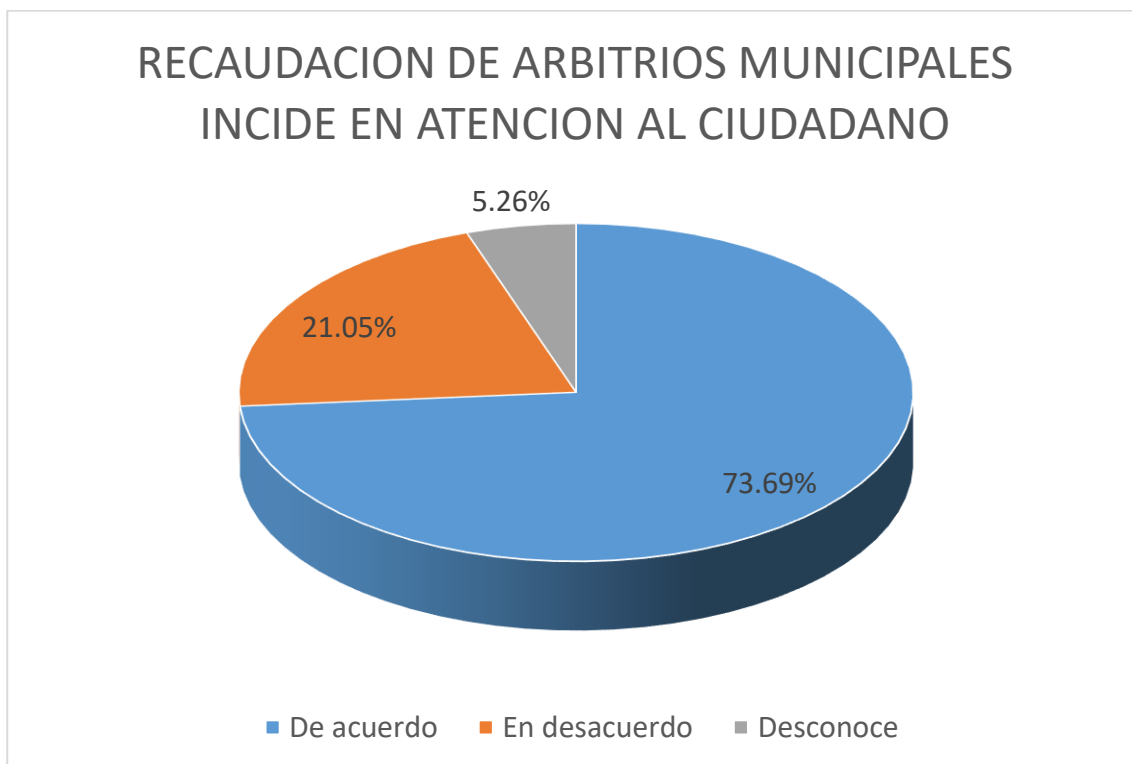
**TABLA N° 05**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a. De acuerdo</b>	56	73.69	73.69	73.69
<b>b. En desacuerdo</b>	16	21.05	21.05	94.74
<b>c. Desconoce</b>	04	5.26	5.26	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### **INTERPRETACIÓN**

De la observación a resultados obtenidos de pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 73.69%, consideraron que la recaudación de arbitrios municipales, si incide en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura; contrariamente el 21.05% respondieron estar en desacuerdo que la recaudación de arbitrios municipales, no incide en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura, finalmente 2.81% respondió desconocer sobre la pregunta formulada.

**GRAFICA N° 05**

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### **4.1.6. A la Pregunta**

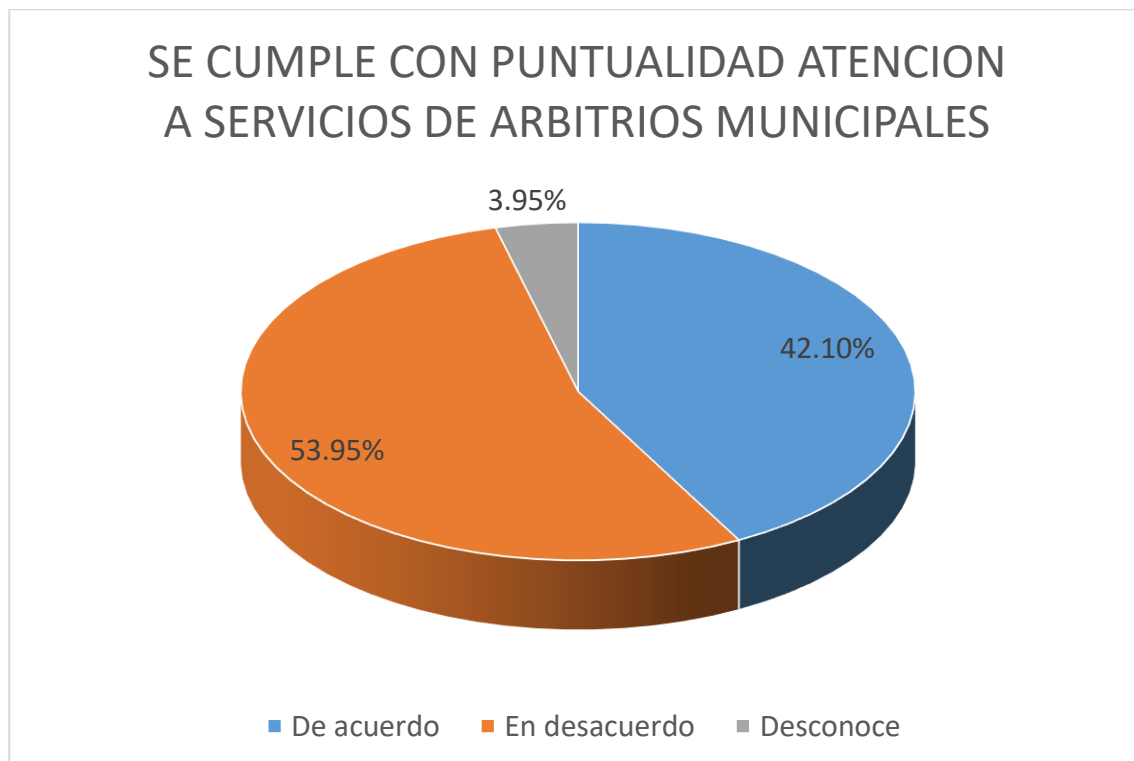
¿En su opinión se cumple con puntualidad la atención en los servicios de arbitrios municipales a la ciudadanía en la Provincia de Huaura?

TABLA N° 06

<b>LTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a. De acuerdo</b>	32	42.10	42.10	42.10
<b>b. En desacuerdo</b>	41	53.95	53.95	96.05
<b>c. Desconoce</b>	03	3.95	3.95	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

### INTERPRETACIÓN

Como vemos resultados obtenidos que se muestran en la tabla precedente en relación con pregunta formulada, podemos señalar que 42.10% opinaron que sí, se cumple con puntualidad la atención en los servicios de arbitrios municipales a la ciudadanía en la Provincia de Huaura; sin embargo el 53.95% opinaron estar en desacuerdo que se cumpla con puntualidad la atención en los servicios de arbitrios municipales a la ciudadanía en la Provincia de Huaura., finalmente el 3.95% respondieron desconocer en relación a la pregunta formulada.

**GRAFICA N° 06**

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### **4.1.7. A la Pregunta**

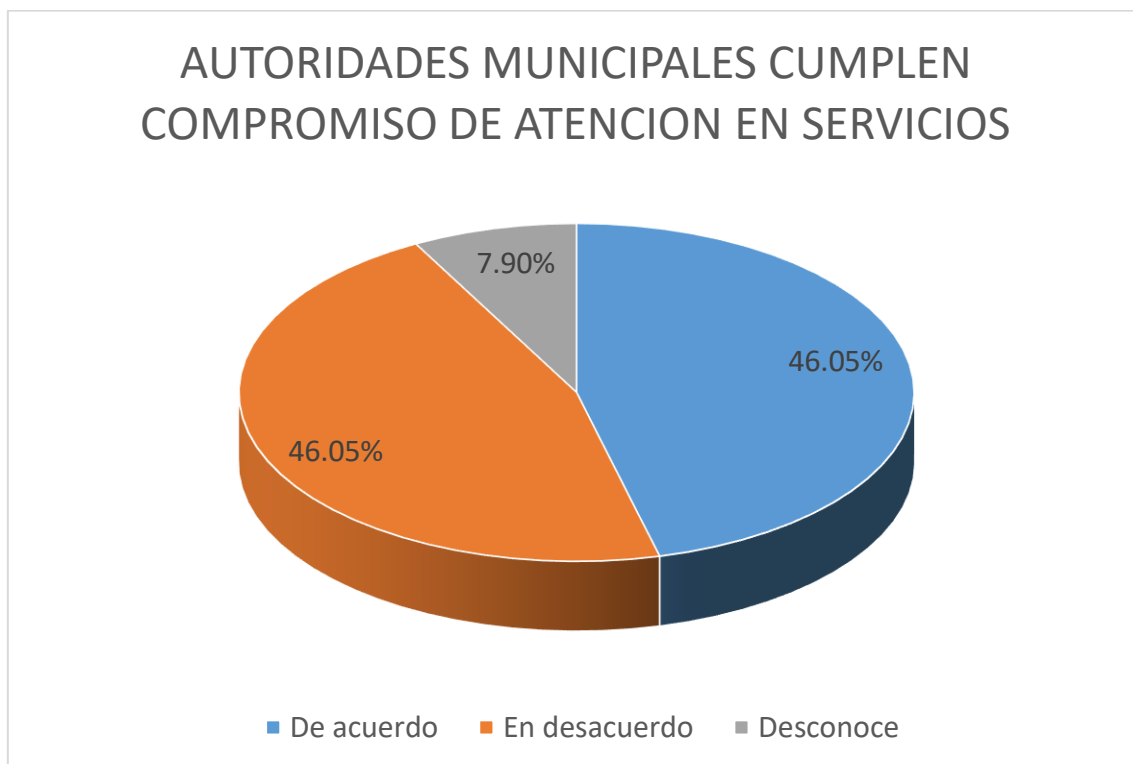
¿Considera que autoridades municipales cumplen con el compromiso de atención en servicios de los arbitrios municipales en la Provincia de Huaura?

TABLA N° 07

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a.</b> De acuerdo	35	46.05	46.05	46.05
<b>b.</b> En desacuerdo	35	46.05	46.05	92.10
<b>c.</b> Desconoce	06	7.90	7.90	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a lo observado y que se explica en la tabla precedente los resultados muestran que un 46.05% consideraron que autoridades municipales, si cumplen con el compromiso de atención en servicios de los arbitrios municipales en la Provincia de Huaura., sin embargo contradictoriamente el 46.05% respondieron estar en desacuerdo que autoridades municipales cumplan con el compromiso de atención en servicios de los arbitrios municipales en la Provincia de Huaura, finalmente el 7.90% respondieron desconocer sobre el contenido de la pregunta formulada.

**GRAFICA N° 07**

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### **4.1.8. A la Pregunta**

¿Considera que existe transparencia en la recaudación de arbitrios municipales para la atención a la ciudadanía en la Provincia de Huaura?

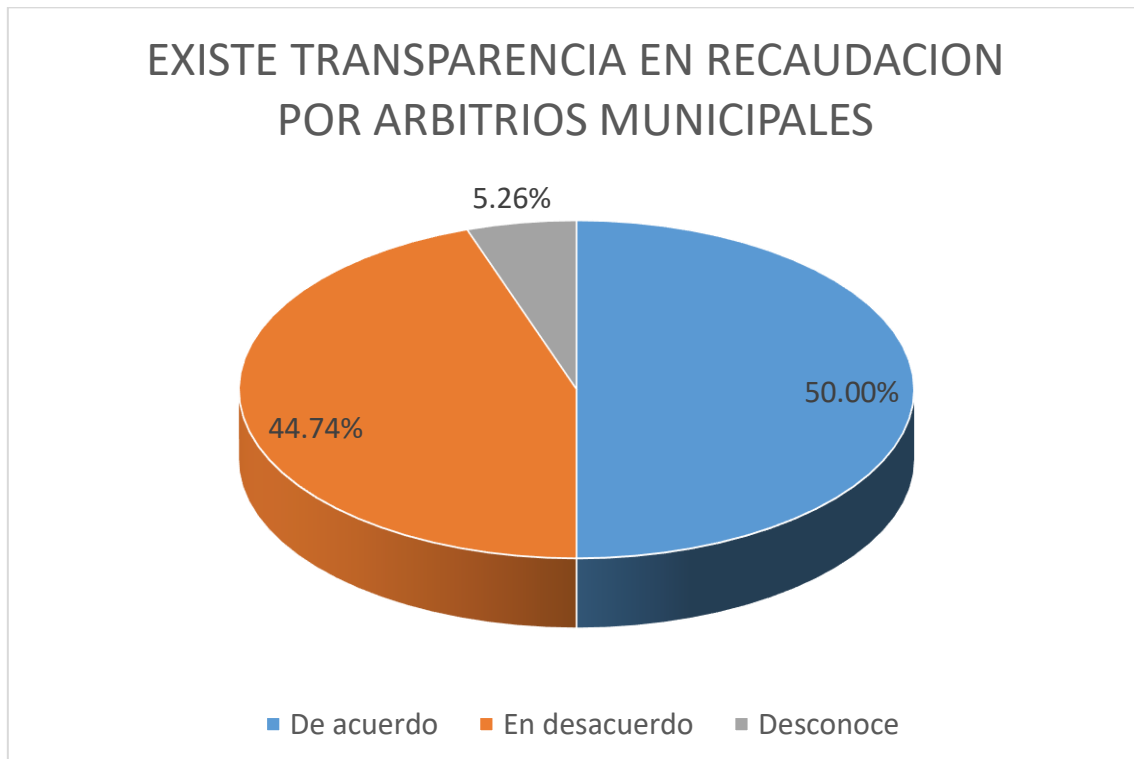


TABLA N° 08

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a. De acuerdo</b>	38	50.00	50.00	50.00
<b>b. En desacuerdo</b>	34	44.74	44.74	94.74
<b>c. Desconoce</b>	04	5.26	5.26	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

### INTERPRETACIÓN

Como podemos ver los resultados que se muestran en la tabla precedente, de acuerdo a pregunta formulada, el 50.00% consideraron que, si existe transparencia en la recaudación de arbitrios municipales para la atención a la ciudadanía en la Provincia de Huaura., sin embargo contradictoriamente el 44.74% quienes consideraron que, no existe transparencia en la recaudación de arbitrios municipales para la atención a la ciudadanía en la Provincia de Huaura., finalmente el 5.26% respondió desconocer, sumando el 100% de la muestra.

**GRAFICA N° 08**

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

#### **4.1.9. A la Pregunta**

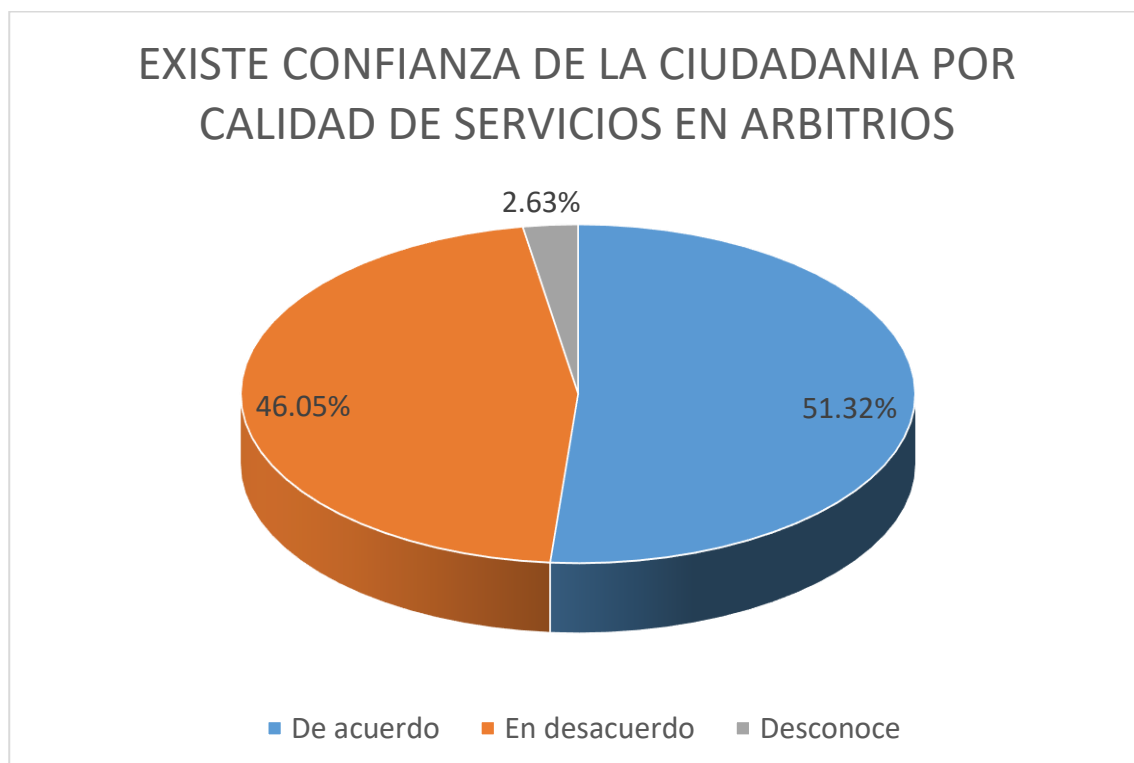
¿En su opinión existe confianza por parte de la ciudadanía por la calidad de servicios de arbitrios que atiende a la ciudadanía de la Provincia de Huaura?

TABLA N° 09

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>a.</b> De acuerdo	39	51.32	51.32	51.32
<b>b.</b> En desacuerdo	35	46.05	46.05	97.37
<b>c.</b> Desconoce	02	2.63	2.63	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que, el 51.32% opinaron que, si existe confianza por parte de la ciudadanía por la calidad de servicios de arbitrios que atiende en la Provincia de Huaura; sin embargo un 46.05% opinaron que, no existe confianza por parte de la ciudadanía por la calidad de servicios de arbitrios que atiende en la Provincia de Huaura, finalmente el 2.63% respondió desconocer, sobre la pregunta formulada sumando el 100% de la muestra.

**GRAFICA N° 09**

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### **A la Pregunta**

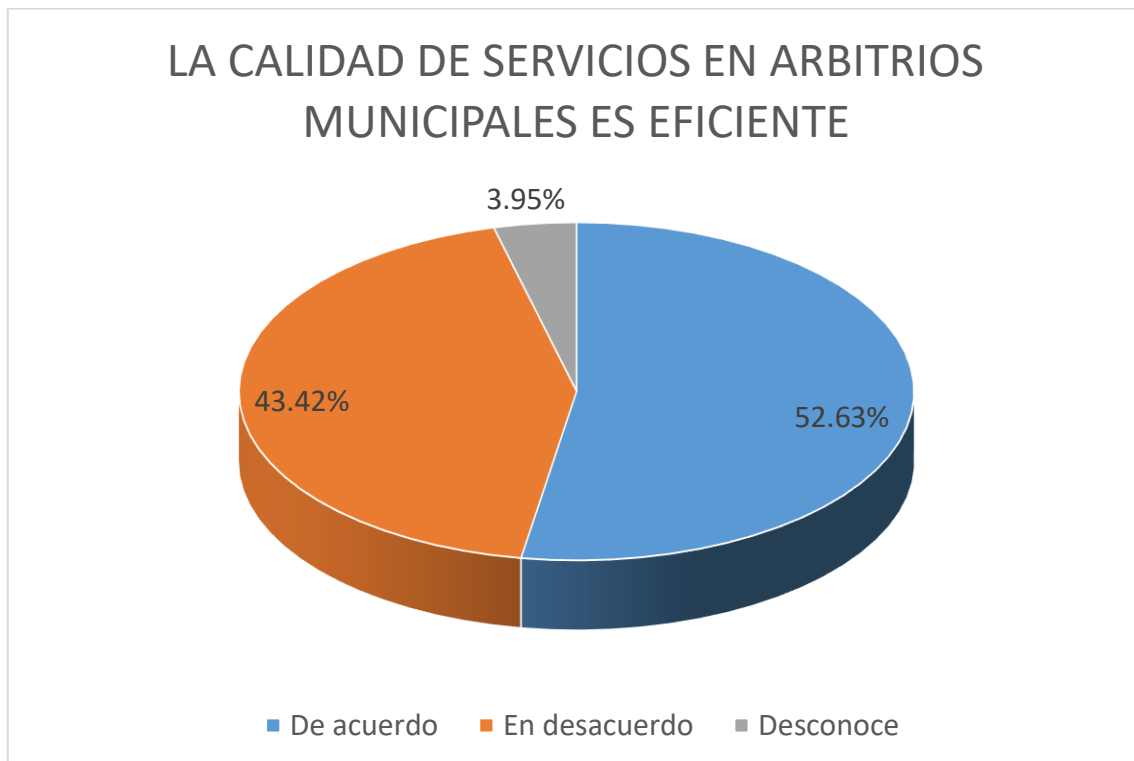
¿Considera que la calidad de servicios por arbitrios municipales es eficiente para la ciudadanía en la Provincia de Huaura?

TABLA N° 10

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a. De acuerdo	40	52.63	52.63	52.63
b. En desacuerdo	33	43.42	43.42	96.05
c. Desconoce	03	3.95	3.95	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

### INTERPRETACIÓN

Como podemos observar de resultados obtenidos a pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que, el 53.63% que consideraron que la calidad de servicios por arbitrios municipales, si es eficiente para la ciudadanía en la Provincia de Huaura; contradictoriamente un 43.42% respondieron en desacuerdo que la calidad de servicios por arbitrios municipales, no es eficiente para la ciudadanía en la Provincia de Huaura, finalmente el 3.95% respondió desconocer sobre la pregunta formulada.

**GRAFICA N° 10**

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

## 4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

Luego de probar uno a uno la distribución de los datos, de acuerdo a cada hipótesis propuesta, se procedió a elegir la Probabilidad Exacta de Fisher, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. La muestra es obtenida aleatoriamente.
2. Las variables se encuentran medidas nominalmente.
3. Más del 20% de las celdas que contienen las frecuencias esperadas de la tabla 3x3 tienen valores menores a cinco por lo que se deben unir las celdas adyacentes a estas celdas.
4. Al unir las celdas de la tabla 3x3, se obtuvo una tabla 2x2 la misma que presenta por lo menos una celda con valor esperado menor a cinco.

Entonces, la estadística de prueba a utilizar para contrastar las hipótesis se define de la siguiente manera:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

### HIPÓTESIS A:

**H<sub>0</sub>:** El adecuado servicio por limpieza pública, no incide favorablemente en el pago oportuno por arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura

**H<sub>1</sub>:** El adecuado servicio por limpieza pública, si incide favorablemente en el pago oportuno por arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura

**TABLA N° 11**

Adecuado servicio de limpieza publica	Incide en pago oportuno por arbitrios Municipales			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	27	10	0	37
b. En desacuerdo	35	01	0	36
c. desconoce	01	01	01	03
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>12</b>	<b>01</b>	<b>76</b>

**1.- Estadística de prueba:**

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

**2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .**

**3.- Cálculo de la estadística de prueba:** Al desarrollar la fórmula tenemos:

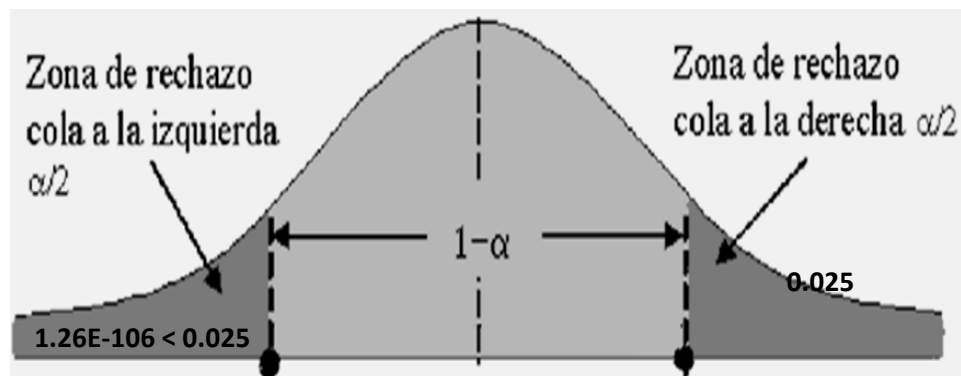


$$p(f) = \frac{(37)!(36)!(62)!(11)!}{76!27!35!10!0!1!}$$

$$= 1.26E-106$$

**4.- Decisión estadística:** Dado que  $1.26E-106 < 0.05$ , no acepta **H<sub>0</sub>**.

**GRAFICA N° 11**



**5.- Conclusión:** Como  $1.26 < 0.05$ , no se acepta **H<sub>0</sub>**. Por lo que se concluye, el adecuado servicio por limpieza pública, incide favorablemente en el pago oportuno por arbitrios en la Municipalidad Provincial de

**HIPÓTESIS B:**

**H<sub>0</sub>:** La recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines, no incide favorablemente en el compromiso por un buen servicio al ciudadano.

**H<sub>1</sub>:** La recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines, si incide favorablemente en el compromiso por un buen servicio al ciudadano

**TABLA N° 12**

La recaudación oportuna del servicio	Incide en el compromiso por buen servicio al ciudadano			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	22	10	0	32
b. En desacuerdo	38	01	0	39
c. desconoce	01	02	02	05
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>13</b>	<b>02</b>	<b>76</b>

**1.- Estadística de prueba:**

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

**2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .**

**3.- Cálculo de la estadística de prueba:** Al desarrollar la fórmula

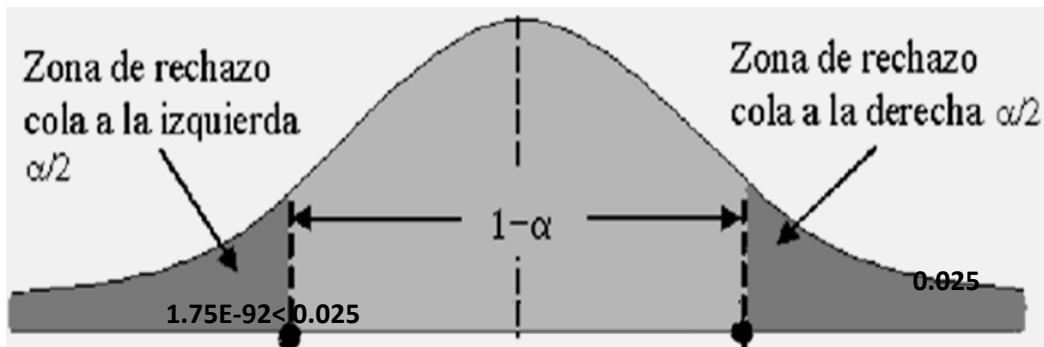
tenemos:

$$p(f) = \frac{(32)!(39)!(60)!(11)!}{76!22!28!10!0!1!}$$

$$= 1.75E-92$$

**4.- Decisión estadística:** Dado que  $1.75E-92 < 0.05$ , no se acepta **Ho**.

**GRAFICA N° 12**



**5.- Conclusión:** Como  $1.75 < 0.05$ , se rechaza **Ho**. En tal sentido se concluye la recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines, no incide favorablemente en el compromiso por un buen servicio al ciudadano

**HIPÓTESIS C:**

**H<sub>0</sub>:** La recaudación oportuna por Serenazgo, no incide favorablemente en la transparencia de atención a la seguridad ciudadana.

**H<sub>1</sub>:** La recaudación oportuna por Serenazgo, si incide favorablemente en la transparencia de atención a la seguridad ciudadana.

**TABLA N° 13**

Recaudación oportuna por serenazgo	Incide en la transparencia de atención a seguridad ciudadana			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	24	10	0	34
b. En desacuerdo	35	01	0	36
c. desconoce	02	02	02	06
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>13</b>	<b>02</b>	<b>76</b>

**1.- Estadística de prueba:**

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

**2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .**

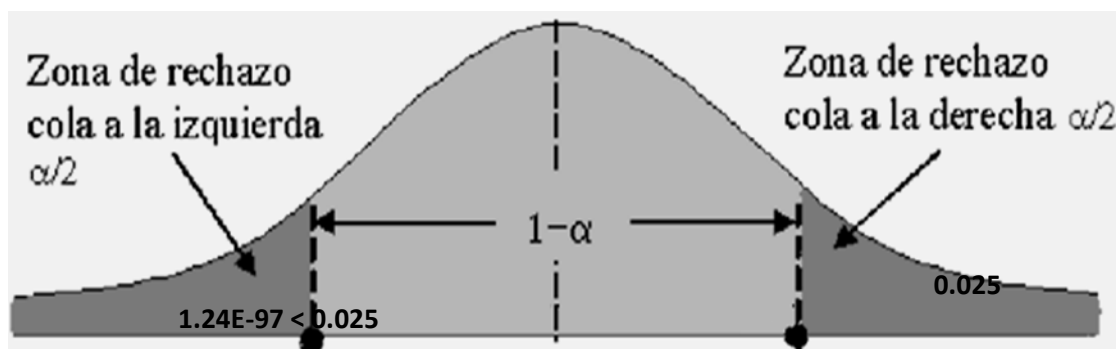
**3.- Cálculo de la estadística de prueba:** Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(34)!(36)!(59)!(11)!}{76!24!35!10!0!}$$

$$= 1.24E-97$$

**4.- Decisión estadística:** Dado que  $1.24E-97 < 0.05$ , no se acepta **Ho**.

**GRAFICA N° 13**



**5.- Conclusión:** Como  $1.24 < 0.05$ , se rechaza **Ho**. En consecuencia se concluye la recaudación oportuna por Serenazgo incide favorablemente en la transparencia de atención a la seguridad ciudadana.

**HIPÓTESIS D:**

**H<sub>0</sub>:** El Fondo de Compensación Municipal, no incide favorablemente en la confianza para cubrir el costo por el servicio a la ciudadanía

**H<sub>1</sub>:** El Fondo de Compensación Municipal, si incide favorablemente en la confianza para cubrir el costo por el servicio a la ciudadanía

**TABLA N° 14**

<b>El Fondo de Compensación Municipal</b>	<b>Incide en la confianza para cubrir el costo del servicio</b>			<b>TOTAL</b>
	<b>De Acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Desconoce</b>	
<b>a. De acuerdo</b>	20	16	0	36
<b>b. En desacuerdo</b>	37	01	0	38
<b>c. desconoce</b>	00	00	02	02
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>17</b>	<b>02</b>	<b>76</b>

**1.- Estadística de prueba:**

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

**2.- Nivel de significancia o error de tipo I:**  $\alpha = 0.05$ .

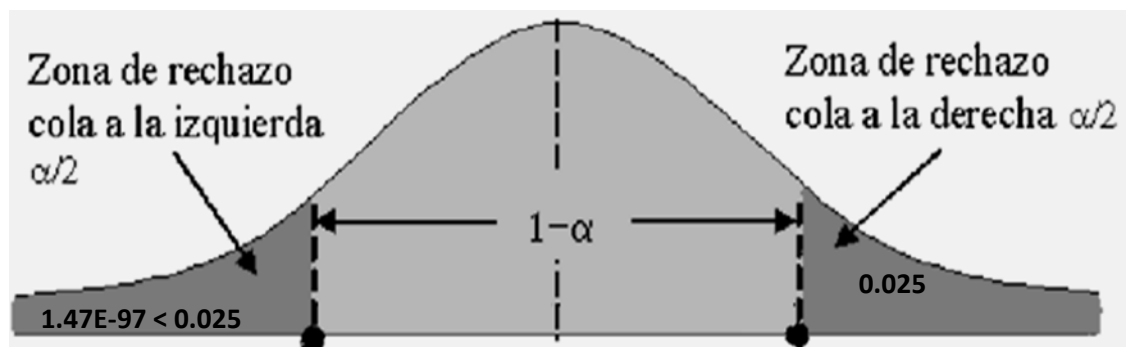
**3.- Cálculo de la estadística de prueba:** Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(36)!(38)!(57)!(17)!}{76!20!37!16!0!}$$

$$= 1.47E-108$$

**4.- Decisión estadística:** Dado que  $1.47E-108 < 0.05$ , no se acepta **H<sub>0</sub>**.

GRAFICA N° 14



**5.- Conclusión:** Como  $1.47 < 0.05$ . Se rechaza  $H_0$ . En tal sentido se concluye el Fondo de Compensación Municipal incide favorablemente en la confianza para cubrir el costo por el servicio a la ciudadanía

#### HIPÓTESIS GENERAL:

**$H_0$ :** La recaudación de arbitrios municipales, no incide favorablemente en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018

**$H_1$ :** La recaudación de arbitrios municipales, si incide favorablemente en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018



TABLA N° 15

La recaudación de arbitrios municipales	Incide en la calidad de servicios al ciudadano			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	30	26	0	56
b. En desacuerdo	15	01	0	16
c. desconoce	02	01	01	04
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>01</b>	<b>76</b>

**1.- Estadística de prueba:**

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

**2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .**

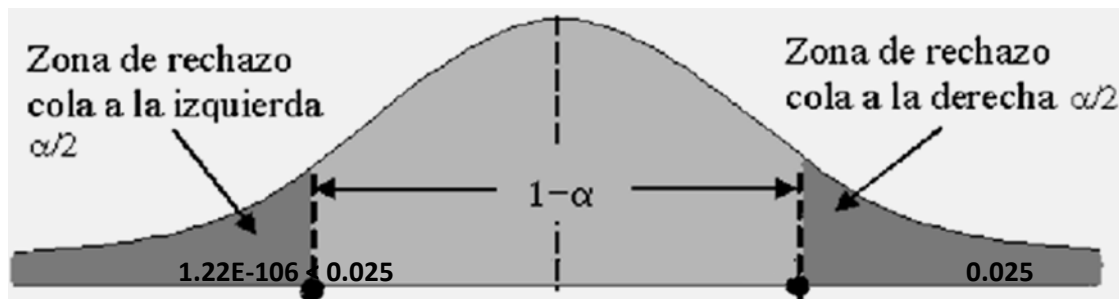
**3.- Cálculo de la estadística de prueba:** Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(56)!(16)!(45)!(27)!}{76!30!15!26!0!}$$

$$= 1.22E-106$$

4.- **Decisión estadística:** Dado que  $1.22E-106 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ .

GRAFICA N° 15



5.- **Conclusión:** Como  $1.22 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ . En consecuencia se concluye la recaudación de arbitrios municipales incide favorablemente en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. DISCUSIÓN**

Para el desarrollo del estudio nos fue necesario recurrir a diferentes autores principalmente nacionales, con la experiencia en asuntos municipales, en lo concernientes a los servicios de arbitrios municipales, y todos coinciden en la carencia de cultura en el pago de los servicios por los arbitrios municipales principalmente, el aspecto más relevante está relacionado a la calidad de política de recaudación que deben de asumir principalmente las gerencias de retas municipales por medio de la oficina de recaudación y cobranzas, que les permita contar con la liquidez necesaria y suficiente, con la finalidad de cubrir los costos que significan los servicios, consideramos que deberá de realizarse otra investigación, en lo referente a determinar los costos por los servicios que presta la municipalidad, para lo cual deberá de aprobar una estructura de costos por cada servicio, de manera que se haga eficiente en la administración de los recursos y el cobro real por cada servicio municipal.

## 5.2. CONCLUSIONES

- a. De la revisión y análisis a documentación y datos obtenidos, se concluye, el adecuado servicio por limpieza pública, incide favorablemente en el pago oportuno por arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura
- b. En la revisión a documentación y puesta a prueba se determinó, la recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines, no incide favorablemente en el compromiso por un buen servicio al ciudadano
- c. Del análisis a documentación y puestas a prueba se determina, la recaudación oportuna por Serenazgo incide favorablemente en la transparencia de atención a la seguridad ciudadana.
- d. En la Contrastacion de hipótesis se puedo determinar, el Fondo de Compensación Municipal incide favorablemente en la confianza para cubrir el costo por el servicio a la ciudadanía
- e. En conclusión de documentación y prueba realizada se determinó, la recaudación de arbitrios municipales incide favorablemente en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018

### 5.3. RECOMENDACIONES

- a. Que autoridades y principalmente la Gerencia Municipal deberá de supervisar periódicamente el adecuado servicio por limpieza pública, considerando que dicha actividad en cierta forma garantiza el recaudo oportuno de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura
- b. Que la Gerencia de Rentas municipales a través de la oficina e recaudación y control apliquen políticas de cobranzas reales, lo cual permitirá que el ciudadano pague oportunamente por dicho servicio.
- c. Que la sub gerencia de recaudación y cobranzas, evalúe en forma periódica el recado oportuno por el servicio de Serenazgo, lo cual mostrara la transparencia por el servicio de seguridad ciudadana.
- d. La Gerencia Municipal deberá de evaluar la trasferencia del Fondo de Compensación Municipal, y su ejecución de gastos que le permita presentar oportunamente la evaluación de su admiración
- e. Finalmente el Gerente Municipal a través de la gerencia de Rentas deberá de presentar en forma periódica la evaluación de la recaudación y los gastos que significa el costo de los servicios de arbitrios municipales, con la finalidad que estos no sean subvencionados por otros ingresos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

## CAPITULO VI

### FUENTES DE INFORMACION

#### 6.1. Fuentes Bibliográficas

1. Arens, Alvin y Loebbecke (2010) Auditoría Interna: Un Enfoque Integral. México. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
2. Argandoña, M. (2010) Nuevo enfoque de la auditoría Financiera, Presupuestal e interna. Lima: Marketing Consultores S.A.
3. BANCO MUNDIAL 2012 Guía para la rendición de cuentas de las municipalidades a la ciudadanía. Tribunal Superior de Cuentas. Proyecto de fortalecimiento del control fiscal a través de la mejora de la participación ciudadana y las capacidades de las entidades fiscalizadoras superiores EFS / TF.
4. BEHN, Robert D. 2001 Rethinking Democratic Accountability. Washington: Brooking Institution Press.
5. BAYLE, Constantino 1952 Los Cabildos Seculares en la América Española. Madrid: Sapientia, S.A.
6. CLAROS COHAILA, Roberto 2006 Transparencia, participación y rendición de cuentas en la gestión municipal. Universidad ESAN.
7. Cueva, M. A. (2012). Manual del Código Tributario y la Ley Penal Tributario. Lima: Pacífico Editores.
8. O'DONNELL, G. 2003 Horizontal Accountability: The Legal Institutionalization of Mistrust, en Scout Mainwaring y Christopher

- Welna, eds., *Democratic Accountability in Latin America*, Cambridge, Cambridge University Press, capitol 2
9. COMPES 2010 Política de Rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos. Consejo Nacional de Política Económica y Social. Bogotá.
  10. Cashin, J., Neuwirth P. y Levy J. (1985) *Manual de Auditoría*. Madrid. Mc. Graw-Hill Inc.
  11. DEMING, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
  12. EDUARDO, GUERRERO GUTIÉRREZ, *Para entender la transparencia*, Nostra Ediciones, China, 2008, p. 11.
  13. KRAMER, R. (1999), "Trust and Distrust in Organizations", *Annual Review of Psychology*, núm. 50, pp. 569–598.
  14. GRANT, R. W., y KEOHANE, R. O. 2005 *Accountability and Abuses of Power in World Politics*. *American Political Science Review*, 99 (1).
  15. HEVIA, E. (2007). *Fundamentos de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos de España*. Madrid: ESPALSA.
  16. ISHIKAWA, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogotá: Editorial Norma.
  17. IMAI, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
  18. JAVIER, L. (2000). *Tributación Nacional*. Revista Quipukamayoc. Lima. Vol. 7 Revista N° 14. Universidad Mayor de San Marcos.

19. JAIN, A. K. 2001 Corruption: A review. Journal of Economic Surveys, 15 (1).
20. JURAN, J M. (1990). Juran y la planificación de la calidad. Madrid: Editorial Díaz de Santos
21. MANTILLA B. Samuel. (2010) Control Interno. Informe COSO. 4ta edición.
22. Mantilla, S. A. (2005). Control interno (Informe COSO). Bogotá: Ecoe Ediciones.
23. MEIGS, Walter B, (2009). Principios de auditoría. 2da edición BOGOTÁ, COLOMBIA: McGraw-Hill Interamericana.
24. Munch Galindo y García Martínez (2002). Fundamentos de la administración. Editorial: Trillas.
25. Meigs, W. Larsen, J. (1994). Principios de Auditoría. Segunda Edición. México. Editorial Diana.
26. Ojeda J.J. Tesis de grado "Parque recreativo – Triangulo Ecológico. Repositorio de la Universidad Católica de Santa María.
27. PANEZ MEZA, Julio. (2006). Auditoría Contemporánea. Lima: Iberoamericana de Editores SA. 155
28. PERUZZOTTI, Enrique 2008 Marco conceptual de la Rendición de Cuentas. Departamento de Ciencia Política y Estudios Internacionales. Universidad Torcuato Di Tella. Argentina
29. PROMCAD 2010 Manuales prácticos para la Gestión Municipal. Tomo I. Balance y cierre de la gestión municipal. Instituto de Investigación y Capacitación Municipal (INICAM) Konrad Adenauer Stiftung (KAS).



30. Ley N° 27785 (2002) Ley del sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica.
31. Normas Internacionales de Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI)
32. OLVERA, Alberto J. e ISUNZA VERA, Ernesto 2004 Rendición de Cuentas: Los fundamentos teóricos de una práctica de la ciudadanía. Universidad de Veracruz. México. Pág. 335-338.
33. Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI)
34. ROBLES, C. (2004). Introducción a la Obligación Tributaria. Lima. Edición N° 77. Revista Actualidad Empresarial.
35. ROBLES, C. Y RUIZ, F. (2009). El tributo, El código tributario y el Tribunal Constitucional (Parte I). Lima. Edición N° 187. Revista Actualidad Empresarial.
36. SALAZAR TRIGOSO, Aníbal (2015) Revista Actualidad Gubernamental N° 84 – Octubre 2015 – III-4 Lima Perú.
37. SÁNCHEZ HERNÁNDEZ, M. A. (2008) El órgano de fiscalización superior y el instituto estatal de transparencia y acceso a la información pública, elementos inherentes de la democracia, para el combate a la corrupción en el sector gubernamental. (Caso Oaxaca). México.
38. VERA NOVOA, Mario (2014) Revista Actualidad Gubernamental N° 70 – Agosto Lima Peru.
39. VELÁSQUEZ PELÁEZ, José (2003) Demanda de Rendición de Cuentas. Escuela Electoral y de Gobernabilidad.

## 6.2. Referencias electrónicas

1. [www.contraloria.gob.pe](http://www.contraloria.gob.pe)
2. [www.intosai.gob.pe](http://www.intosai.gob.pe)
3. [www.lfac.gob.pe](http://www.lfac.gob.pe).
4. [www.slideshare.net/damalysyenil/normas-generales-](http://www.slideshare.net/damalysyenil/normas-generales-)
5. [www.intosai.org/es/actualidades.html](http://www.intosai.org/es/actualidades.html)

**ANEXO 1**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar si la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La recaudación de arbitrios municipales incide favorablemente en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018.</p>	<p><b>Variable Independiente</b>  <b>X</b> : Recaudación de Arbitrios Municipales</p> <p><b>Indicadores:</b>  <b>X<sub>1</sub></b> : Limpieza Publica <b>X<sub>2</sub></b>: Parques y Jardines <b>X<sub>3</sub></b>: Serenazgo <b>X<sub>4</sub></b> : Fondo de Compensación Municipal</p> <p><b>Variable Dependiente</b>  <b>Y</b>: Calidad de Servicio al Ciudadano</p> <p><b>Indicadores:</b> <b>Y<sub>1</sub></b> : Puntualidad <b>Y<sub>2</sub></b>: Compromiso <b>Y<sub>3</sub></b>: Transparencia <b>Y<sub>4</sub></b>: Confianza</p>	<p><b>1. Tipo de Investigación</b> Aplicada - Descriptiva</p> <p><b>2. Población = 95</b> Personas entre Autoridades, Funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Huaura</p> <p><b>3. Muestra = 76 personas</b> entre: Autoridades, funcionarios, servidores y ciudadanos</p> <p><b>4. Instrumentos de Recolección de datos</b> ○ Ficha Bibliográfica ○ Guía de entrevista. ○ Ficha de Encuesta.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis Especificas</b></p>		
<p><b>a.</b> ¿Cómo el adecuado servicio de limpieza pública, incide en la puntualidad de pago por los árbitros en la municipalidad Provincial de Huaura?</p> <p><b>b.</b> ¿En qué medida la recaudación de parques y jardines permite cumplir con el compromiso de un servicio de calidad al ciudadano?</p> <p><b>c.</b> ¿De qué manera la recaudación oportuna por Serenazgo incide en la transparencia de atención a la seguridad ciudadana?</p> <p><b>d.</b> ¿De qué manera el Fondo de Compensación Municipal incide en la confianza para la atención al costo del servicio al ciudadano?</p>	<p><b>a.</b> Establecer si el adecuado servicio de limpieza pública, incide en la puntualidad de pago por arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura.</p> <p><b>b.</b> Establecer si la recaudación oportuna de por el servicio de parques y jardines influye en el compromiso de un buen servicio al ciudadano.</p> <p><b>c.</b> Demostrar si la recaudación oportuna por el servicio de Serenazgo incide en la transparencia de atención a la seguridad ciudadana.</p> <p><b>d.</b> Evaluar de qué manera el Fondo de Compensación Municipal incide en la confianza para la oportuna atención en el costo poel servicio al ciudaano.</p>	<p><b>a.</b> El adecuado servicio por limpieza pública, incide favorablemente en el pago oportuno por arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura.</p> <p><b>b.</b> La recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines incide favorablemente en el compromiso por un buen servicio al ciudadano.</p> <p><b>c.</b> La recaudación oportuna por Serenazgo incide favorablemente en la transparencia de atención a la seguridad ciudadana.</p> <p><b>d.</b> El Fondo de Compensación Municipal incide favorablemente en la confianza para cubrir el costo por el servicio a la ciudadanía.</p>		

**“RECAUDACION DE ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA 2018”**

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO PARA TOMA DE INFORMACION

#### ENCUESTA:

La técnica que presentamos como el Cuestionario, corresponde a la técnica usada en el trabajo de investigación denominado: **RECAUDACION DE ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN CALIDAD DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA 2018.**

En cuanto a dicha labor se solicita que tenga a bien marcar con un aspa (X) la alternativa que según su criterio personal conteste la pregunta que se formula.

Se agradece por vuestro aporte para nuestro estudio.

1. ¿En su opinión considera que se cumple con la recaudación por el servicio de limpieza pública en forma adecuada en la Municipalidad Provincial de Huaura?

a. De acuerdo ( )

b. En desacuerdo ( )

c. Muy en desacuerdo ( )

2. ¿Considera que se cumple con la recaudación oportuna por el servicio de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Huaura?

a. De acuerdo ( )

b. En desacuerdo ( )

c. Muy en desacuerdo ( )

3. ¿Considera que se recauda periódicamente con lo programado por el arbitrio de Serenazgo en la Municipalidad provincial de Huaura?
- a. De acuerdo ( )
  - b. En desacuerdo ( )
  - c. Muy en desacuerdo ( )
4. ¿Considera que se invierte el Fondo de Compensación Municipal en el pago por los servicios de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Huaura?
- a. De acuerdo ( )
  - b. En desacuerdo ( )
  - c. Muy en desacuerdo ( )
5. ¿Considera que la recaudación de arbitrios municipales, incide en la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura?
- a. De acuerdo ( )
  - b. En desacuerdo ( )
  - c. Muy en desacuerdo ( )
6. ¿En su opinión se cumple con puntualidad la atención en los servicios de arbitrios municipales a la ciudadanía en la Provincia de Huaura?
- a. De acuerdo ( )
  - b. En desacuerdo ( )
  - c. Muy en desacuerdo ( )

7. ¿Considera que autoridades municipales cumplen con el compromiso de atención en servicios de los arbitrios municipales en la Provincia de Huaura?

- a. De acuerdo ( )
- b. En desacuerdo ( )
- c. Muy en desacuerdo ( )

8. ¿Considera que existe transparencia en la recaudación de arbitrios municipales para la atención a la ciudadanía en la Provincia de Huaura?

- a. De acuerdo ( )
- b. En desacuerdo ( )
- c. Muy en desacuerdo ( )

9. ¿En su opinión existe confianza por parte de la ciudadanía por la calidad de servicios de arbitrios que atiende a la ciudadanía de la Provincia de Huaura?

- a. De acuerdo ( )
- b. En desacuerdo ( )
- c. Muy en desacuerdo ( )

10. ¿Considera que la calidad de servicios por arbitrios municipales es eficiente para la ciudadanía en la Provincia de Huaura?

- a. De acuerdo ( )
- b. En desacuerdo ( )
- c. Muy en desacuerdo ( )