

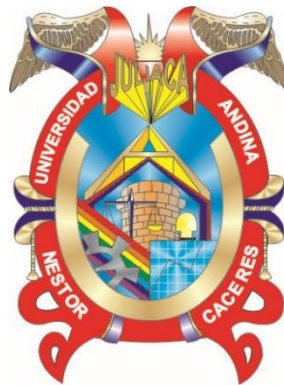


**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y  
LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA  
MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. ELIZABETH MARYLUZ CCAPIA HUARSAYA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**JULIACA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y  
LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA  
MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. ELIZABETH MARYLUZ CCAPIA HUARSAYA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:   
Dr. EFRAIN BARRANTES SANCHEZ

**PRIMER MIEMBRO**

:   
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

**SEGUNDO MIEMBRO**

:   
Dr. ULISES AGUILAR PINTO

**ASESOR DE TESIS**

:   
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** : POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL – P15

**RESOLUCIÓN N° 599-2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 17 de setiembre del 2024

**VISTOS:** El Oficio No 073-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 17 de setiembre del 2024, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° CU – 13203** presentado por el (la) Bachiller: **CCAPIA HUARSAYA ELIZABETH MARYLUZ**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

**CONSIDERANDO:**

**Que**, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **CCAPIA HUARSAYA ELIZABETH MARYLUZ**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. EFRAIN BARRANTES SANCHEZ
1er Miembro	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
2do Miembro	: Dr. ULISES AGUILAR PINTO
Asesor	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: LUNES, 23 de setiembre del 2024
Hora	: 10:30 a.m.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)
- Archivo	(1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
Dra. BERTHA DEJAR PARRA  
Decana (a) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 367-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 20 de agosto del 2024

**Visto:** el Expediente N° 2024-CU-10674 de fecha 13 de agosto del 2024, del **Bach. CCAPIA HUARSAYA ELIZABETH MARYLUZ**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **CCAPIA HUARSAYA ELIZABETH MARYLUZ**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N°273-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: **RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023**, presentado por el (la) Bachiller. **CCAPIA HUARSAYA ELIZABETH MARYLUZ**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** RATIFICAR como **ASESOR(a)** al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

**ARTÍCULO TERCERO:** DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

*Dra. Yudy Huacani Sucasaca*  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN FCCF

**DISTRIBUCIÓN:**

- Interesados (1)  
- Archivo (1)

**RESOLUCIÓN N° 273-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 19 de julio del 2024

**Visto:** el Expediente N° 2024-CU-7139 de fecha 12 de junio del 2024, en el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **CCAPIA HUARSAYA ELIZABETH MARYLÚZ**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de titulado: **RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, presentado por el (la) Bachiller. **CCAPIA HUARSAYA ELIZABETH MARYLÚZ**, en virtud de los considerados expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** RECONOCER como ASESOR(a) al (a): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

**ARTÍCULO TERCERO:** DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
  
Dra. Yudy Huacani Sucasaca  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN FCCF

**DISTRIBUCIÓN:**

- Interesados (1)  
- Archivo (1)



## RELACION ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRARIOS Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%



**Metadatos Complementarios**

<b>RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	ELIZABETH MARYLUZ CCAPIA HUARSAYA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77035453
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0000-9902-2557">https://orcid.org/0009-0000-9902-2557</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0008-3275-5586">https://orcid.org/0009-0008-3275-5586</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Dr. EFRAIN BARRANTES SANCHEZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	<b>02434967</b>
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Dr. ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02295853



Datos de investigación	
Línea de investigación	POLITICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL P-15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú            Departamento: Puno            Provincia: San Román            Distrito: Juliaca</p> <p>Latitud: -15.4939003" S            Longitud: -70.1368897" W</p> <p><a href="https://maps.app.goo.gl/Qqayj4iLAXzJQMB87">https://maps.app.goo.gl/Qqayj4iLAXzJQMB87</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2024 – Setiembre 2024
URL de disciplinas OCDE	<p><b>Ciencias sociales</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a></p> <p><b>Administración Pública</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p>
	<p><a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a>            - Librería</p>

UNIVERSIDAD ANDINA  
 "NESTOR CACERES VELASQUEZ"  
  
 Dra. Yudy Huacani Sucasaca  
 DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, ELIZABETH MARYLUZ CCAPIA HUARSAYA identificado con DNI Nro. 77035453  
en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

DE CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la  **Tesis** o  **Trabajo de Investigación,**  **Trabajo Académico** denominada:

RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 02 de OCTUBRE del 2024

  
 Firma del Asesor  
 (obligatoria)

  
 Firma del Estudiante  
 (obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.



## AGRADECIMIENTO

Me van faltar paginas 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.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCION .....	xiv

### CAPÍTULO I

#### ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del Problema .....	2
1.2.1. Problema general .....	2
1.2.2. Problemas específicos .....	2
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general .....	3
1.3.2. Objetivo específico .....	3
1.4. Justificación del estudio .....	3
1.5. Hipótesis.....	5
1.5.1. Hipótesis general.....	5
1.5.2. Hipótesis específicas .....	5
1.6. Variables .....	5
1.7. Operacionalización de variables .....	6



**CAPÍTULO II**

**FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

2.1. Antecedentes del estudio ..... 7

    2.1.1. A nivel internacional ..... 7

    2.1.2. A nivel Nacional ..... 9

    2.1.3. A nivel local..... 12

2.2. Bases teóricas ..... 13

    2.2.1. Arbitrios..... 13

    2.2.2. Servicios Públicos ..... 17

    2.2.3. Calidad del servicio ..... 19

2.3. Definición de términos..... 20

    2.3.1. Arbitrio ..... 20

    2.3.2. Cobranza ..... 20

    2.3.3. Contribución..... 21

    2.3.4. Derechos ..... 21

    2.3.5. Impuesto ..... 21

    2.3.6. Servicio público ..... 21

    2.3.7. Tasa ..... 22

**CAPÍTULO III**

**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo y nivel de investigación ..... 23

3.2. Descripción del ámbito de investigación ..... 24

3.3. Población y muestra..... 25

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos ..... 26

3.5. Contrastación de hipótesis..... 27



**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

CONCLUSIONES..... 65

RECOMENDACIONES ..... 66

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 68

ANEXOS ..... 74

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA..... 75

ANEXO 2 CUESTIONARIO ..... 76

ANEXO 3 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS..... 79



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	6
Tabla 2. Contrastación hipótesis específica 1 .....	27
Tabla 3. Contrastación hipótesis específica 2 .....	28
Tabla 4. Contrastación hipótesis específica 3 .....	28
Tabla 5. Contrastación hipótesis general .....	29
Tabla 6. Importancia del pago del servicio de limpieza pública .....	30
Tabla 7. Avenidas y calles de la ciudad están despejadas. ....	32
Tabla 8. Las respuestas a las llamadas recibidas se atienden forma puntual .....	34
Tabla 9. Se percibe protegido frente a la criminalidad .....	36
Tabla 10. Considera esencial abonar por el servicio de áreas verdes .....	38
Tabla 11. Los espacios verdes de la ciudad están aseados .....	40
Tabla 12. Los servicios públicos que recibo justifican el valor de los arbitrios que abono .....	42
Tabla 13. Los servicios públicos se han conservado u optimizado en el último año .....	44
Tabla 14. Las autoridades locales presentan informes sobre el uso de los fondos de arbitrios .....	46
Tabla 15. Los negocios prosperaron gracias a los servicios brindados por la municipalidad .....	48
Tabla 16. La recaudación de arbitrios facilita el crecimiento de áreas comerciales y empresariales .....	50
Tabla 17. El aumento de pequeñas y medianas empresas en la región, impulsado por los arbitrios, ha generado más empleos. ....	52
Tabla 18. El bienestar de la población ha mejorado .....	54



Tabla 19. Como contribuyente, tiene acceso ágil a los servicios municipales. .	56
Tabla 20. La instalación de cámaras de seguridad en áreas públicas ha crecido gracias a los fondos de arbitrios .....	58
Tabla 21. Correlación hipótesis específica 1 .....	60
Tabla 22. Correlaciones hipótesis específica 2.....	61
Tabla 23. Correlaciones hipótesis específica 3.....	62
Tabla 24. Correlaciones hipótesis general.....	63



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Importancia del pago del servicio de limpieza pública ..... 31

Figura 2. Avenidas y calles de la ciudad están despejadas. .... 33

Figura 3. Las respuestas a las llamadas recibidas se atienden forma puntual. 35

Figura 4. Se percibe protegido frente a la criminalidad ..... 37

Figura 5. Considera esencial abonar por el servicio de áreas verdes..... 39

Figura 6. Los espacios verdes de la ciudad están aseados ..... 41

Figura 7. Los servicios públicos que recibo justifican el valor de los arbitrios que abono..... 43

Figura 8. Los servicios públicos se han conservado u optimizado en el último año..... 45

Figura 9. Las autoridades locales presentan informes sobre el uso de los fondos de arbitrios..... 47

Figura 10. Los negocios prosperaron gracias a los servicios brindados por la municipalidad ..... 49

Figura 11. La recaudación de arbitrios facilita el crecimiento de áreas comerciales y empresariales ..... 51

Figura 12. El aumento de pequeñas y medianas empresas en la región, impulsado por los arbitrios, ha generado más empleos. .... 53

Figura 13. El bienestar de la población ha mejorado ..... 55

Figura 14. Como contribuyente, tiene acceso ágil a los servicios municipales. .... 57

Figura 15. La instalación de cámaras de seguridad en áreas públicas ha crecido gracias a los fondos de arbitrios ..... 59

Figura 16. Correlaciones hipótesis específica 1 ..... 60

Figura 17. Correlaciones hipótesis específica 2 ..... 62



Figura 18. Correlaciones hipótesis específica 3 .....	63
Figura 19. Correlaciones hipótesis general .....	64



## RESUMEN

La presente investigación tuvo por **Objetivo:** establecer la relación entre la recaudación de arbitrios y la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023. **Metodología:** se aplicó el enfoque cuantitativo, método deductivo, técnica encuesta, instrumento cuestionario. **Resultados:** La recaudación de arbitrios muestra una correlación positiva fuerte (0,990) con la contraprestación tarifaria en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023. La recaudación de arbitrios tiene una correlación positiva fuerte (0,985) con el desarrollo económico en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023. La recaudación de arbitrios se correlaciona positiva fuerte (0,986) con el desarrollo social en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023. **Conclusión:** La recaudación de arbitrios se relaciona significativamente con la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023. Puesto que, el resultado de Correlación de Rho de Spearman es de 0,992 indicando claramente una correlación positiva muy fuerte entre ambos 99,2% sobre la variable servicios públicos y la variable recaudación de arbitrios.

**Palabras clave:** Arbitrios, desarrollo económico, evasión, recaudación, servicios públicos.



## ABSTRACT

The objective of this research was: to establish the relationship between the collection of taxes and the improvement of public services in the Municipality of San Román Juliaca, 2023. Methodology: the quantitative approach, deductive method, survey technique, questionnaire instrument were applied. Results: Tax collection shows a strong positive correlation (0.990) with the tariff compensation in the Municipality of San Román Juliaca, 2023. Tax collection has a strong positive correlation (0.985) with economic development in the Municipality of San Román Juliaca, 2023. Tax collection is strongly positively correlated (0.986) with social development in the Municipality of San Román Juliaca, 2023. Conclusion: Tax collection is significantly related to the improvement of public services in the Municipality of San Román Juliaca, 2023. Since, the result of Spearman's Rho Correlation is 0.992, clearly indicating a very strong positive correlation between both 99.2% on the public services variable and the tax collection variable.

**Keywords:** taxes, economic development, evasion, collection, public services.



## INTRODUCCION

En el contexto internacional, la conexión en medio de la cuestión de impuestos de los municipios y el progreso de la prestación pública es un tema de gran importancia y análisis. Varios países han adoptado políticas y habilidades para optimizar la colecta de gravámenes locales con el objetivo de levantar la condición del servicio brindado a la población. La experiencia de ciudades como Barcelona, que ha alcanzado una notable eficacia en la gestión de sus recursos locales, muestra que una administración fiscal sólida puede llevar a mejoras significativas en servicios como la limpieza, el alumbrado público y la seguridad. Estos ejemplos internacionales proporcionan un marco de referencia valioso para evaluar la situación en otros contextos, como el peruano.

A nivel nacional, Perú enfrenta retos significativos en la diligencia de los gravámenes de las municipalidades y la provisión del servicio público. La descentralización ha otorgado mayor autonomía a las municipalidades, pero también ha revelado las dificultades en la cuestión efectiva de capacidades y su inversión en la prestación de calidad. En ciudades como Lima y Arequipa, se han observado esfuerzos importantes para mejorar estos procesos, con resultados diversos. Las iniciativas implementadas, como la modernización del procedimiento de recaudación y la ilustración de los individuos municipal, son pasos cruciales hacia una distribución más eficaz y límpido de los requerimientos.

En el ámbito regional, del municipio de Juliaca San Román, situada en la ciudad de Juliaca, enfrenta desafíos únicos en la cuestión de capacidad y el aumento de las prestaciones públicas. Juliaca, como centro económico del



Altiplano, tiene una dinámica económica y social que afecta directamente su capacidad recaudatoria y la gestión de sus servicios. Una relación entre la cuestación de potestades y la mejora de prestaciones como el mantenimiento de vías, la recolección de residuos y la seguridad ciudadana es fundamental para que progrese de manera estable la comunidad. Analizar esta relación en San Román puede proporcionar valiosas perspectivas para la implementación de políticas locales más efectivas.

El propósito de la investigación es examinar la conexión entre la recaudación de arbitrios y la mejora de las prestaciones públicas en el Municipio de San Román, Juliaca, durante el año 2023. Mediante una percepción que considera experiencias internacionales, nacionales y locales, se pretende identificar los elementos que realzan en la eficiencia recaudatoria y su contraste en la calidad de los servicios públicos. Este análisis busca no solo contribuir al conocimiento académico, sino también ofrecer recomendaciones prácticas para mejorar la gestión fiscal y de servicios en San Román, beneficiando a sus habitantes y promoviendo un desarrollo más equitativo y sostenible.

El estudio se encuentra estructurada por IV capítulos:

Capítulo I, este capítulo presenta los aspectos fundamentales de la investigación. Incluye el planteamiento del problema, en el cual se describe el contexto y la justificación del estudio. A continuación, se formula el problema general y los problemas específicos, seguidos de los objetivos que guiarán el estudio.

Capítulo II, en este capítulo se desarrolla el marco teórico que respalda la investigación. Se exploran los antecedentes a nivel internacional, nacional y



local. Se presentan las bases teóricas que sustentan el estudio y se definen los conceptos clave utilizados en la investigación.

Capítulo III, detalla la metodología de investigación empleada. Se describe el diseño del estudio y el enfoque metodológico. Se define la población y la muestra, y se especifican los instrumentos de recolección de datos utilizados, así como el procedimiento seguido para la recopilación de la información.

Capítulo IV, en este capítulo se presentan los resultados de la investigación. Se incluyen tablas y figuras que ilustran los datos obtenidos, acompañados de una interpretación de los resultados para explicar los hallazgos y su relevancia en relación con la recaudación del arbitrio y la mejora de los servicio público.



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. Planteamiento del problema

A escala global, la eficiencia en la obtención de tributos locales y su repercusión en la calidad de las prestaciones públicas es un tema de considerable inclinación y análisis en diversas administraciones municipales. En muchas urbes del mundo, la aplicación de estrategias recaudatorias efectivas ha demostrado ser un factor inopotante para suerar la entrega de servicios fundamentales. como la seguridad, la limpieza y el alumbrado público. Sin embargo, la falta de un mecanismo efectivo de la recolección puede limitar gravemente la capacidad de las municipalidades para cumplir con estas responsabilidades, lo cual representa un reto persistente en numerosas regiones internacionales.

En el contexto nacional peruano, la relación entre el cobro de tasas y el perfeccionamiento de los servicios estatales presenta retos significativos. Las municipalidades de Perú, en su esfuerzo por gestionar de manera más autónoma sus recursos, enfrentan dificultades en la implementación de sistemas recaudatorios efectivos que puedan traducirse en una mejora tangible de los



servicios públicos. Ciudades como Lima y Arequipa han llevado a cabo diversas iniciativas para producir la eficiencia en la obtención de concesiones del municipio, pero los resultados han sido variados y dependen de múltiples factores, incluyendo la estructura tecnológica y la formación del personal local.

A nivel local, el municipio, situada en la ciudad de Juliaca, enfrenta desafíos específicos en su capacidad de recaudar arbitrios y utilizar estos ingresos para mejorar los servicios públicos. Juliaca, como un centro económico relevante en el altiplano, tiene una dinámica particular que afecta su estructura fiscal y administrativa, el vínculo entre el cobro de tasas y el perfeccionamiento de los servicios tales como el mantenimiento de vías, la recolección de residuos y la seguridad ciudadana es importante para el desarrollo región. Esta situación plantea la necesidad de investigar cómo una mejor recaudación puede conducir a una mejora en la calidad de los servicios públicos y qué factores específicos de San Román deben ser abordados para lograr este objetivo en el año 2023.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿De qué manera se relaciona la recaudación de arbitrios y la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo se relaciona la recaudación de arbitrios con la contraprestación tarifaria en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023?



- ¿Cómo se relaciona la recaudación de arbitrios con el desarrollo económico en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la recaudación de arbitrios con el desarrollo social en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Establecer la relación entre la recaudación de arbitrios y la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023

#### **1.3.2. Objetivo específico**

- Determinar la relación entre la recaudación de arbitrios y la contraprestación tarifaria en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.
- Determinar la relación entre la recaudación de arbitrios y el desarrollo económico en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.
- Determinar la relación entre la recaudación de arbitrios y el desarrollo social en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.

### **1.4. Justificación del estudio**

Este estudio sobre la vinculación entre la colecta de tasas y el perfeccionamiento de los servicios en el Municipio, Juliaca, en 2023, es de gran relevancia debido a su capacidad para contribuir al avance socioeconómico de la zona, en un contexto donde la efectividad en la gestión de los recursos estatales es vital, examinar cómo la colecta de tributos locales impacta en la



calidad de los servicios ofrecidos puede brindar información valiosa para la creación de políticas públicas más eficaces. Este análisis permitirá identificar las áreas de mejora en la administración fiscal local y ofrecerá un marco para optimizar el uso de los recursos recaudados.

A nivel local, Juliaca enfrenta desafíos singulares relacionados con la colecta de arbitrios y la provisión de servicios fundamentales como el mantenimiento de vías, la recogida de residuos y la protección ciudadana, la razón de este estudio se basa en la necesidad de tratar estas problemáticas específicas, proporcionando datos y conclusiones que puedan ser utilizados por los responsables municipales para implementar estrategias más eficientes y transparentes. Al mejorar la colecta de arbitrios, se espera que el municipio de San Román pueda aumentar su capacidad de inversión en infraestructuras y servicios públicos, lo que redundará en un beneficio directo para sus habitantes.

Finalmente, desde una perspectiva más amplia, las conclusiones de este estudio podrían funcionar como modelo para otras municipalidades en Perú y en regiones similares, enfrentadas a problemas análogos en la gestión de sus recursos fiscales. Al documentar y analizar la experiencia de San Román, este estudio pretende generar conocimiento aplicable a diferentes contextos, promoviendo prácticas de gestión pública que potencien la eficacia y el rendimiento en la colecta y el uso de los recursos públicos. De este modo, se contribuirá no solo al desarrollo local, sino también al enriquecimiento de la literatura académica y al avance de las políticas de gestión fiscal a nivel nacional.



## 1.5. Hipótesis

### 1.5.1. Hipótesis general

- La recaudación de arbitrios se relaciona significativamente con la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.

### 1.5.2. Hipótesis específicas

- La recaudación de arbitrios y la contraprestación tarifaria en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.
- La recaudación de arbitrios y el desarrollo económico en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.
- La recaudación de arbitrios y el desarrollo social en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.

## 1.6. Variables

### Variable independiente

Recaudación de arbitrios

### Variable dependiente

Mejora de los servicios públicos



### 1.7. Operacionalización de variables

Tabla 1.

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VI. Recaudación de arbitrios</b>	Proceso fiscal mediante el cual la Municipalidad obtiene ingresos a través de tasas y contribuciones obligatorias de ciudadanos y empresas, destinadas a financiar servicios y obras públicas.	Servicio de Limpieza Publica	Recaudación del servicio de limpieza publica
			Fiabilidad del Servicio
		Servicio de Serenazgo	Recaudación del servicio de limpieza publica
			Fiabilidad del Servicio
		Servicio de Parques y Jardines	Recaudación del servicio de limpieza publica
			Fiabilidad del Servicio
<b>VD. Mejora de los servicios públicos</b>	Optimización en calidad, cobertura, y eficiencia de los servicios municipales, incluyendo limpieza, infraestructura, suministro de agua, alumbrado público, y seguridad.	Contraprestación tarifaria	Relación costo-beneficio percibida
			Satisfacción del usuario
			Transparencia en el uso de tarifas
		Desarrollo económico	Crecimiento económico
			Atracción de inversiones
			Creación de empleo
		Desarrollo social	Bienestar ciudadano
			Acceso a los servicios
			Seguridad pública

Nota. En la tabla se muestra la operacionalización de variables



## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### 2.1.1. A nivel internacional

Madrigal (2021) menciona que la colecta de todos los tributos al patrimonio, especialmente del impuesto predial, en la mayoría de las organizaciones no ha aumentado, su porcentaje en relación con el PIB es muy bajo y, en realidad, la recaudación nacional de dichos tributos se sustenta en solo cinco entidades que contribuyen en promedio un 30%, y junto con la Ciudad de México, representan más del 70% de la colecta nacional, este porcentaje ha sido constante a pesar de los esfuerzos de coordinación con la entidad para el suministro de servicios municipales obro del impuesto predial, que se basó en la suposición de que las entidades federativas tienen mayores capacidades para la recolección del tributo (p. 86).

Suarez et al. (2020) señala que es necesario un modelo de administración eficiente de manera prioritaria, dado que la manera en que se está administrando la recaudación no es apropiada y existen requerimientos que los contribuyentes exigen, lo que resulta en un elevado porcentaje de morosidad en la recolección.



Esto implica el riesgo de no poder cumplir en el futuro con los objetivos mínimos de recaudación fijados por el Ministerio de Economía y Finanzas, como el plan de incentivos municipales, y además, no disponer de los recursos directamente obtenidos necesarios para la compra de recursos y prestaciones (p. 69).

(Unda, 2018) nos faculta a deducir que la aptitud organizacional de las administraciones locales y los elementos políticos impactan en el grado de colecta del tributo predial, es crucial subrayar que estos descubrimientos exhiben una asociación adversa entre la competencia electoral y la colecta predial, lo que sugiere que los cargos municipales, al percibir una mayor posibilidad de perder los comicios, prefieren comportarse de manera demagógica y no aumentar la colecta (p. 81).

Machín et al. (2020) subraya que, en la administración estatal, la entrega de prestaciones se transforma en una labor que exige una reflexión creativa, táctica y prospectiva, considerando que la satisfacción de las necesidades de la población es siempre mutable y la percepción de contento es singular, el entorno local resulta ser el escenario más idóneo para la dirección de los servicios estatales, pues es donde se experimenta de manera óptima la gestión de los gobiernos, las autoridades locales cubanas reconocen el papel fundamental que desempeñan como proveedores y facilitadores de los servicios estatales y establecen conexiones entre participantes y niveles de mando. Para ello, se requiere el empleo de sistemas que vigilen y valoren las acciones ejecutadas, estableciendo técnicas y esquemas para tal fin (pp. 89-91).

Mena y Perez (2018) Afirman que los intereses del Estado son inherentes a la misión social del Estado. Estos estarán sujetos al control que establece la ley, el cual podrá ser ejercido por las autoridades, , por sociedades particulares



y/o organizada, aunque las autoridades podrán conservar la legislación, gestión y supervisión de estos beneficios. Si el gobierno decide, sobre la base de la soberanía o de los intereses partidistas, mediante una ley aprobada por la mayoría de los miembros de ambas cámaras, por iniciativa del gobierno, mantener ciertas funciones e intereses estratégicos del gobierno, el pueblo debe pagar primero. . según lo ya dicho por la ley están impedidos de hacer justicia. Proporcionar estos beneficios afecta el bienestar de las personas y mejora la calidad de vida de las personas (pp. 85-87).

## 2.1.2. A nivel Nacional

Según Mayta y Sanchez (2021) se estableció que se tiene una relación relevante con una asociación moderada de  $\tau=0.430$  y una significancia de 0.01 entre la colecta de tasas municipales y la mejora de las prestaciones estatales en la municipalidad de Mazamari en 2019, con un valor-p de 0.000 y un  $\alpha$  de 0.01. En la estadística descriptiva, se descubrió que un 53.67% está de acuerdo con la manera en que se recoge, la relevancia del cobro, la frecuencia con que se lleva a cabo y la fiabilidad que genera. Además, un 33.33% está satisfecho con las prestaciones estatales (p. 89).

Para Ponce (2021) la recolección tributaria municipal derivada de los tributos locales no mantiene una correlación relevante con la excelencia del servicio, pues el coeficiente de significancia excede el 0.05, esto evidencia que la recolección tributaria municipal de los tributos locales no está conectada con la excelencia del servicio, sugiriendo que otros elementos están impactando en la percepción y calidad (p. 81).



Abad (2019) afirma que la recolección de tasas en la comuna se efectúa de acuerdo con las normativas, aunque existen imperfecciones en los procedimientos para recaudarlas, esto clarifica por qué no se logran las metas determinadas por el concejo, encargado de la recolección de estos tributos para el servicio de limpieza urbana, seguridad pública, área verde y jardines, los recursos recaudados mediante estas tarifas establecidas por los referidos servicios constituyen ingresos para la corporación municipal (p. 81).

Silva (2018) al indagar la carencia de acatamiento en el abono de tasas en la Municipalidad de Lambayeque, constatamos que en esta corporación edilicia no se fomenta la cultura fiscal. Además, no se comunica a la colectividad sobre el uso y destino de los recursos obtenidos, lo que deriva en el descontento de los habitantes con los servicios proporcionados. Asimismo, los contribuyentes anticipan condonaciones fiscales, lo que exacerba la morosidad en la entidad municipal (p. 74).

Lozada (2021) la ejecución de estrategias de asistencia y orientación a la ciudadanía, las estrategias pedagógicas en el ámbito fiscal, las estrategias para contar con personal administrativo capacitado, las estrategias promocionales y las estrategias de estímulos tributarios resultan propicias. Sin embargo, estas no ejercerán un efecto favorable en la colecta de tributos si no se implementan de manera eficaz, con el fin de que se reflejen positivamente en la colectividad, de este modo, los contribuyentes percibirán que la administración municipal está utilizando los recursos destinados al abono de tasas de manera apropiada, lo que hará que en el futuro estén más predispuestos a remunerar por servicios que consideran efectivos y beneficiosos tanto para ellos como para la colectividad (pp. 87-89).



Quispe y Quispe (2023) se indicó que el 18% de la colecta de tasas es mediocre, mientras que el 82% se considera óptima, de manera análoga, el 32% de la excelencia del servicio es mediana y el 68% es óptima. Esto sugiere una asociación significativa entre la colecta de tasas. A medida que la eficacia y la cuantía de la colecta aumentan, la mejora del servicio público también mejora, lo que, a su vez, eleva el contenido ciudadano. Además, la investigación resalta que una gestión fiscal competente no solo perfecciona la colecta, sino que también posibilita una mejor asignación y uso de los recursos, promoviendo la claridad y la confianza en la administración local, esto puede resultar en un ciclo benéfico donde el aumento en la colecta de tasas impulsa mejoras continuas en los servicios estatales, como adecuada infraestructuras, por consiguiente, se alcanza un contexto más adecuado para el desarrollo socioeconómico de la colectividad promoviendo un nivel de vida más alto y una mayor participación ciudadana en los procesos municipales (pp. 96-98).

Conforme a Deza y Pérez (2021) Se concluye que existen características significativas que representan posibilidades de perfeccionamiento y que están vinculadas con la divulgación de las directrices de colecta de tasas, las cuales no estarían comunicándose de manera adecuada. Asimismo, se ha identificado que gran parte de los operarios estima que no se ejecutan prácticas de vigilancia y valoración está vinculada al hecho de que la mayoría de los entrevistados señaló que la información disponible sobre los arbitrios no sería completamente confiable y precisa, debido a la falta de un registro de la municipalidad que este actualizada. Además, se subraya que gran parte de los encuestados señala que los presupuestos destinado para los procesos de colecta no sería idóneo (pp. 92-93).



### 2.1.3. A nivel local

Para Zuñiga (2021) las razones detrás de la administración fiscal que impacta la colecta del Impuesto Predial y Tasas Municipales se debe a que el 47.8% de los aportantes indican estar medianamente complacidos con la asistencia del personal y el 36.6% manifiestan una satisfacción semejante con la atención en el mostrador. Además, el 47.5% de los aportantes están conformes en cumplir con sus aportaciones. Por lo tanto, se infiere que los factores en la administración fiscal que afectan la colecta incluyen la necesidad de mejorar la asistencia, entrenar adecuadamente al personal y organizar de manera más eficaz el servicio al aportante, la implementación de estas optimizaciones es crucial para incrementar la complacencia de los aportantes y, en consecuencia, perfeccionar los niveles de recaudación impositiva (p. 93).

Apaza (2024) señala que, en cuanto a los pagos de arbitrios por el mantenimiento de parques y jardines, el 22% de los residentes clasifican su condición como "nula", indicando que no cuentan con parques y jardines bien mantenidos. Un 68% los considera "regulares", señalando que están medianamente conservados con el pago de arbitrios, y un 10% los califica como "buenos", indicando que sí tienen parques y jardines bien cuidados gracias a dichos pagos. Adicionalmente, en relación con los pagos de arbitrios por limpieza, el 21% de los residentes clasifican su impacto como "nulo", indicando que el pago de arbitrios no tiene un efecto positivo en la limpieza de las calles. Un 68% los califica como "regulares" y un 11% los considera "buenos", señalando que el pago de arbitrios sí tiene un efecto positivo en la limpieza de las calles (p. 85).



Tapia (2019) el contenido del receptor depende de la excelencia de la oferta del servicio. En este contexto, las investigaciones han demostrado que la calidad es sumamente deficiente, lo que ha generado un notable descontento. La prestación de servicios tiene un impacto limitado. El trato brindado no cumple con las expectativas de los residentes. (p. 74).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Arbitrios**

Las tarifas o gravámenes municipales representan cargos o aportaciones que los dueños de propiedades inmobiliarias, al igual que los beneficiarios de servicios comunales, abonan a la entidad municipal pertinente. Estos cargos buscan costear y sostener los servicios públicos locales, la infraestructura urbana, así como la protección de sus habitantes. Las tarifas se fijan para sufragar los costos relacionados con servicios como el barrido urbano, el sostenimiento de áreas verdes y jardines, la protección pública, entre otros, la colecta de estos tributos es una fuente significativa de recursos para los municipios y juega un papel crucial en el progreso y la elevación de la calidad de vida (Parrilla y Guillén, 2022).

Según el Arbel et al. (2019), La obtención de tributos se concibe como los esquemas o métodos de pago destinados a una distribución presupuestaria enfocada en la ayuda y provisión para el sostenimiento y conservación de los servicios públicos, los cuales son autorizados mediante normativas (ordenanzas municipales) con el propósito de que la entidad cuente con un respaldo legítimo y legal para el cumplimiento por parte de los obligados a pagar.



Para Pérez (2015) los define como aquellos a quienes se les remunera por ofrecer o sostener una prestación pública concreta en beneficio del contribuyente; y en términos generales, las prestaciones que se financian mediante estas tasas incluyen la limpieza urbana, la protección de los habitantes y el cuidado de áreas verdes y jardines comunitarios.

### **2.2.1.1. Importancia del cumplimiento de los arbitrios**

Para Dávalos y Ccampar (2018) El pago de los gravámenes es crucial para garantizar la adecuada provisión de recursos para las prestaciones estatales esenciales, como la limpieza urbana, el mantenimiento de áreas verdes, y la protección comunitaria. Estos impuestos locales proporcionan a las municipalidades los fondos requeridos para administrar y optimizar la infraestructura y las prestaciones que benefician a toda la ciudadanía fomentando un ambiente ordenado, seguro y agradable para los habitantes. Asimismo, la realización puntual y responsable de los gravámenes ayuda a:

Fomentar el Progreso Regional, financiando nuevas construcciones de infraestructura: Vías, áreas recreativas, instalaciones deportivas y su sostenibilidad.

### **2.2.1.2. Clases de arbitrios**

Conforme al SAT (2021) las clases de arbitrio son los que se mencionan a continuación:



- a) Tributo de aseo urbano: Incluye la planificación, administración y realización del siguiente servicio:
- Recogida de desechos sólidos, incluye la recopilación de los residuos sólidos domésticos, situados en la calle o almacenados en ubicaciones críticas, así como su traslado, descarga, transferencia y disposición definitiva en el basurero.
  - Limpieza de calles, la limpieza de calles es el proceso de remover y mantener las vías públicas libres de basura, hojas, polvo y otros residuos, crucial para la salud pública, la seguridad vial y la apariencia urbana.
- b) Arbitrio de parque y jardín público: Incluye la recaudación Instalar, mantener, restaurar, regar y mejorar el paisaje de parques, jardines, espacios públicos, arroyos, árboles y otras áreas verdes comunes, proteger la propiedad de la ciudad y protección ambiental; abarcando la creación y gestión del vivero, así como la recolección y eliminación de la vegetación no deseada.
- c) Arbitrio de serenazgo: Abarca el conjunto de tareas y medidas dirigidas a proporcionar la convivencia armoniosa, el control de la violencia urbana e interurbana, y la prevención de crímenes y transgresiones en la jurisdicción.

### **2.2.1.3. Cobranza de los arbitrios municipales**

De acuerdo con Sanchez y Torres (2023), La recaudación de los tributos se calcula de acuerdo con los primeros cuatrimestres de cada ejercicio fiscal, lo cual está vinculado al costo auténtico del servicio proporcionado y su



conservación; y si se producen modificaciones debido a fluctuaciones en los costos, estas no deben superar el índice de precios

Los gravámenes o tarifas por servicios públicos se establecen según . Si debido a los gravámenes o tarifas públicas se produjeran cobros y pagos excesivos debido a algunas modificaciones, estos se considerarán pagos anticipados o, en su defecto, deberán ser reembolsados a los contribuyentes previa solicitud de estos. Cada año, las municipalidades tienen como fecha límite el 30 de abril para publicar ordenanzas que aprueben los porcentajes de las tarifas por gravámenes, además de explicar y justificar la consideración de los montos correspondientes (SAT, 2010).

#### **2.2.1.4. Naturaleza de los arbitrios municipales**

De acuerdo con Asensio (2006), el gravamen municipal surge de la provisión administrativa o pública; los gravámenes son impuestos que los habitantes pagan por la conservación o suministro de una prestación estatal, ya sea por el mantenimiento de áreas ajardinadas, protección, limpieza.

Los arbitrios y derechos pasan a ser una forma de tasas municipales:

- a) El tributo municipal debe ser una prestación personalizada: Por la naturaleza de ciertas prestaciones, un individuo contribuye para beneficiarse personalmente de un servicio.
- b) El tributo municipal debe tener una base legal y su provisión corresponde a las municipalidades: Estas entidades, dentro de su área de competencia, pueden cobrar tarifas por la provisión de prestaciones estatales locales o por



aquellas que la normativa les conceda, siempre que dicha prestación no tenga una naturaleza contractual y sea personalizada para el aportante.

- c) El impuesto municipal no debe tener carácter contractual: los servicios contractuales son aquellos en los que intervienen la libertad del individuo y el deseo de elegir crucial en la realización de la prestación, ya que, si esto no se cumple, no se establecería la relación jurídica.
- d) El tributo municipal surge de una oferta concreta: El régimen local brinda la legislación con fundamento para la implementación del servicio tangible; en este caso, el gobierno proporciona el servicio efectivamente, aunque el contribuyente no desee recibir la oferta.

## 2.2.2. Servicios Públicos

Cordero (2011) nos indica que las prestaciones brindadas por las autoridades municipales condicionan nuestra calidad de existencia en facetas como la sanidad, la instrucción, el suministro de agua, la residencia, la protección y la infraestructura vial.

Alfaro y Saavedra (2008) lo describe como medidas adoptadas por entidades públicas o privadas alude a las prestaciones estatales, en un sentido concreto, toda acción llevada a cabo por una entidad gubernamental) dictadas por la constitución o una normativa, que ayudan a la satisfacción de forma sistemática y constante una clase incontrovertible de necesidad de interés colectivo, ya sea de manera directa, a través de adjudicatarios, o por cualquier otro método legítimo, sujeto a un régimen



Montaña y Ramírez (2002) lo define como la labor especializada que la entidad gubernamental lleva a cabo a través de sus instituciones, así como mediante compañías del sector privado que suministran el servicio bajo el esquema de concesión, con el propósito de satisfacción de manera ininterrumpida, estable, persistente, consistente y adecuada, una demanda común de interés general, observando un régimen específico de legislación pública.

### **2.2.2.1. Características del servicio público**

Pérez (2011) identifica lo siguiente:

- Las prestaciones estatales deben ser suministradas con una base técnica y administrativa, atendiendo lo que se contemple dentro de las atribuciones del proceso administrativo, que incluye las acciones de: planificación, coordinación, y dirección., vigilancia y valoración, refiriéndose tanto a su configuración organizacional como a sus procedimientos sistemáticos y operativos.
- Puede funcionar de forma constante, es decir, de manera ininterrumpida y uniforme, que facilite la satisfacción de las exigencias de las poblaciones, asegurando que los derechos predominen sobre los intereses del proveedor del servicio.
- El interés de la comunidad debe prevalecer sobre cualquier beneficio económico realizado por una organización pública o privada que los proporcione.



- Generalmente el proveedor es una empresa pública, pero una empresa privada puede proporcionar mediante autorización, supervisión y control de la empresa pública de acuerdo con las leyes en su área.

### 2.2.2.2. Enfoques acerca del servicio público

Fernández (2016) identifica tres enfoques y lo explican de la siguiente manera:

- La orientación ecológico considera una actividad definida por la ley como un poder estatal que puede ser controlado directa o indirectamente.
- La perspectiva de trabajo considera que hay trabajo por hacer para satisfacer una necesidad social, ya sea que este aspecto sea específico del sector público o no. Este enfoque debe definirse claramente como un interés público.
- La perspectiva normativa afirma que un elemento fundamental del servicio público es que se rige por un marco jurídico específico en el que los usuarios deben ser considerados sujetos de derecho en relación con el prestador que ocupa una posición preferencial. Esta perspectiva también incluye el uso del poder público como elemento esencial de la relación entre proveedor y usuario.

### 2.2.3. Calidad del servicio

La excelencia del servicio es crucial en esta percepción; la comunidad y las entidades nacionales e internacionales buscan una administración eficiente del



sistema público, lo que demanda a las instituciones públicas actualizarse, renovarse e innovar.(Atencio y González, 2007).

De igual manera, la excelencia del servicio es un aspecto esencial en el desempeño de la función municipal, donde la satisfacción de necesidades y expectativas a nivel local es vista como una práctica de alto valor para los ciudadanos. Atender los intereses de la población es el núcleo de la excelencia del servicio público municipal; asimismo, consideramos que la administración pública local debe orientar sus metas hacia la atención de las necesidades prioritarias de la población. Para que la gestión del gobierno local produzca valor público, debe haber una coordinación entre sus dos actores principales: el municipio y la población. El primero debe encargarse de realizar una buena administración y el segundo debe evaluar, mediante la percepción, si se ofrece un servicio de calidad (Duque, 2005).

## **2.3. Definición de términos**

### **2.3.1. Arbitrio**

Es un impuesto de naturaleza compulsiva que los residentes deben abonar a las autoridades locales o regionales, destinado a cubrir costos de actividades específicas del gobierno, como la conservación de infraestructuras o servicios comunitarios (García y Cárdenas, 2021).

### **2.3.2. Cobranza**

Es el procedimiento administrativo y financiero por el cual se obtienen los ingresos fiscales y no fiscales que el Estado o las entidades gubernamentales



tienen derecho a recibir, garantizando la adecuada administración de los recursos financieros (Campos et al., 2022).

### **2.3.3. Contribución**

Es un impuesto que los residentes deben abonar para sufragar proyectos públicos o servicios que les benefician de manera directa, como la edificación de vías, jardines o sistemas de alcantarillado (Ruiz de Castilla, 2009).

### **2.3.4. Derechos**

Son los recursos que recibe el sector público por la provisión de servicios concretos, como tarifas por servicios administrativos, utilización de bienes estatales o por la emisión de documentos oficiales (Morales et al., 2014).

### **2.3.5. Impuesto**

Es un impuesto mandatorio y universal que el Estado aplica a individuos y empresas, sin que haya una compensación directa, con el propósito de cubrir los gastos generales del gobierno y sus operaciones actividades (Ruiz de Castilla, 2009).

### **2.3.6. Servicio público**

Son funciones fundamentales que el estado proporciona a los ciudadanos, asegurando el acceso y la excelencia de servicios como atención médica, educación, transporte y protección, con el propósito de elevar la calidad de vida de los residentes (Fernández, 2010).



## 2.3.7. Tasa

Es un impuesto que se aplica a los usuarios de ciertos servicios públicos, en relación con el gasto del servicio proporcionado, como las tarifas por consumo de agua potable, recolección de desechos o emisión de permisos (Valdivieso, 2013).



## CAPITULO III

### METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

##### **Enfoque:**

El estudio utilizó un enfoque cuantitativo para analizar la relación entre la recaudación de arbitrios y la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de San Román, Juliaca, durante el año 2023. Este enfoque permitió medir de manera objetiva las variables involucradas y establecer correlaciones basadas en datos numéricos.

##### **Método:**

Se aplicó el método deductivo para desarrollar la investigación. Basándose en teorías y conocimientos generales sobre la administración de recursos y la provisión de servicios públicos, se formularon hipótesis particulares acerca de cómo la recaudación de arbitrios podría afectar la calidad de los servicios proporcionados por la municipalidad.



## **Diseño:**

El diseño de la investigación fue no experimental. En el cual no se ha manipulado ninguna variable, sino que se observó y analizó la relación existente entre las variables de interés en su estado natural. Este diseño permitió estudiar las variables tal como ocurrían en el entorno real sin intervenciones externas.

## **Tipo:**

Se adoptó un tipo correlacional para examinar la relación entre la recaudación del arbitrio y la mejora del servicio público. Este tipo de estudio facilitó la identificación de la dirección y fuerza de la relación entre las variables, permitiendo establecer si existe una relación significativa entre ellas.

## **Nivel:**

El nivel de investigación fue básico, enfocado en la comprensión y descripción de la relación entre las variables sin buscar aplicar resultados en contextos específicos o realizar intervenciones prácticas. El objetivo principal fue contribuir al conocimiento general sobre cómo la recaudación de arbitrios afecta los servicios públicos en la Municipalidad de San Román.

### **3.2. Descripción del ámbito de investigación**

La presente tesis se llevó a cabo en la Municipalidad de San Román, ubicada en la ciudad de Juliaca, Perú. Este ámbito de investigación se centró en examinar la relación entre la recaudación de arbitrios y la mejora de los servicios públicos en esta localidad durante el año 2023.

### 3.3. Población y muestra.

#### Universo

La investigación tiene como universo a los ciudadanos de la municipalidad provincial de san román. El cual tiene una población de aproximadamente 307.000 personas.

#### Población

La población se encuentra conformado por 240 mil 776 habitantes de san román.

#### Muestra

Se utilizó inicialmente el método de muestreo aleatorio simple. La fórmula empleada es la siguiente:

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

Donde:

n: tamaño de la muestra

Z: valor correspondiente al nivel de confianza, que es 1.96 para un 95% de seguridad

p: proporción esperada, 50% (0.5)

q: complemento de p, que en este caso es 0.5 (1 - p)

N: número total de individuos en la población

E: margen de error o precisión, que se establece en 5% (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(240776)}{(0.05)^2 (240776 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 97$$



## **Criterios de inclusión**

- Residentes de la Municipalidad Provincial de San Román.
- Comerciantes de la Municipalidad Provincial de San Román.
- Mayores de 18 años, involucrados en la recaudación de arbitrios y la mejora de los servicios públicos.

## **Criterios de inclusión**

- Menores de 18 años.
- Ciudadanos de otros lugares.
- Ciudadanos que no dan su consentimiento para ser encuestados.

De manera que, la muestra se encuentra conformado por 97 ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Puno.

### **3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

#### **Técnica**

Se utilizó un cuestionario pre-codificado como instrumento principal. Este cuestionario fue diseñado para capturar de manera precisa y sistemática los datos significativos acerca de la percepción y el impacto de la recaudación de arbitrios en los servicios públicos

#### **Instrumento**

Se administraron encuestas a una muestra representativa del grupo objetivo, con el fin de obtener datos cuantitativos que permitieran analizar la relación entre las variables de investigación. Las encuestas se llevaron a cabo de forma estructurada, asegurando la consistencia y la fiabilidad en la recolección de datos.

### 3.5. Contrastación de hipótesis

En el proceso de contraste de hipótesis, se empleó estadística inferencial para evaluar la validez de la hipótesis formulada. Este enfoque permite realizar una evaluación rigurosa y tomar decisiones fundamentadas respecto a la aceptación o rechazo de la hipótesis propuesta. A continuación, se presenta la hipótesis formulada para su análisis:

#### Hipótesis específica 1

**Hi.** La recaudación de arbitrios y la contraprestación tarifaria en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.

**Ho.** La recaudación de arbitrios y la contraprestación tarifaria en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.

**Nivel de significancia:** 5% representado como  $\alpha = 0,05$ .

**Criterio de decisión:** Cuando  $p < 0,05$ , se rechaza la  $H_0$ , en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna.

#### Tabla 2.

*Contrastación hipótesis específica 1*

		Contraprestación tarifaria	Recaudación de arbitrios
tau_b de Kendall	Coeficiente de Contraprestación tarifaria	1,000	,959**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	97	97
	Coeficiente de Recaudación de arbitrios	,959**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	97	97

*Nota.* Prueba de Tau-b de Kendall realizada en SPSS.

De acuerdo a la tabla 2, se da a conocer que la recaudación de arbitrios y la contraprestación tarifaria en la Municipalidad tiene una relación, debido a que se obtuvo un p valor  $p=0,000$ , donde el error estándar es de 0,008, siendo  $p<0,05$ . Con ello se acepta la hipótesis alterna considerado como  $H_1$ , rechazando la hipótesis nula.

**Tabla 3.***Contrastación hipótesis específica 2*

		Desarrollo económico	Recaudación de arbitrios	
tau_b de Kendall	Desarrollo económico	Coeficiente de correlación	1,000	,946**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Recaudación de arbitrios	Coeficiente de correlación	,946**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

*Nota.* Prueba de Tau-b de Kendall realizada en SPSS.

De acuerdo a la tabla 3, se da a conocer que el desarrollo económico y la recaudación de arbitrios tiene una relación, debido a que se obtuvo un p valor  $p=0,000$ , donde el error estándar es de 0,008, siendo  $p<0,05$ . Con ello se acepta la hipótesis alterna considerado como  $H_1$ , rechazando la hipótesis nula.

**Tabla 4.***Contrastación hipótesis específica 3*

		Desarrollo social	Recaudación de arbitrios	
tau_b de Kendall	Desarrollo social	Coeficiente de correlación	1,000	,950**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Recaudación de arbitrios	Coeficiente de correlación	,950**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97



De acuerdo a la tabla 4, se da a conocer que el desarrollo social y la recaudación de arbitrios tiene una relación, debido a que se obtuvo un p valor  $p=0,000$ , donde el error estándar es de  $0,008$ , siendo  $p<0,05$ . Con ello se acepta la hipótesis alterna considerado como  $H_1$ , rechazando la hipótesis nula.

**Tabla 5.**  
*Contrastación hipótesis general*

			Servicios públicos	Recaudación de arbitrios
tau_b de Kendall	Servicios públicos	Coefficiente de correlación	1,000	,966**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Recaudación de arbitrios	Coefficiente de correlación	,966**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

Nota. Prueba de Tau-b de Kendall realizada en SPSS.

De acuerdo a la tabla 5, se da a conocer que los servicios públicos y la recaudación de arbitrios tiene una relación, debido a que se obtuvo un p valor  $p=0,000$ , donde el error estándar es de  $0,008$ , siendo  $p<0,05$ . Con ello se acepta la hipótesis alterna considerado como  $H_1$ , rechazando la hipótesis nula.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

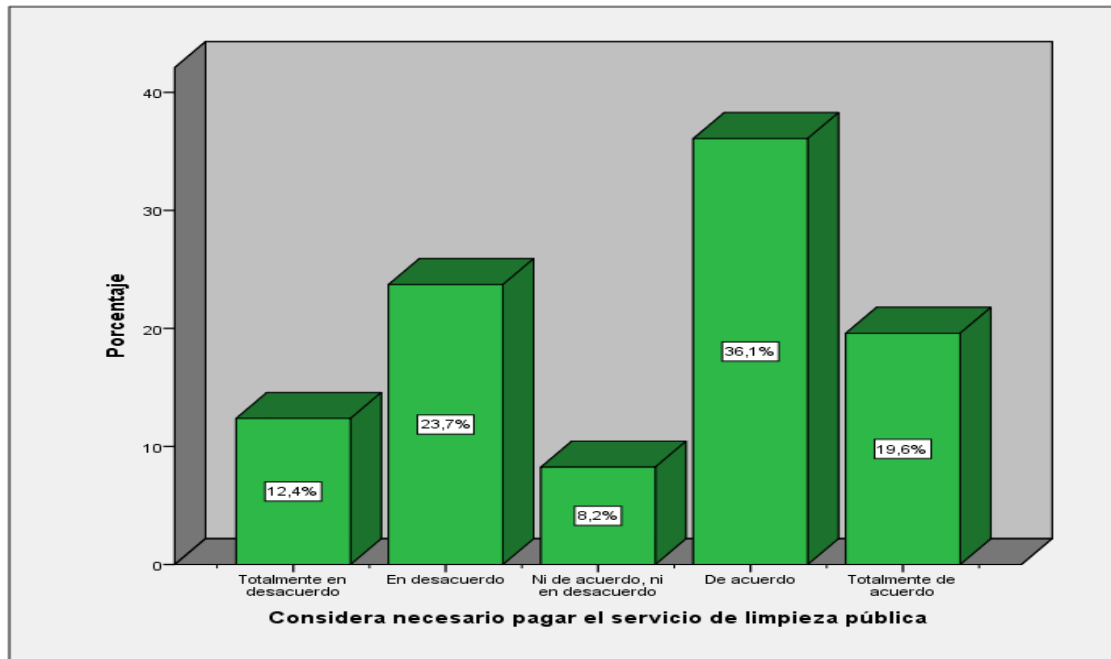
**Tabla 6.**  
*Importancia del pago del servicio de limpieza pública*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	12	12,4	12,4	12,4
ED	23	23,7	23,7	36,1
Válido IN	8	8,2	8,2	44,3
DA	35	36,1	36,1	80,4
TA	19	19,6	19,6	100,0
Total	97	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla se presenta si es necesario pagar el servicio de limpieza pública.

**Figura 1.**

*Importancia del pago del servicio de limpieza pública*



*Nota.* En la figura se presenta si es necesario pagar el servicio de limpieza pública.

En el análisis de la Tabla 6, se muestra que gran parte de los encuestados discurren necesario pagar por el servicio de saneamiento urbano, con un 36,1% de los participantes manifestando estar de acuerdo. Seguidamente, un 19,6% está totalmente de acuerdo, lo que refuerza el punto de vista positivo y muestra un fuerte respaldo a la financiación del servicio de limpieza. En conjunto, esto indica que más mayor al cincuenta por ciento (55,7%) tienen una opinión favorable respecto al pago por estos servicios.

Por otro lado, un 23,7% de los participantes están en desacuerdo con la necesidad de pagar por el servicio de limpieza pública, reflejando una porción considerable de la población que no está satisfecha con esta propuesta. Además, un 12,4% está totalmente en desacuerdo, lo que evidencia una profunda insatisfacción y oposición a la idea de financiar el servicio de saneamiento urbano. En conjunto, esto representa que un 36,1% de los

encuestados no apoyan esta medida. Finalmente, un 8,2% de los encuestados se muestra neutral, sin posicionarse claramente a favor o en contra.

La opinión está dividida, aunque la mayoría muestra una tendencia positiva hacia la financiación de este servicio. Sin embargo, la significativa minoría en desacuerdo subraya la importancia de abordar sus preocupaciones y posiblemente mejorar la comunicación sobre los beneficios y la necesidad de dicho pago. La neutralidad de una pequeña porción de los encuestados también sugiere que podría ser útil proporcionar más información para ayudarles a formar una opinión informada.

**Tabla 7.**

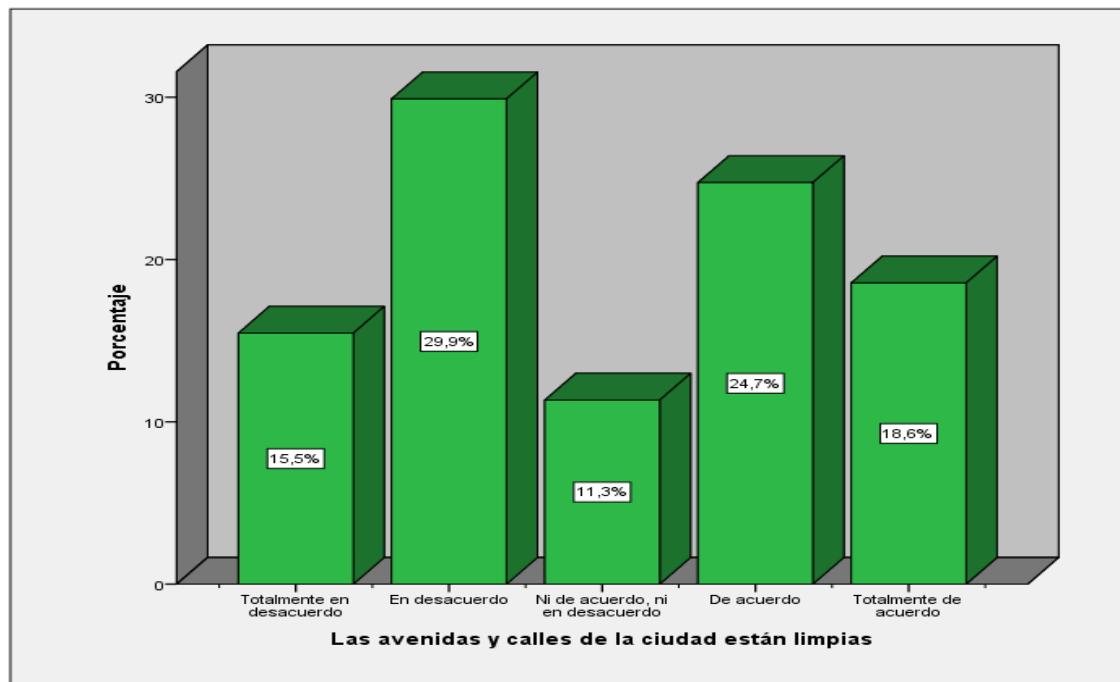
*Avenidas y calles de la ciudad están despejadas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	15	15,5	15,5	15,5
ED	29	29,9	29,9	45,4
Válido IN	11	11,3	11,3	56,7
DA	24	24,7	24,7	81,4
TA	18	18,6	18,6	100,0
Total	97	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla se presenta si considera que las avenidas y calles de la ciudad están limpias.

**Figura 2.**

*Avenidas y calles de la ciudad están despejadas.*



*Nota.* En la figura se presenta si considera que las avenidas y calles de la ciudad están limpias.

En el análisis de la tabla 7, se observa que la mayoría de los encuestados no considera que las avenidas y calles de la ciudad estén limpias, con un 29,9% de los participantes manifestando estar en desacuerdo. Seguidamente, un 24,7% de los encuestados está de acuerdo con la afirmación de que las avenidas y calles están limpias. Aunque esta proporción es considerable, sigue siendo menor que la del grupo insatisfecho, lo que indica que hay una percepción mixta entre los encuestados sobre el estado de la limpieza urbana.

Un 18,6% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la limpieza de las avenidas y calles de la ciudad, lo que muestra un fuerte respaldo por parte de una parte relevante de la población que considera satisfactorio el estado de la limpieza en la ciudad.

Por otro lado, un 15,5% de los participantes está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que las avenidas y calles están limpias, reflejando una profunda insatisfacción con la limpieza urbana. Este grupo, aunque menor que el de los que están en desacuerdo, refuerza la percepción negativa general. Finalmente, un 11,3% de los encuestados se muestra neutral, sin posicionarse claramente a favor o en contra de la limpieza de las avenidas y calles.

La percepción de los encuestados sobre la limpieza de la avenida y calle de la ciudad está dividida, con una tendencia más negativa. Aunque un grupo considerable reconoce la limpieza de las vía pública, la mayoría de los encuestados manifiesta insatisfacción. Esta división de opiniones destaca la necesidad de mejorar los esfuerzos de limpieza urbana y de comunicar de manera más efectiva las acciones realizadas en este ámbito.

**Tabla 8.**

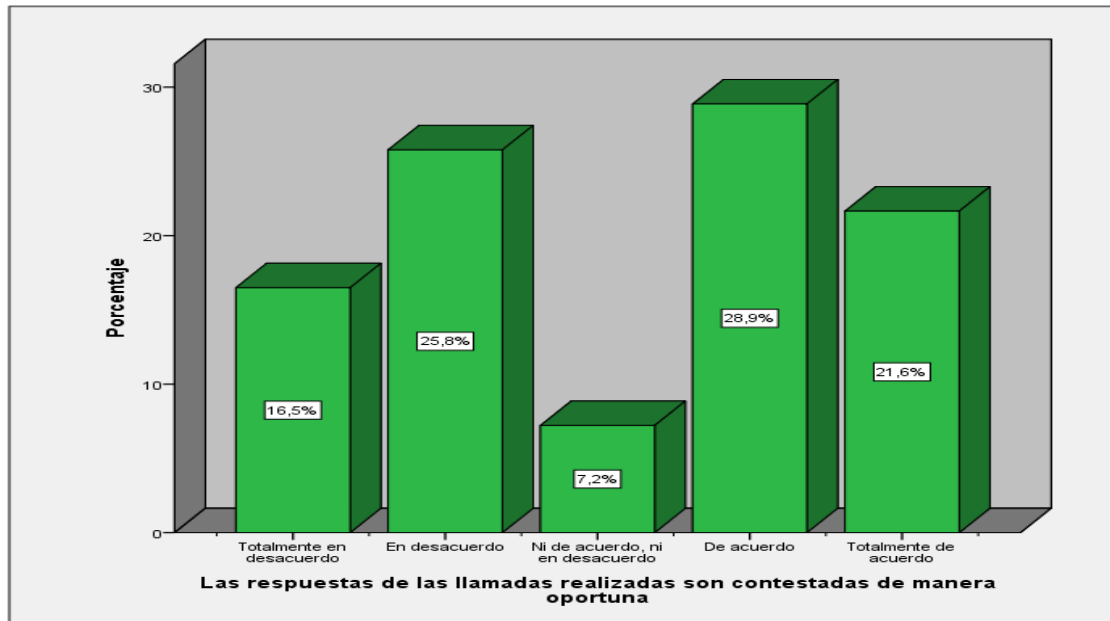
*Las respuestas a las llamadas recibidas se atienden de forma puntual*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	16	16,5	16,5	16,5
ED	25	25,8	25,8	42,3
Válido IN	7	7,2	7,2	49,5
DA	28	28,9	28,9	78,4
TA	21	21,6	21,6	100,0
Total	97	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla se presenta si las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna.

**Figura 3.**

*Las respuestas a las llamadas recibidas se atienden de forma puntual*



*Nota.* En la tabla se presenta si las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna.

En el análisis de la tabla 8, que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna, con un 28,9% de los participantes manifestando estar de acuerdo. Seguidamente, un 25,8% de los encuestados está en desacuerdo con la afirmación de que las llamadas son contestadas de manera oportuna. Este grupo considerable de personas no está satisfecho con la rapidez de las respuestas, lo que indica que hay una percepción mixta entre los encuestados sobre la eficiencia en este aspecto. Un 21,6% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la puntualidad en la respuesta de las llamadas, lo que muestra un fuerte respaldo por parte de una porción importante de la población que considera satisfactorio el tiempo de respuesta a las llamadas realizadas. Por otro lado, un 16,5% de los participantes está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que las llamadas son contestadas de manera oportuna, reflejando una profunda insatisfacción con la rapidez de las

respuestas telefónicas. Este grupo, aunque menor que el de los que están en desacuerdo, refuerza la percepción negativa general. Finalmente, un 7,2% de los encuestados se muestra neutral, sin posicionarse claramente a favor o en contra de la puntualidad en la respuesta de las llamadas.

La percepción de los encuestados sobre la puntualidad en la respuesta de las llamadas está dividida, aunque la tendencia es más positiva. Una mayoría relativa de los encuestados manifiesta satisfacción con la puntualidad de las respuestas, lo que indica un reconocimiento de la eficiencia en este aspecto. Sin embargo, la significativa minoría en desacuerdo subraya la importancia de abordar las preocupaciones sobre la rapidez de las respuestas y mejorar los tiempos de espera.

**Tabla 9.**

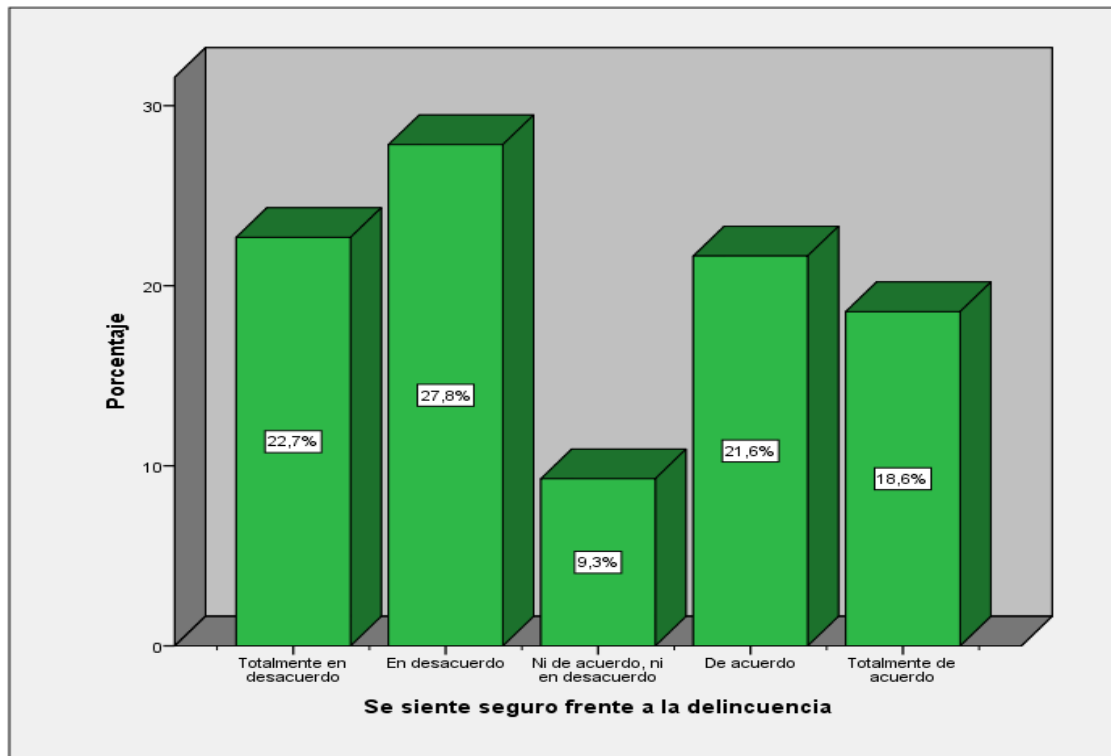
*Se percibe protegido frente a la criminalidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	22	22,7	22,7	22,7
ED	27	27,8	27,8	50,5
Válido IN	9	9,3	9,3	59,8
DA	21	21,6	21,6	81,4
TA	18	18,6	18,6	100,0
Total	97	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla se presenta si considera estar seguro frente a la delincuencia.

**Figura 4.**

*Se percibe protegido frente a la criminalidad*



*Nota.* En la figura se presenta si considera estar seguro frente a la delincuencia.

En el análisis de la tabla 9, se observa que la mayoría de los encuestados no se siente segura frente a la delincuencia, con un 27,8% de los participantes manifestando estar en desacuerdo. Seguido de un 22,7% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la afirmación de sentirse seguros frente a la delincuencia. Este grupo refleja una profunda insatisfacción y preocupación sobre la seguridad, reforzando la percepción negativa general sobre la protección frente a la delincuencia. Un 21,6% de los encuestados está de acuerdo con sentirse seguros frente a la delincuencia. Aunque esta proporción es considerable, sigue siendo menor que la del grupo insatisfecho, indicando una percepción mixta entre los encuestados sobre su seguridad.

Por otro lado, un 18,6% de los encuestados está totalmente de acuerdo con sentirse seguros frente a la delincuencia, mostrando un respaldo importante de

una porción de la población que considera adecuada su protección frente a la delincuencia.

Finalmente, un 9,3% de los encuestados se muestra neutral, sin posicionarse claramente a favor o en contra de su seguridad frente a la delincuencia.

La percepción de los encuestados sobre su seguridad frente a la delincuencia está dividida, con una tendencia negativa. Aunque un grupo considerable se siente seguro, la mayoría manifiesta insatisfacción y preocupación sobre su seguridad. Esta división de opiniones destaca la necesidad de mejorar las medidas de seguridad y de comunicar de manera más efectiva las acciones realizadas para proteger a los ciudadanos. Además, la neutralidad de una pequeña porción de los encuestados sugiere que podría ser útil proporcionar más información sobre las medidas de seguridad para ayudarles a formar una opinión informada.

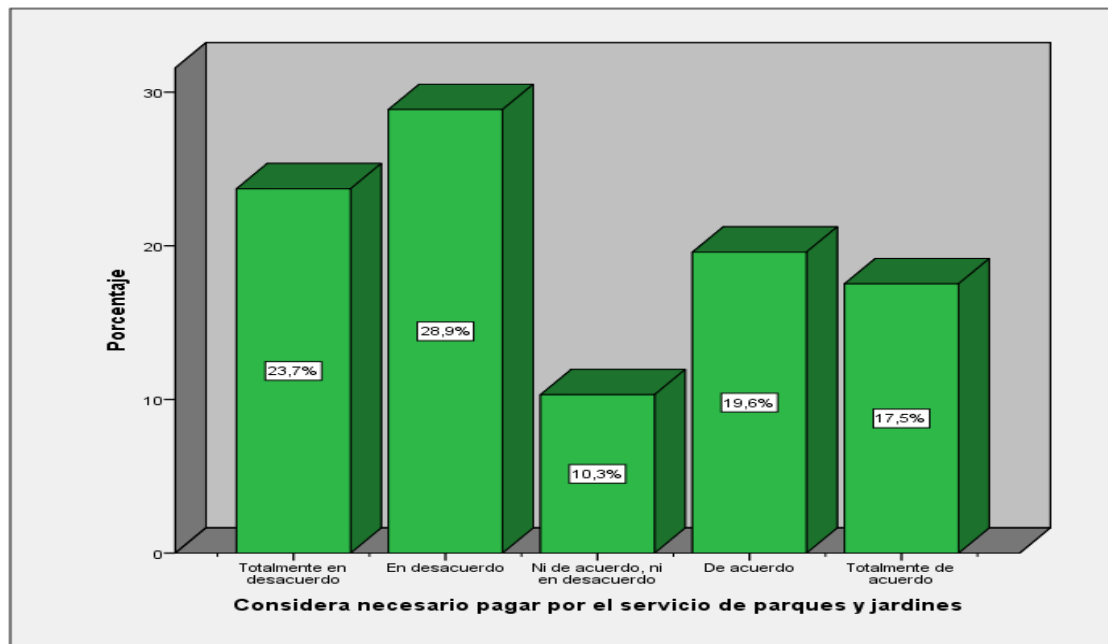
**Tabla 10.**

*Considera esencial abonar por el servicio de áreas verdes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	23	23,7	23,7	23,7
ED	28	28,9	28,9	52,6
Válido IN	10	10,3	10,3	62,9
DA	19	19,6	19,6	82,5
TA	17	17,5	17,5	100,0
Total	97	100,0	100,0	

**Figura 5.**

*Considera esencial abonar por el servicio de áreas verdes*



*Nota.* En la figura se presenta si es necesario pagar por el servicio de parques y jardines.

En el análisis de la tabla 10, se observa que la mayor parte de los encuestados no considera necesario pagar por el servicio de parques y jardines, con un 28,9% de los participantes manifestando estar en desacuerdo. Seguido de un 23,7% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la necesidad de pagar por el servicio de parques y jardines. Este grupo refleja una fuerte oposición, subrayando la resistencia general hacia esta idea. Un 19,6% de los encuestados está de acuerdo con la necesidad de financiar el servicio de parques y jardines. Aunque este porcentaje es notable, sigue siendo menor que el de aquellos que se oponen, lo que muestra una división en las opiniones sobre este tema.

Por otro lado, un 17,5% de los encuestados está totalmente de acuerdo con pagar por el servicio de parques y jardines. Este grupo representa un apoyo firme, aunque minoritario, hacia la financiación de este servicio.



Finalmente, un 10,3% de los encuestados se muestra neutral, sin expresar una opinión clara a favor o en contra del pago por este servicio.

La percepción de los encuestados sobre la necesidad de pagar por el servicio de parques y jardines está claramente dividida, con una mayor tendencia hacia la oposición. Aunque una parte considerable apoya la financiación de este servicio, la mayoría se muestra reacia a hacerlo. Esta división pone de relieve la necesidad de abordar las preocupaciones de la población y de comunicar mejor los beneficios y la importancia de financiar la mantención del parque y jardín. Además, la neutralidad de una pequeña porción de los encuestados sugiere que proporcionar más información podría ayudar a estas personas a formar una opinión más clara sobre el tema.

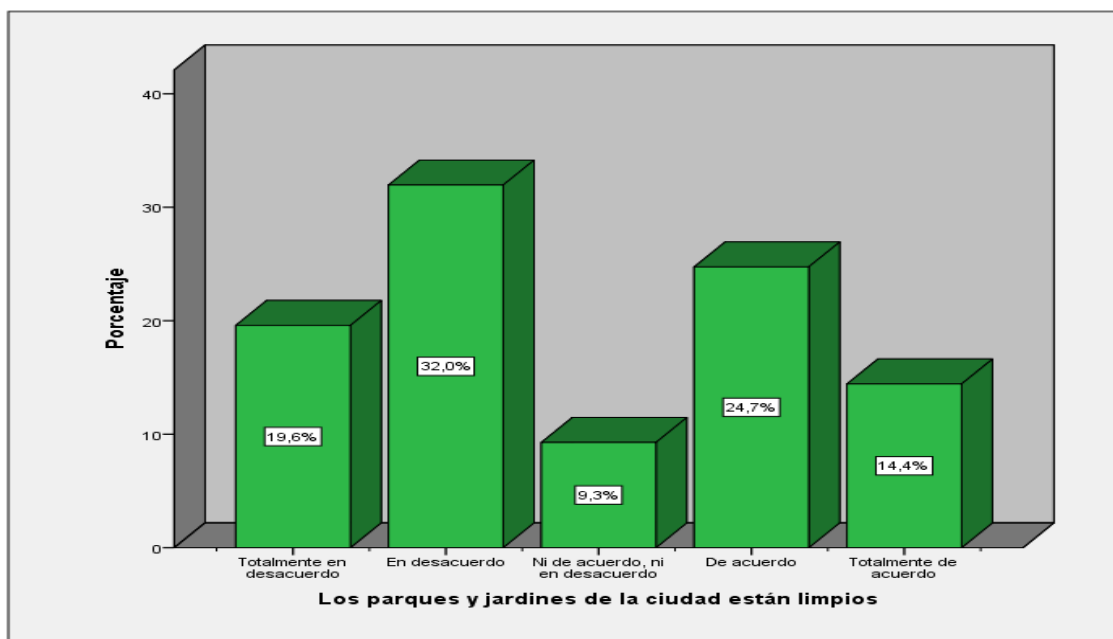
**Tabla 11.**

*Los espacios verdes de la ciudad están aseados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	TD	19	19,6	19,6	19,6
	ED	31	32,0	32,0	51,5
Válido	IN	9	9,3	9,3	60,8
	DA	24	24,7	24,7	85,6
	TA	14	14,4	14,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Figura 6.**

*Los espacios verdes de la ciudad están aseados*



*Nota.* En la figura se presenta si se considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios.

En el análisis de la tabla 11, se observa que la mayor parte de los encuestados considera que los parques y jardines de la ciudad no están limpios, con un 32,0% de los participantes manifestando estar en desacuerdo. Seguido de un 24,7% de los encuestados está de acuerdo con la afirmación de que los parques y jardines están limpios. Aunque significativo, este grupo es menor que aquellos que tienen una percepción negativa, indicando opiniones divididas en la comunidad. Un 19,6% de los participantes está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que los parques y jardines están limpios, reforzando la percepción negativa general y destacando una fuerte insatisfacción con el mantenimiento de estas áreas.

Por otro lado, un 14,4% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la limpieza de los parques y jardines. Este grupo, aunque más pequeño, muestra un respaldo firme a la percepción positiva del estado de limpieza de los espacios



verdes urbanos. Finalmente, un 9,3% de los encuestados se mantiene neutral, sin expresar una opinión clara a favor o en contra.

La percepción sobre la limpieza de los parques y jardines de la ciudad está claramente polarizada, con una mayoría notable inclinándose hacia una opinión negativa. Aunque una parte significativa de la población cree que estas áreas están bien mantenidas, la prevalencia de opiniones críticas subraya la necesidad de optimizar los esfuerzos de limpieza y mantenimiento en los espacios públicos. Abordar las inquietudes de los residentes y comunicar mejor las labores que se están llevando a cabo para mantener estos espacios limpios podría ayudar a cambiar estas percepciones.

**Tabla 12.**

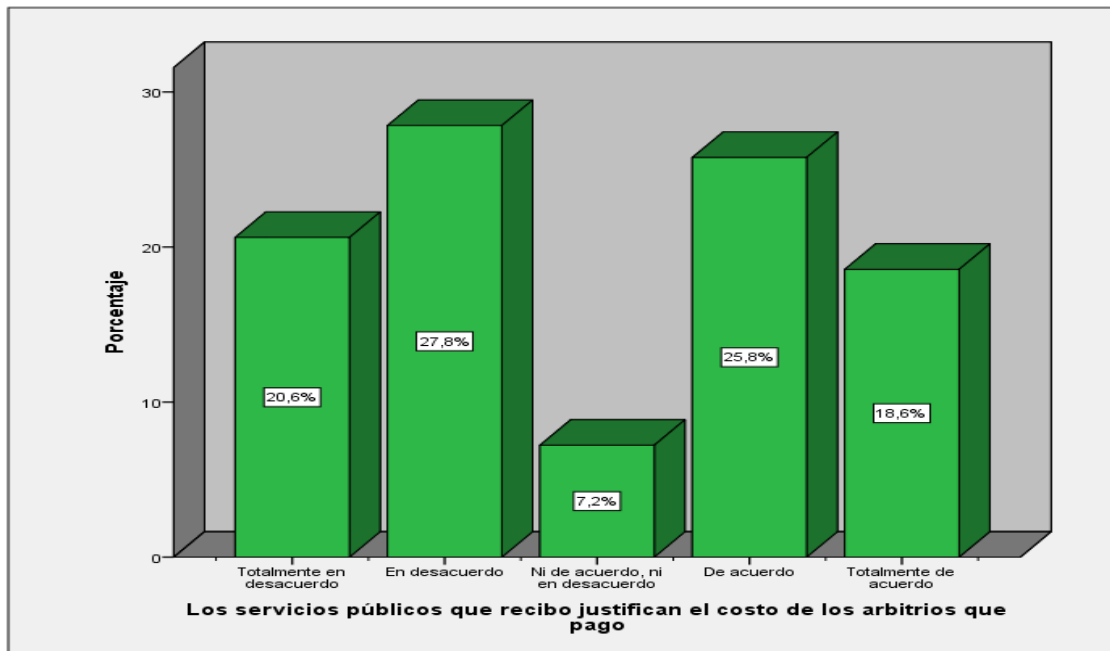
*Los servicios públicos que recibo justifican el valor de los arbitrios que abono*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TD	20	20,6	20,6	20,6
	ED	27	27,8	27,8	48,5
	IN	7	7,2	7,2	55,7
	DA	25	25,8	25,8	81,4
	TA	18	18,6	18,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla se presenta si los servicios públicos que reciben justifican el costo de los arbitrios que pago.

**Figura 7.**

*Los servicios públicos que recibo justifican el valor de los arbitrios que abono*



*Nota.* En la figura se presenta si los servicios públicos que reciben justifican el costo de los arbitrios que pago.

En el análisis de la tabla 12, se observa que la mayoría de los encuestados considera que los servicios públicos que reciben no justifican el costo de los arbitrios que pagan, con un 27,8% de los participantes manifestando estar en desacuerdo. Seguido de un 25,8% de los encuestados está de acuerdo con que los servicios públicos justifican el costo de los arbitrios. Aunque este grupo es considerable, sigue siendo menor que aquellos que están en desacuerdo, indicando una división en las opiniones sobre este tema. Un 20,6% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la afirmación, mostrando una fuerte insatisfacción y reforzando la percepción negativa sobre el valor de los servicios públicos respecto con lo que se paga.

Por otro lado, un 18,6% de los participantes está totalmente de acuerdo con que los servicios públicos justifican el costo de los arbitrios, evidenciando un

respaldo notable de una parte de la población que considera adecuado el valor recibido. Finalmente, un 7,2% de los encuestados se muestra neutral, sin expresar una opinión clara a favor o en contra de la justificación del costo de los servicios públicos.

El punto de vista de los encuestados sobre la justificación del costo de los arbitrios por los servicios públicos muestra una notable división. Aunque una parte significativa de la población considera que el costo está justificado, la mayoría muestra insatisfacción. Esto subraya la necesidad de mejorar la calidad o la eficiencia de los servicios públicos para cumplir mejor las expectativas de los ciudadanos. Asimismo, una mayor transparencia y comunicación sobre cómo se utilizan los fondos podría ayudar a cambiar las percepciones negativas.

**Tabla 13.**

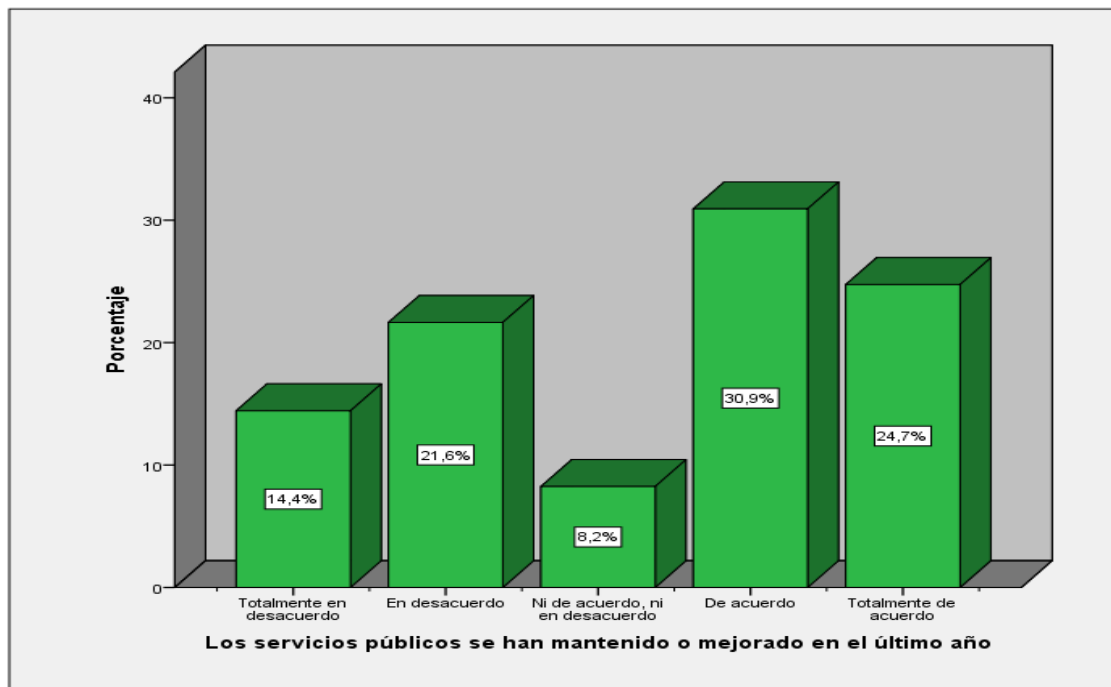
*Los servicios públicos se han conservado u optimizado en el último año.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	14	14,4	14,4	14,4
ED	21	21,6	21,6	36,1
Válido IN	8	8,2	8,2	44,3
DA	30	30,9	30,9	75,3
TA	24	24,7	24,7	100,0
Total	97	100,0	100,0	

*Nota*

**Figura 8.**

*Los servicios públicos se han conservado u optimizado en el último año.*



*Nota.* En la figura se presenta si se consideró que los servicios públicos se han mantenido o mejorado en el último año

En el análisis de la tabla 13, se observa que la mayor parte de los encuestados cree que los servicios públicos se han mantenido o mejorado en el último año, con un 30,9% de los participantes manifestando estar de acuerdo. Esto indica una percepción mayormente positiva sobre el estado y progreso de los servicios públicos. Seguido de un 24,7% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que los servicios públicos se han mantenido o mejorado, mostrando un fuerte respaldo a esta percepción positiva. Un 21,6% de los encuestados está en desacuerdo con la afirmación de que los servicios públicos se han mantenido o mejorado, indicando que una parte notable de la población no ha visto mejoras y posiblemente percibe un deterioro o estancamiento en la calidad de estos servicios.

Por otro lado, un 14,4% de los participantes está totalmente en desacuerdo con la afirmación, reflejando una fuerte insatisfacción y una percepción negativa sobre el desarrollo de los servicios públicos en el último año. Finalmente, un 8,2% de los encuestados se mantiene neutral, sin expresar una opinión definida sobre el tema. Esta neutralidad puede indicar indecisión o una falta de información suficiente para formar una opinión clara. La percepción sobre el mantenimiento o mejora de los servicios públicos en el último año muestra una tendencia positiva, aunque no exenta de opiniones contrarias. Una mayoría de los encuestados expresa satisfacción con el estado y progreso de los servicios, lo que sugiere que se han notado avances o al menos un mantenimiento adecuado. Sin embargo, una porción considerable de la población no comparte esta visión y manifiesta insatisfacción. Esto indica que, aunque se han realizado mejoras, estas no han sido uniformemente percibidas por todos.

**Tabla 14.**

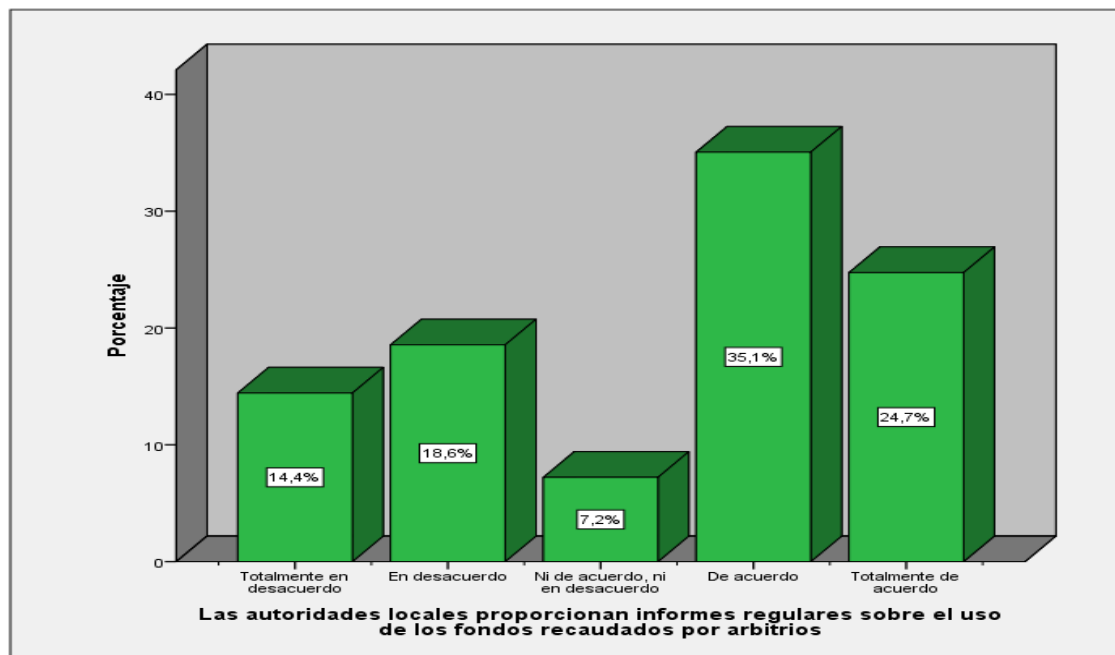
*Las autoridades locales presentan informes sobre el uso de los fondos de arbitrios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	14	14,4	14,4	14,4
ED	18	18,6	18,6	33,0
Válido IN	7	7,2	7,2	40,2
DA	34	35,1	35,1	75,3
TA	24	24,7	24,7	100,0
Total	97	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla se presenta si las autoridades locales emiten informes regulares sobre el uso de los fondos recaudados por arbitrios.

**Figura 9.**

*Las autoridades locales presentan informes sobre el uso de los fondos de arbitrios.*



*Nota.*

En el análisis de la tabla 14, se observa que la mayoría de los encuestados considera que las autoridades locales proporcionan informes regulares sobre el uso de los fondos recaudados por arbitrios, con un 35,1% de los participantes manifestando estar de acuerdo. Seguido de un 24,7% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que se proporcionan informes regulares, lo que refuerza la percepción positiva y muestra un apoyo considerable a las prácticas de claridad y responsabilidad de las autoridades locales. Un 18,6% de los encuestados está en desacuerdo con la afirmación, indicando que una parte significativa de la población no está satisfecha con la frecuencia o calidad de los informes proporcionados, lo que revela áreas de mejora en la comunicación y transparencia.

Por otro lado, un 14,4% de los participantes está totalmente en desacuerdo, reflejando una fuerte insatisfacción y una percepción negativa sobre la claridad

en la gestión de los fondos recaudados por arbitrios. Por último, un 7,2% de los encuestados se mantiene neutral, sin expresar una opinión clara sobre la regularidad de los informes.

La percepción sobre la transparencia en la gestión de los fondos recaudados por arbitrios muestra una tendencia mayormente positiva, con una significativa proporción de encuestados que cree en la regularidad de los informes proporcionados por las autoridades locales. Sin embargo, la existencia de un grupo notable de personas insatisfechas indica que hay un margen para la mejora la comunicación y la rendición de cuentas. Asegurar que los informes sean detallados, accesibles y comprensibles podría ayudar a mejorar la percepción de transparencia.

**Tabla 15.**

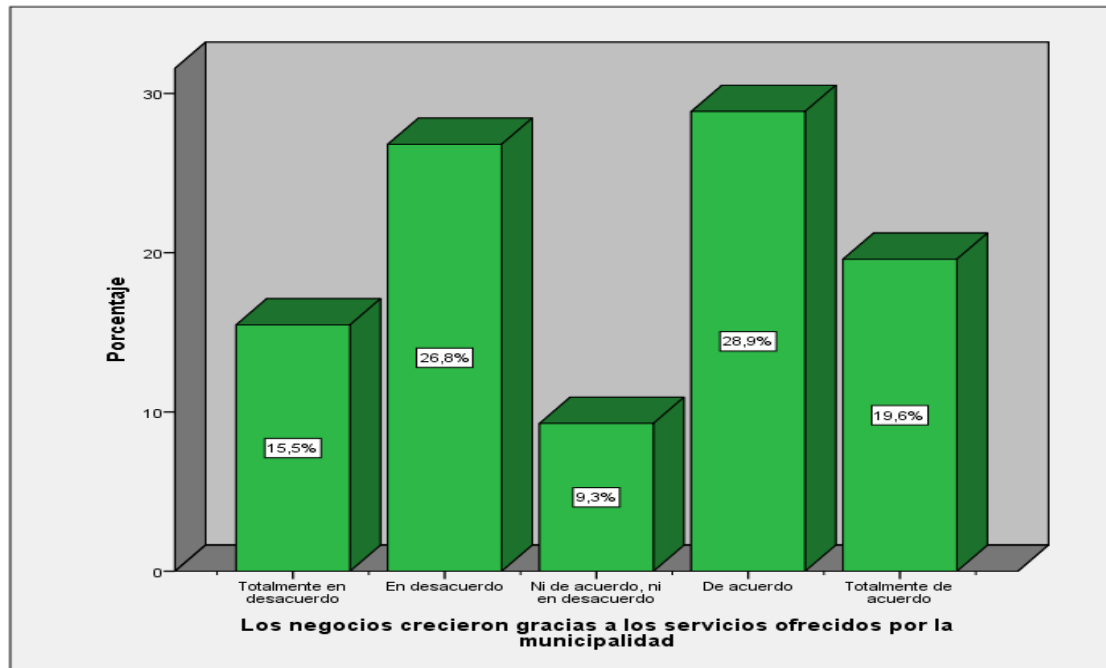
*Los negocios prosperaron gracias a los servicios brindados por la municipalidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	15	15,5	15,5	15,5
ED	26	26,8	26,8	42,3
Válido IN	9	9,3	9,3	51,5
DA	28	28,9	28,9	80,4
TA	19	19,6	19,6	100,0
Total	97	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla se presenta si los servicios ofrecidos por la municipalidad fomentaron el crecimiento de los negocios.

**Figura 10.**

*Los negocios prosperaron gracias a los servicios brindados por la municipalidad*



*Nota.* En la figura se presenta si los servicios ofrecidos por la municipalidad fomentaron el crecimiento de los negocios.

En el análisis de la tabla 15, se observa que la mayor parte de las personas encuestadas señala que los negocios han crecido por los servicios que ofrece el municipio, con un 28,9% de los participantes manifestando estar de acuerdo. Seguidamente, un 26,8% de las personas encuestadas está en desacuerdo con la afirmación, mostrando una porción significativa de la población que no percibe un impacto positivo de los servicios municipales en el crecimiento de los negocios, lo que refleja una opinión dividida.

Un 19,6% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que los servicios ofrecidos por la municipalidad han contribuido al crecimiento de los negocios, lo que refuerza la percepción positiva de un grupo considerable.

Por otro lado, un 15,5% de los participantes está totalmente en desacuerdo, indicando una fuerte insatisfacción y una percepción negativa respecto al impacto de los servicios municipales en los negocios.

Finalmente, un 9,3% de los encuestados se mantiene neutral, sin una opinión clara sobre el tema, lo que puede sugerir indecisión o falta de información suficiente. La percepción sobre el impacto de los servicios municipales en el crecimiento de los negocios está claramente dividida. Aunque la mayoría de los encuestados ve un impacto positivo, una parte significativa no percibe los mismos beneficios. Esto sugiere que, aunque hay reconocimiento de los esfuerzos municipales, es posible que estos no sean uniformemente efectivos o visibles para todos los negocios. Mejorar la comunicación y la efectividad de los servicios, así como garantizar que los beneficios sean tangibles y accesibles para una mayor cantidad de negocios, podría ayudar a mejorar la percepción general.

**Tabla 16.**

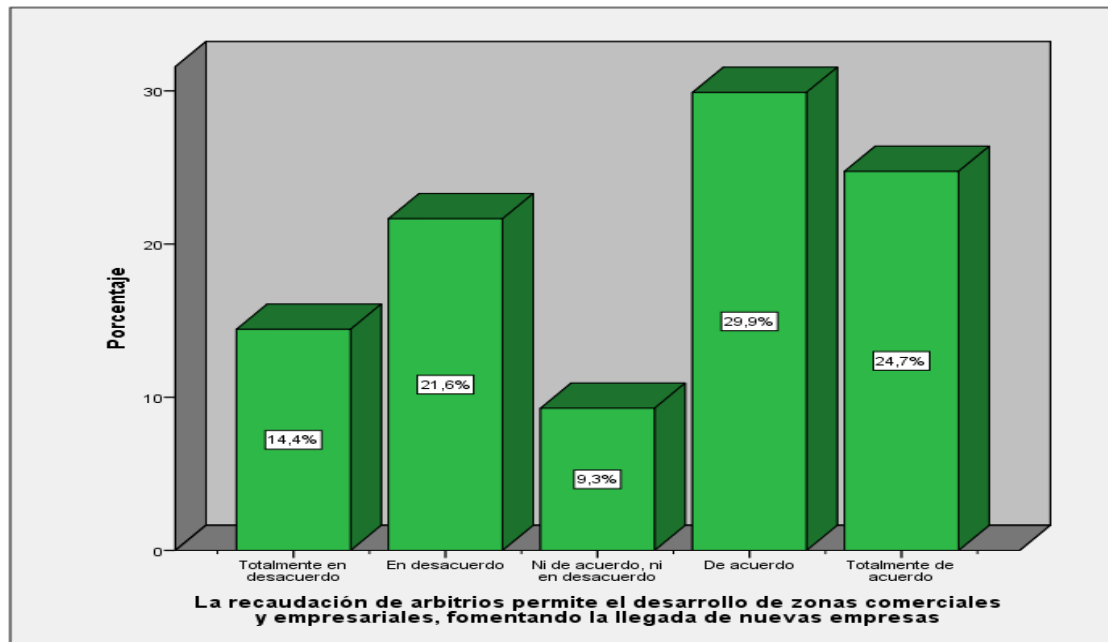
*La recaudación de arbitrios facilita el crecimiento de áreas comerciales y empresariales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	14	14,4	14,4	14,4
	21	21,6	21,6	36,1
Válido	9	9,3	9,3	45,4
	29	29,9	29,9	75,3
	24	24,7	24,7	100,0
Total	97	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla se presenta la recaudación de arbitrios impulsa el desarrollo de zonas comerciales y atrae nuevas empresas.

**Figura 11.**

*La recaudación de arbitrios facilita el crecimiento de áreas comerciales y empresariales*



*Nota.* En la figura se presenta la recaudación de arbitrios impulsa el desarrollo de zonas comerciales y atrae nuevas empresas.

En el análisis de la tabla 16, se observa que el 29,9% de los encuestados está de acuerdo con que la recaudación de arbitrios contribuye al desarrollo de zonas comerciales y empresariales, facilitando la llegada de nuevas empresas. Un 24,7% de los participantes está totalmente de acuerdo, lo que indica un apoyo firme a la idea de que los fondos recaudados tienen un efecto positivo en la atracción de nuevas empresas y el desarrollo de áreas comerciales.

Por otro lado, un 21,6% de la población encuestada está en desacuerdo con la afirmación, sugiriendo que una parte significativa de la población no ve el vínculo entre la recaudación de arbitrio y el desarrollo económico, reflejando una percepción negativa o escéptica. Un 14,4% está totalmente en desacuerdo, mostrando una fuerte desconfianza en que los arbitrios contribuyan al desarrollo de zonas comerciales y empresariales.

Finalmente, un 9,3% de los encuestados se mantiene neutral, sin una postura clara sobre la relación entre el arbitrio y el crecimiento de la economía.

La percepción sobre la contribución de los arbitrios al desarrollo de zonas comerciales y la llegada de nuevas empresas está mayormente dividida, aunque con una inclinación positiva. Mientras que una parte importante de los encuestados reconoce un impacto favorable, una porción significativa no está convencida de que los arbitrios jueguen un papel crucial en el desarrollo económico. Esto sugiere que, a pesar de los beneficios percibidos por algunos, es necesario mejorar la comunicación y demostrar claramente cómo los fondos recaudados se traducen en desarrollo tangible para las zonas comerciales.

**Tabla 17.**

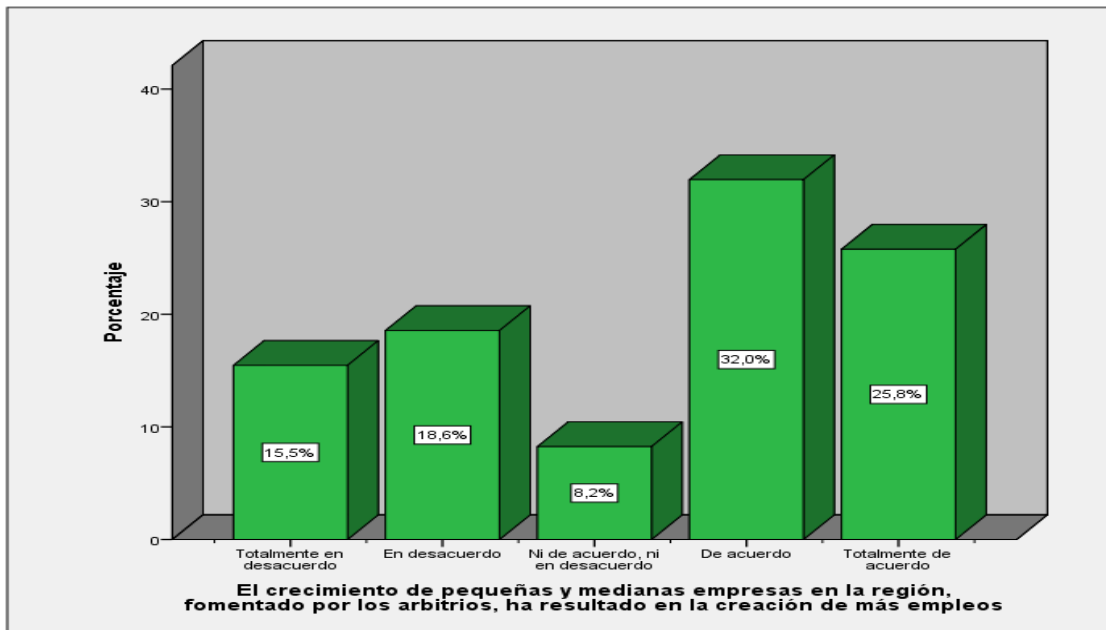
*El aumento de pequeñas y medianas empresas en la región, impulsado por los arbitrios, ha generado más empleos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	15	15,5	15,5	15,5
ED	18	18,6	18,6	34,0
Válido IN	8	8,2	8,2	42,3
DA	31	32,0	32,0	74,2
TA	25	25,8	25,8	100,0
Total	97	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla se presenta si el crecimiento de pequeñas y medianas empresas en la región que pagan los arbitrios, ha generado más empleos.

**Figura 12.**

*El aumento de pequeñas y medianas empresas en la región, impulsado por los arbitrios, ha generado más empleos.*



*Nota.* En la figura se presenta si el crecimiento de pequeñas y medianas empresas en la región que pagan los arbitrios, ha generado más empleos.

En el análisis de la tabla 17, se observa que un 32,0% de los encuestados está de acuerdo en que el crecimiento de pequeñas y medianas empresas, impulsado por los arbitrios, ha llevado a la creación de más empleos.

Seguidamente, un 25,8% de los participantes está totalmente de acuerdo con esta afirmación, destacando un respaldo firme hacia la idea de que los arbitrios han facilitado la generación de empleo mediante el crecimiento empresarial.

Un 18,6% de los encuestados está en desacuerdo, indicando que una porción considerable de la población no ve un efecto positivo de los arbitrios en la creación de empleos, lo que refleja dudas sobre el impacto real de estas políticas.

Por otro lado, un 15,5% está totalmente en desacuerdo, mostrando una fuerte discrepancia con la afirmación de que los arbitrios han promovido la creación de empleos a través del crecimiento de las empresas.

Finalmente, un 8,2% de los encuestados se mantiene neutral, sin una opinión clara sobre el tema. Esta falta de postura puede deberse a una falta de información o a incertidumbre respecto al impacto de los arbitrios en el empleo.

La percepción sobre el impacto de los arbitrios en la creación de empleos a través del crecimiento de pequeñas y medianas empresas muestra una tendencia mayormente positiva, aunque no exenta de escepticismo. Mientras que una parte significativa de la población cree que los arbitrios han contribuido a la generación de empleo, una proporción notable no comparte esta visión. Esto indica que, aunque hay reconocimiento de los beneficios, existe una falta de consenso sobre el efecto real.

**Tabla 18.**

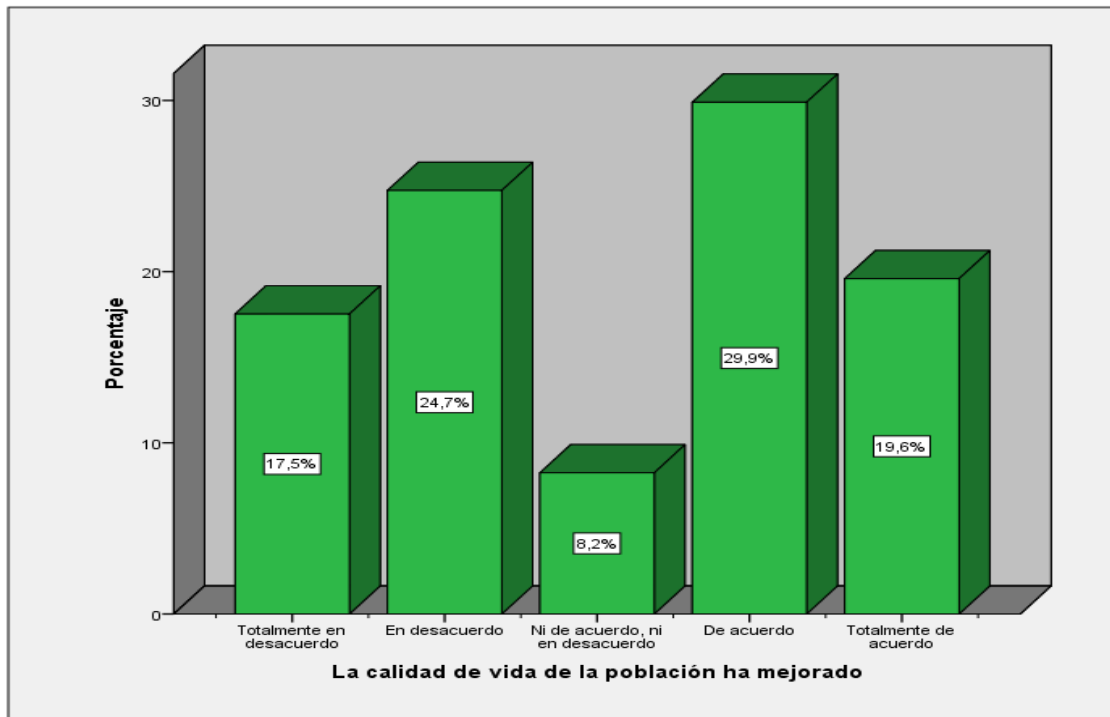
*El bienestar de la población ha mejorado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	17	17,5	17,5	17,5
ED	24	24,7	24,7	42,3
Válido IN	8	8,2	8,2	50,5
DA	29	29,9	29,9	80,4
TA	19	19,6	19,6	100,0
Total	97	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla se presenta si la calidad de vida de la población ha mejorado.

**Figura 13.**

*El bienestar de la población ha mejorado*



*Nota.* En la figura se presenta si la calidad de vida de la población ha mejorado.

En el análisis de la tabla 18, se observa que un 29,9% de los encuestados estima que el bienestar de la población ha mejorado. Seguido de un 19,6% de los participantes está totalmente de acuerdo con la afirmación, lo que refuerza la percepción positiva y demuestra un apoyo claro hacia las mejoras en la calidad de vida.

Por otro lado, un 24,7% de los encuestados está en desacuerdo con la idea de que la calidad de vida ha mejorado, indicando que una parte significativa de la población no percibe mejoras en este aspecto, lo que sugiere preocupaciones sobre el bienestar general. Un 17,5% está totalmente en desacuerdo, mostrando una fuerte disconformidad con la declaración de que el bienestar ha mejorado, evidenciando una percepción negativa de los cambios en este aspecto.

Finalmente, un 8,2% de los encuestados se muestra neutral, sin una opinión clara sobre el tema.

La percepción sobre la mejora en la calidad de vida está dividida, con una tendencia general hacia el reconocimiento de mejoras, pero también con una parte significativa que no percibe cambios positivos. Esto sugiere que, aunque algunos ciudadanos ven avances en su bienestar, hay una cantidad considerable que no ha notado mejoras o que tiene preocupaciones persistentes. Para abordar estas percepciones, sería útil implementar medidas adicionales que puedan ser visibles para todos.

**Tabla 19.**

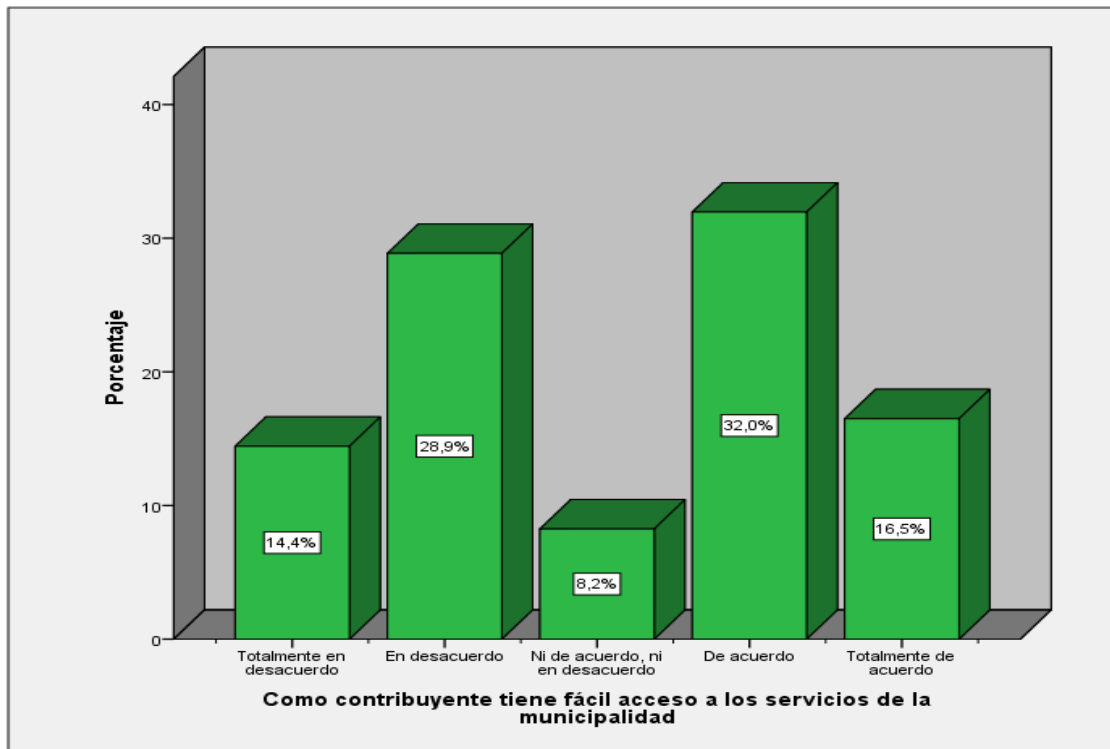
*Como contribuyente, tiene acceso ágil a los servicios municipales.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	14	14,4	14,4	14,4
ED	28	28,9	28,9	43,3
Válido IN	8	8,2	8,2	51,5
DA	31	32,0	32,0	83,5
TA	16	16,5	16,5	100,0
Total	97	100,0	100,0	

*Nota:* La tabla muestra la facilidad de acceso que tienen los contribuyentes a los servicios municipales.

**Figura 14.**

*Como contribuyente, tiene acceso ágil a los servicios municipales.*



*Nota:* La figura muestra la facilidad de acceso que tienen los contribuyentes a los servicios municipales.

En el análisis de la tabla 19, se observa que un 32,0% de los encuestados considera que tiene fácil acceso a los servicios de la municipalidad. Seguido de un 16,5% de los participantes está totalmente de acuerdo con la facilidad de acceso a los servicios municipales, mostrando un fuerte apoyo a la accesibilidad percibida.

Un 28,9% está en desacuerdo con la afirmación, sugiriendo que una parte significativa de los contribuyentes encuentra dificultades para acceder a los servicios municipales. Esto refleja una percepción de barreras o problemas en la disponibilidad o la calidad del acceso.

Por otro lado, un 14,4% de los encuestados está totalmente en desacuerdo, indicando una fuerte disconformidad con la facilidad de acceso a los servicios municipales, lo que resalta preocupaciones serias sobre la accesibilidad.

Finalmente, un 8,2% se mantiene neutral, sin una opinión definida sobre el acceso a los servicios municipales, posiblemente por falta de información o experiencia en el tema.

La percepción sobre la accesibilidad a los servicios municipales muestra una división notable. Aunque una porción significativa de los encuestados cree que el acceso es adecuado, una cantidad considerable también experimenta dificultades o barreras. Esto sugiere que, a pesar de los esfuerzos por mejorar la accesibilidad, aún existen problemas que afectan a la población. Para mejorar la percepción general, sería útil identificar y abordar las áreas donde se encuentran las principales dificultades de acceso y mejorar la comunicación sobre los servicios disponibles.

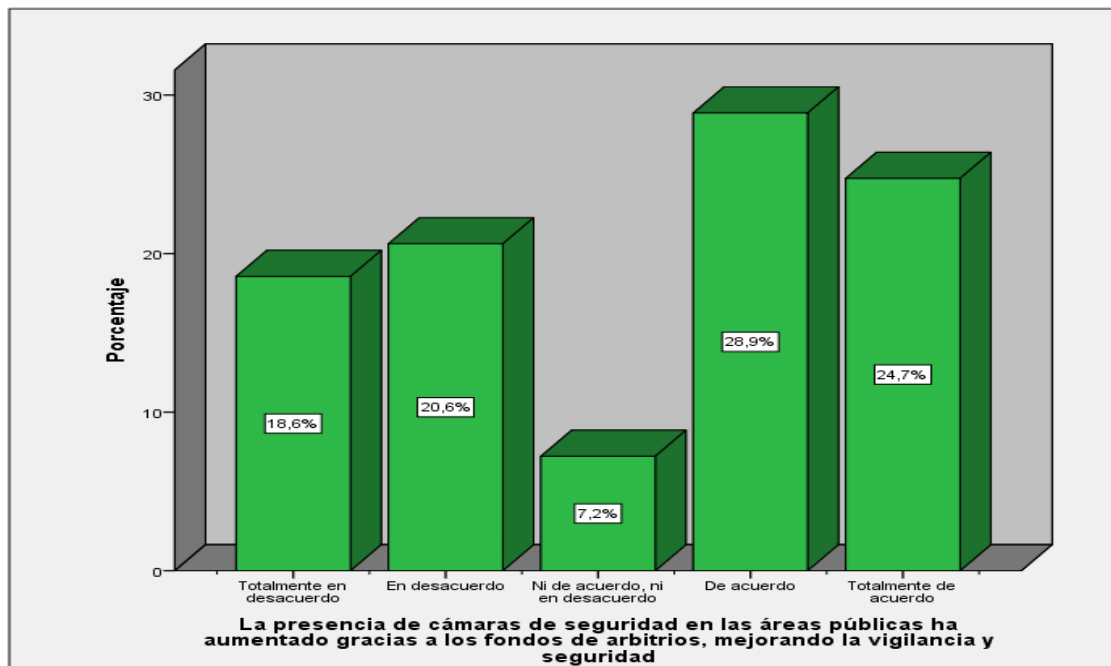
**Tabla 20.**  
*La instalación de cámaras de seguridad en áreas públicas ha crecido gracias a los fondos de arbitrios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TD	18	18,6	18,6	18,6
ED	20	20,6	20,6	39,2
Válido IN	7	7,2	7,2	46,4
DA	28	28,9	28,9	75,3
TA	24	24,7	24,7	100,0
Total	97	100,0	100,0	

*Nota.* En la tabla se presenta los fondos de arbitrios han aumentado las cámaras de seguridad en áreas públicas, mejorando la vigilancia.

**Figura 15.**

*La instalación de cámaras de seguridad en áreas públicas ha crecido gracias a los fondos de arbitrios*



*Nota.* En la tabla se presenta los fondos de arbitrios han aumentado las cámaras de seguridad en áreas públicas, mejorando la vigilancia.

En el análisis de los datos de la tabla 20, se muestra que un 28,9% de los encuestados está de acuerdo con que la presencia de cámaras de seguridad en las áreas públicas ha aumentado gracias a los fondos de arbitrios, lo que indica una percepción positiva sobre la mejora en la vigilancia y seguridad. Seguido de un 24,7% de los participantes está totalmente de acuerdo con la afirmación, mostrando un fuerte respaldo a la idea de que los fondos de arbitrios han contribuido significativamente a la mejora de la seguridad a través de la instalación de cámaras. Un 20,6% de los encuestados está en desacuerdo con que los fondos de arbitrios hayan tenido un impacto positivo en la seguridad mediante la instalación de cámaras, reflejando una percepción negativa o escepticismo sobre la efectividad de estas inversiones.

Por otro lado, un 18,6% de los participantes está totalmente en desacuerdo, indicando una fuerte disconformidad con la afirmación y destacando preocupaciones serias respecto a la influencia de los fondos de arbitrios en la mejora de la seguridad pública. Finalmente, un 7,2% de los encuestados se mantiene neutral, sin una opinión clara sobre el impacto de los fondos de arbitrios.

La percepción sobre el impacto de los fondos de arbitrios en la seguridad pública muestra una mezcla de opiniones. Aunque una parte significativa de los encuestados reconoce mejoras en la vigilancia gracias a la instalación de cámaras, hay una porción considerable que no percibe estos beneficios o que está insatisfecha con los resultados.

**Tabla 21.**

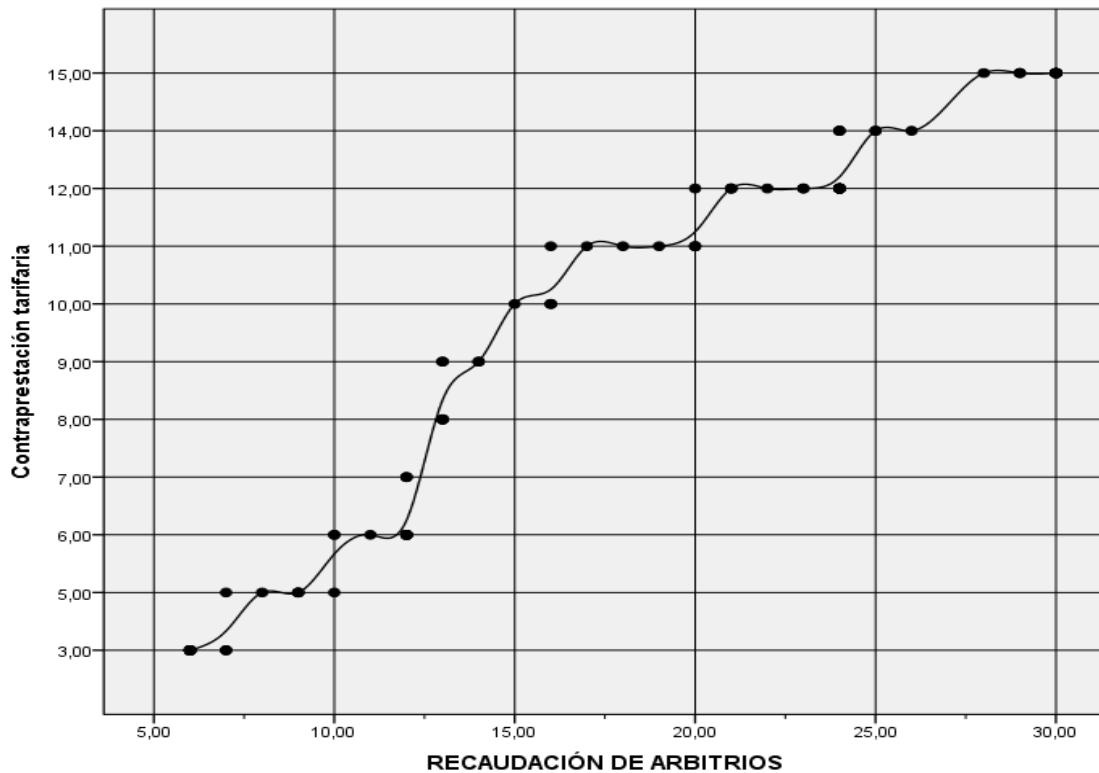
*Correlación hipótesis específica 1*

			Contraprestación tarifaria	Recaudación de arbitrios
Rho de Spearman	Contraprestación tarifaria	Coefficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
Rho de Spearman	Recaudación de arbitrios	Coefficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Figura 16.**

*Correlaciones hipótesis específica 1*



*Nota.* En la figura se presenta la correlación de la hipótesis específica 1.

**Tabla 22.**

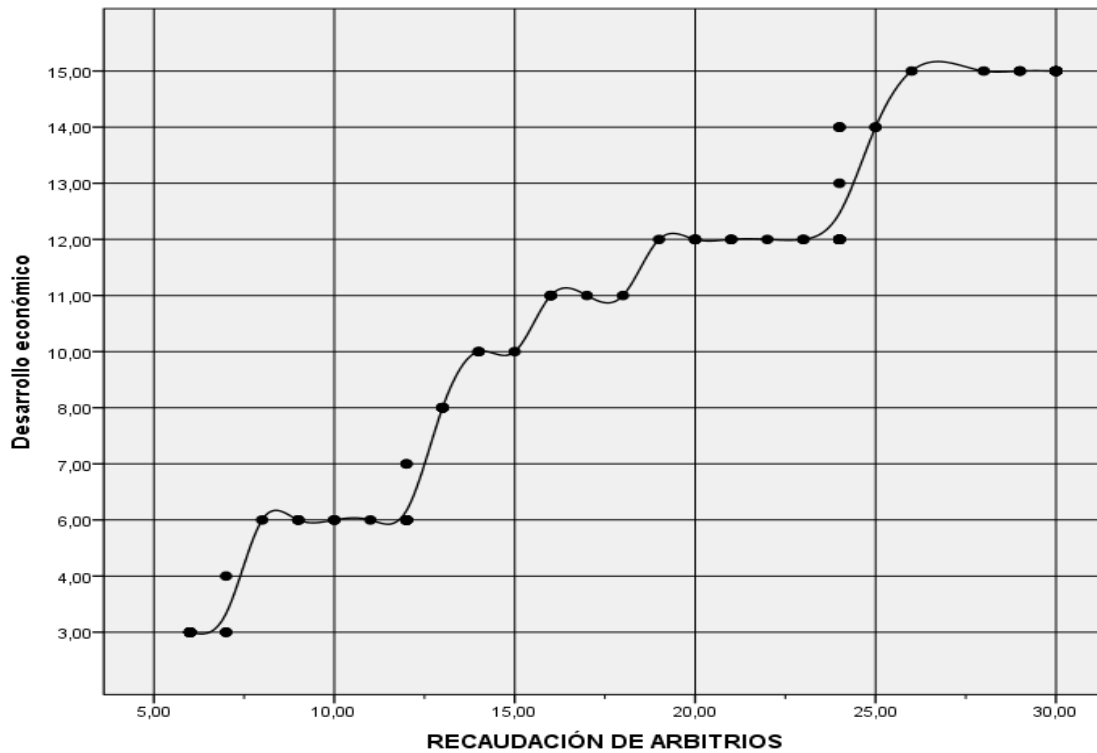
*Correlaciones hipótesis específica 2*

		Desarrollo económico	Recaudación de arbitrios
Rho de Spearman	Desarrollo económico		
	Coeficiente de correlación	1,000	,985**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	97	97
Recaudación de arbitrios	Recaudación de arbitrios		
	Coeficiente de correlación	,985**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	97	97

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Figura 17.**

*Correlaciones hipótesis específica 2*



*Nota.* En la figura se presenta la correlación de la hipótesis específica 2.

**Tabla 23.**

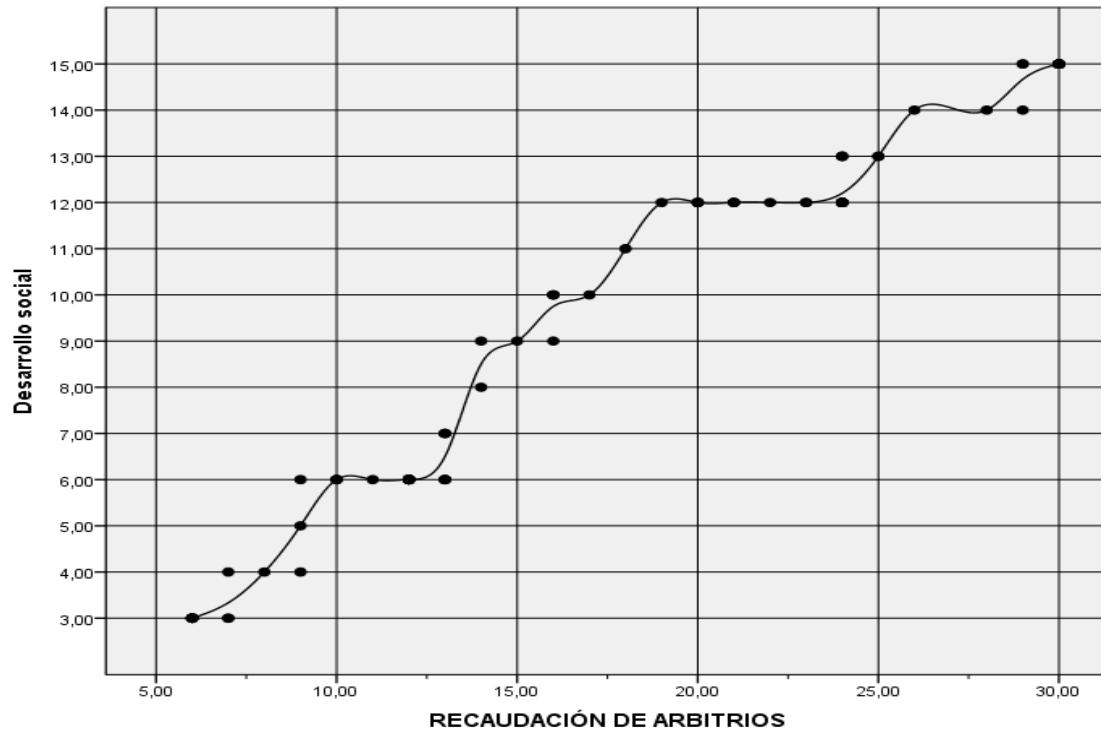
*Correlaciones hipótesis específica 3*

		Desarrollo social	Recaudación de arbitrios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,986**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	97	97
	Coeficiente de correlación	,986**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	97	97

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Figura 18.**

*Correlaciones hipótesis específica 3*



*Nota.* En la figura se presenta la correlación de la hipótesis específica 3

**Tabla 24.**

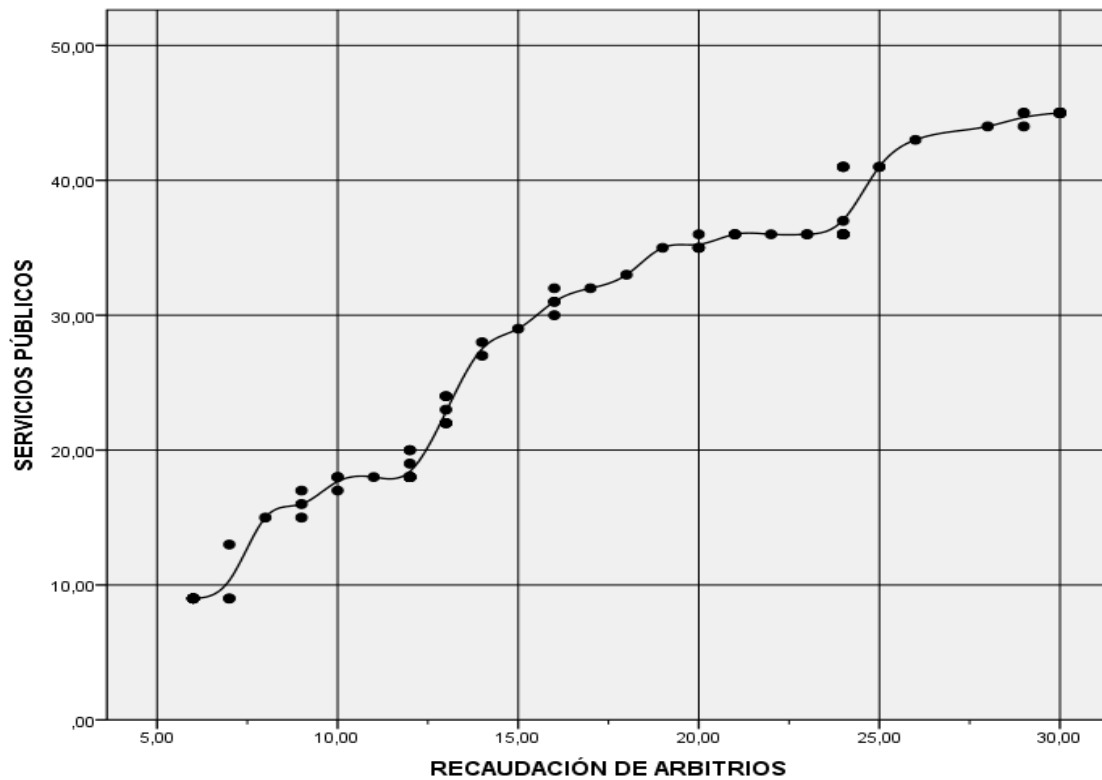
*Correlaciones hipótesis general*

		Servicios públicos	Recaudación de arbitrios
Rho de Spearman	Servicios públicos		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,992**
	N	97	97
Rho de Spearman	Recaudación de arbitrios		
		Coefficiente de correlación	,992**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	97	97

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Figura 19.**

*Correlaciones hipótesis general*



*Nota.* En la figura se presenta la correlación de la hipótesis general



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La recaudación de arbitrios se relaciona significativamente con la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023. Puesto que, el resultado de Correlación de Rho de Spearman es de 0,992 indicando claramente una correlación positiva muy fuerte entre ambos 99,2% sobre la variable servicios públicos y la variable recaudación de arbitrios.

**SEGUNDA:** La recaudación de arbitrios se relaciona significativamente con la contraprestación tarifaria en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023. Puesto que, el resultado de Correlación de Rho de Spearman es de 0,990 indicando claramente una correlación positiva muy fuerte entre ambos 99,0% sobre la dimensión contraprestación tarifaria y la variable recaudación de arbitrios.

**TERCERA:** La recaudación de arbitrios se relaciona significativamente con el desarrollo económico en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023. Puesto que, el resultado de Correlación de Rho de Spearman es de 0,985 indicando claramente una correlación positiva muy fuerte entre ambos 98,5% sobre la dimensión desarrollo económico y la variable recaudación de arbitrios.

**CUARTA:** La recaudación de arbitrios se relaciona significativamente con el desarrollo social en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023. Puesto que, el resultado de Correlación de Rho de Spearman es de 0,986 indicando claramente una correlación positiva muy fuerte entre ambos 98,6% sobre la dimensión desarrollo social y la variable recaudación de arbitrios.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Al alcalde mantener y potenciar la eficiencia en la recaudación de arbitrios, garantizando que los fondos se asignen adecuadamente para seguir impulsando mejoras en los servicios públicos. Se recomienda la implementación de sistemas de monitoreo y evaluación para asegurar que los recursos recaudados se utilicen de manera efectiva y continúen promoviendo mejoras significativas en la calidad de los servicios.

**SEGUNDA:** Al área de tesorería, asegurar que la contraprestación tarifaria refleje adecuadamente el valor y la calidad de los servicios proporcionados. Se sugiere revisar periódicamente las tarifas para garantizar que sean justas y equitativas, y que los ciudadanos perciban el beneficio de los servicios recibidos en relación con el monto de arbitrios pagados.

**TERCERA:** Al alcalde por medio de la oficina del desarrollo Económico maximizar el impacto positivo de los arbitrios en el desarrollo económico, se debe fomentar la inversión en proyectos que apoyen directamente el crecimiento empresarial y la creación de empleo. Se recomienda desarrollar estrategias de inversión que alineen los fondos recaudados con iniciativas que impulsen el desarrollo económico local y generen beneficios tangibles para la comunidad empresarial.

**CUARTA:** Al alcalde por medio de la oficina de desarrollo social asegurar que los fondos recaudados a través de arbitrios se destinen a programas y proyectos que promuevan el desarrollo social. Se



sugiere aumentar la inversión en áreas como educación, salud y bienestar social, y fortalecer la colaboración con organizaciones locales para maximizar el impacto de los recursos en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, R. (2019). *La recaudación de arbitrios en la municipalidad del distrito de Independencia en el 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote].  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14469>
- Alfaro, L., & Saavedra, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar. *Serie Doctrina*, 589–600.  
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-Publicos-en-el-Peru-UNAM.pdf>
- Apaza, D. (2024). *Efectos de la amnistía tributaria en el pago por arbitrios municipales de los moradores de la Provincia El Collao - Ilave en los años 2019 a 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21268>
- Arbel, Y., Fialkoff, C., & Kerner, A. (2019). ¿Puede la curva de Laffer convertirse en una herramienta política para reducir la evasión fiscal? Estratificación de la recaudación del impuesto predial por uso de suelo. Can the Laffer curve become a policy tool for reducing tax evasion? Stratification o. *Journal of Urban Management*, 8(1), 57–74. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.09.001>
- Asensio, P. (2006). *El libro de la gestión municipal: claves de éxito para políticos y directivos locales*. <https://www.editdiazdesantos.com/libros/asensio-romero-pedro-el-libro-de-la-gestion-municipal-L03007530201.html>
- Atencio, E., & González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 13(1), 172–186.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-)



95182007000100013&lng=es&tlng=es

Campos, L., Chinchay, S., & Oblitas, R. (2022). La gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4201–4222. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2157](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2157)

Cordero, J. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, 36(4), 682–701. <https://intranetrepositorio.intec.edu.do/server/api/core/bitstreams/8f8bb055-e615-4965-a69e-e3f9a8e0ba0a/content>

Dávalos, J., & Ccampar, W. (2018). *Tasa de arbitrio de limpieza pública y los componentes limitantes en el cumplimiento de pago, en la municipalidad provincial de la Convención Quillabamba Cusco periodo 2015-2016* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1988>

Deza, M., & Pérez, D. (2021). *Estrategias de recaudación de arbitrios para mejorar el cumplimiento de los servicios básicos en la Municipalidad de Chiclayo 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9235>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64–80. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Fernández, J. (2010). Disertación sobre el servicio público. *Revista de Derecho*, 13, 1–17. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/download/379/375>



- Fernández, J. (2016). Aproximación al enfoque de la calidad de los servicios públicos: la carta de servicios. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 31(112), 30–56. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6530612>
- García, C., & Cárdenas, D. (2021). *Recaudación de arbitrios de limpieza pública municipal y su relación con la calidad del servicio en el mercado minorista del distrito de Callería, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4906>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25–31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Lozada, H. (2021). *Propuesta de estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo – Periodo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9710>
- Machín, M., Sánchez, B., & Rodríguez, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 1–16. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842020000100002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002&lng=es&tlng=es)
- Madrigal, G. (2021). Recaudación del impuesto predial en México: desafío del federalismo fiscal. *Investigación Administrativa*, 50(127), 12709. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.09>
- Mayta, M., & Sanchez, Y. (2021). *Recaudación de Arbitrios Municipales y la Mejora de los Servicios Públicos en la Población del Distrito de Mazamari 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes].



<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3645>

Mena, A., & Perez, E. (2018). Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó. *Revista CES Derecho*, 9(1), 34–58.  
<https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.3>

Montaña, J., & Ramírez, H. (2002). Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios. *Revista Colombiana de Marketing*, 3(5), 47–62.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10900506>

Morales, A., Hernández, J., & Ramos, B. (2014). Los derechos en el sistema tributario mexicano. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA*, 3(6), 18–29.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5063708>

Parrilla, A., & Guillén, J. (2022). Los propios, arbitrios y bienes de comunidad del Reino de Guatemala. Una aproximación historiográfica(1760-1821). *Cuadernos Intercambio Sobre Centroamérica y El Caribe*, 19(1), 1–18.  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intercambio/article/view/50206/50212>

Pérez, C. (2015). *Descentralización municipio y gestión urbana* (Tercera).  
<https://books.google.co.cr/books?id=SQts3UCnrzWC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Pérez, J. (2011). *La protección a los usuarios de los servicios públicos*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Autónoma de México].  
[http://derecho.posgrado.unam.mx/congresos/ivci\\_vmda/ponencias/JoseFranciscoPedroPerez.pdf](http://derecho.posgrado.unam.mx/congresos/ivci_vmda/ponencias/JoseFranciscoPedroPerez.pdf)

Ponce, E. (2021). *Recaudación tributaria municipal provenientes de los arbitrios*



*municipales y la calidad del servicio en el distrito de Ciudad Nueva Tacna, periodo 2017-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna].  
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1882>

Quispe, J., & Quispe, E. (2023). *Recaudación de arbitrios y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes].  
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5455>

Ruiz de Castilla, F. (2009). Las clasificaciones de los tributos, impuestos, contribuciones y tasas. *Revista de La Biblioteca*, 8, 1–10.  
[https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2201\\_01\\_clasificacion\\_tributos.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2201_01_clasificacion_tributos.pdf)

Sanchez, A., & Torres, G. (2023). *Estrategias de cobranza y su influencia en la recaudación de los arbitrios municipales de la Municipalidad Distrital de Zaña, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12192>

SAT. (2010). *Manual para la Mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales*.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/manuales/manual\\_cobranza\\_tributos.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/manuales/manual_cobranza_tributos.pdf)

SAT. (2021). *Información de impuesto predial y arbitrios*. Agencia Virtual SAT.  
<https://www.sat.gob.pe/websitev9/TributosMultas/PredialyArbitrios/Informacion>

Silva, A. (2018). *Estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lambayeque 2016* [Tesis de pregrado,



Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4523>

Suarez, H., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 635–654. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.105](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105)

Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 7(1), 5–15. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449846022001>

Unda, M. (2018). Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 33(3), 601–637. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-72102018000300601](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-72102018000300601)

Valdivieso, G. (2013). *La tasa, un tributo que ha sido desnaturalizado en Ecuador* (Primera). [https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4013/1/SM124-Valdivieso-La tasa.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4013/1/SM124-Valdivieso-La%20tasa.pdf)

Zuñiga, F. (2021). *Gestión tributaria y satisfacción en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la municipalidad de Puno periodo 2017-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de San Carlos]. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC S.A.C./82>



# ANEXOS



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOS	TECNICA E INSTRUMENTO
¿De qué manera se relaciona la recaudación de arbitrios y la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023?	Establecer la relación entre la recaudación de arbitrios y la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.	La recaudación de arbitrios se relaciona significativamente con la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.	<b>Variable independiente</b> (Xi): Recaudación de arbitrios	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental <b>Tipo:</b> Básico <b>Nivel:</b> Descriptivo	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Problema Especifico</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Hipótesis específico</b>	<b>Variable dependiente</b> (Yi): Mejora de los servicios públicos		
¿Cómo se relaciona la recaudación de arbitrios con la contraprestación tarifaria en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023?	Determinar la relación entre la recaudación de arbitrios y la contraprestación tarifaria en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.	la recaudación de arbitrios y la contraprestación tarifaria en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.			
¿Cómo se relaciona la recaudación de arbitrios con el desarrollo económico en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023?	Determinar la relación entre la recaudación de arbitrios y el desarrollo económico en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.	la recaudación de arbitrios y el desarrollo económico en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.			
¿Cómo se relaciona la recaudación de arbitrios con el desarrollo social en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023?	Determinar la relación entre la recaudación de arbitrios y el desarrollo social en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.	la recaudación de arbitrios y el desarrollo social en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.			

## ANEXO 2 CUESTIONARIO

**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

---

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por título "RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023", que tiene por objetivo Establecer la relación entre la recaudación de arbitrios y la mejora de los servicios públicos en la Municipalidad de San Román Juliaca, 2023.

**ESCALA**

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

**RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS**

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Servicio de Limpieza Publica</b>					
1	Considera necesario pagar el servicio de limpieza publica					
2	Considera que las avenidas y calles de la ciudad están limpias					



	<b>Servicio de Serenazgo</b>					
3	Considera que las respuestas de las llamadas realizadas son contestadas de manera oportuna					
4	Considera estar seguro frente a la delincuencia					
	<b>Servicio de Parques y Jardines</b>					
5	Considera necesario pagar por el servicio de parques y jardines					
6	Considera que los parques y jardines de la ciudad están limpios					

## SERVICIOS PÚBLICOS

	<b>ítems</b>					
	<b>Contraprestación tarifaria</b>					
7	Los servicios públicos que recibo justifican el costo de los arbitrios que pago.					
8	Considero que los servicios públicos se han mantenido o mejorado en el último año					
9	Las autoridades locales proporcionan informes regulares sobre el uso de los fondos recaudados por arbitrios.					
	<b>Desarrollo económico</b>					
10	Considera que los negocios crecieron gracias a los servicios ofrecidos por la municipalidad					
11	La recaudación de arbitrios permite el desarrollo de zonas comerciales y empresariales, fomentando la llegada de nuevas empresas.					
12	El crecimiento de pequeñas y medianas empresas en la región, fomentado por los arbitrios, ha resultado en la creación de más empleos.					



	<b>Desarrollo social</b>					
13	Considera que la calidad de vida de la población ha mejorado					
14	Considera como contribuyente tener fácil acceso a los servicios de la municipalidad					
15	La presencia de cámaras de seguridad en las áreas públicas ha aumentado gracias a los fondos de arbitrios, mejorando la vigilancia y seguridad					



ANEXO 3 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

- 1. Apellidos y Nombres: *Mamani Mamani Jesús*
- 2. Cargo e institución donde labora: *Director de la FCCF*
- 3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Encuesta*
- 4. Autor del instrumento: *ELIZABETH MARYLIZ CCAPIA HUAESAYA*

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Favorable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98%

Lugar y fecha: *Juliaca, 12.1.06.2024*

*Jesús Mamani Mamani*

Dr. Jesús Mamani Mamani  
Director de la FCCF

DNI N° *02425093* Cel.: *985858536*



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

- 1. Apellidos y Nombres:..... *Huacani Lucasaca Yody* .....
- 2. Cargo e institución donde labora:..... *Director de Unidad de Investigación UANCV* .....
- 3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:..... *Encuesta* .....
- 4. Autor del instrumento: *ELIZABETH MARYLUZ CCAPIA HUARSAYA* .....

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ..... *Favorable* .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98.....%

Lugar y fecha: *Juliaca* ..... *12/06/2024* .....

UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CERDAS VELÁSQUEZ"

*[Firma]*

*Dra. Yody Huacani Lucasaca*  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FICOF

Firma del experto

DNI N°: *410673820* Cel.: *989574722*



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 02-10-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ELIZABETH MARYLUZ CCAPIA HUARSAYA

Dirección: CALLE TRUJILLO N° 105

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 77035453

Teléfono: 952686176 email: Capiaelizabeth2@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: RELACIÓN ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN JULIACA, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Arbitrios, desarrollo económico, evasión, recaudación, servicios públicos.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

1

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

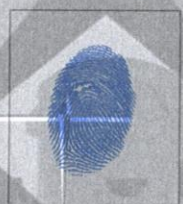
En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: POLÍTICA FISCAL Y HACIENDA PÚBLICA NACIONAL - P15

  
Firma de Autor



huella digital

02 - 10 - 2024

Fecha