



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“INFLUENCIA DE LA RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE PARQUES
Y JARDINES, EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL MUNICIPIO DE
HUARAZ 2013-2017”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

LEON CASTILLEJO MEGUMY STEFANY

ASESOR:

DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORIA Y PERITAJE

**HUARAZ – PERÚ
2018**

	ACTA DE APROBACION DE TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **LEON CASTILLEJO, MEGUMY STEFANY** cuyo título es: **"INFLUENCIA DE LA RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE PARQUES Y JARDINES, EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL MUNICIPIO DE HUARAZ 2013-2017"**

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiantes, otorgándole el calificativo de: *100*.....(numero)
...C.A.T.O.A.S.E......(letras).

HUARAZ: *11*.....de *Julio*.....del 20....


.....
DRA. MARIANEZA KARINA SOLANO CAMPOS
PRESIDENTE


.....
DR. JULIO CESAR BUSTAMANTE CABELLO
SECRETARIO


.....
C.P.C. TORRES LUJAN, WILFREDO MODESTO

Dedicatoria

A mi madre

Que habiendo tenido muchas dificultades, supo apoyarme y sacarme adelante para así poder culminar mis estudios.

A mis hermanas

Que me apoyaron, brindaron consejos y me alentaron para seguir adelante pese a las piedras en el camino que pude haber en el camino

A mi abuela

Por ser el pilar de mi hermosa familia, a ella que tuvo el coraje de sacar adelante a sus hijas y que aún tiene el aliento de apoyar a su nietas para cumplir sus metas.

A mi amiga

La cual me brindo apoyo y algunas orientaciones en la realización de mi tesis.

El autor.

Agradecimiento

A Dios

Por su bondad, por la fortaleza que se me brindó cada día.

A los docentes de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo

Por su labor encomiable, por sus enseñanzas, dedicación por mi formación profesional y por la paciencia que me brindaron a lo largo de la carrera profesional.

A mis Padres

Que desde muy pequeña me incentivaron buenos valores, y me alentaron a luchar por mis ideales así uno se pueda equivocar nunca es tarde para empezar y con más fuerza.

El autor.

Declaratoria De Autenticidad

Yo, LEON CASTILLEJO MEGUMY STEFANY, con DNI N° 72500660 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, Julio del 2018

LEON CASTILLEJO MEGUMY S.

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Influencia de la recaudación del arbitrio de parques y jardines, en la calidad del servicio del municipio de Huaraz 2013-2017”, con la finalidad de determinar la influencia entre la recaudación y la calidad del servicio en la Municipalidad de Huaraz en los años 2013-2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

Acta de aprobacion de tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria De Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN:.....	12
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajo Previos:	15
1.3 Teorías Relacionadas Al Tema:	17
1.4 Formulacion Del Problema:	35
1.5 Justificación Del Estudio:.....	35
1.6 Hipotesis.....	35
1.7 Objetivos:	36
II. MÉTODO	38
2.1. Diseño de Investigación.....	38
2.1 Variables y Operalización:.....	39
2.3 Población y muestra.....	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41
2.5 Validación y confiabilidad del instrumento	42
2.6 Métodos de análisis de datos	42
2.7 Aspectos éticos	42
III.- RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES.....	60
VI. RECOMENDACIONES	62
VII.REFERENCIAS:.....	65
VIII. ANEXOS	67
ANEXO N°1: Ficha Técnica	
ANEXO N°2 Validación	
ANEXO N°3 Tabla de Especificaciones	
ANEXO N°4 Validez a Juicio de Expertos	
ANEXO N°5 Encuestas y Guía de Observación	

ANEXO N°6 Confiabilidad

ANEXO N°7: Fotos

ANEXO N° 8: Documentos

ANEXO N°9: Acta de aprobación de originalidad de tesis

ANEXO N°10: autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

ANEXO N°11: formulario de autorización de la versión final del trabajo de investigación

RESUMEN

La investigación que lleva por título “Influencia De La Recaudación Del Arbitrio De Parques Y Jardines, En La Calidad Del Servicio Del Municipio De Huaraz 2013-2017”, la finalidad de la investigación fue indagar si la recaudación del arbitrio de parques y jardines tuvo una influencia inversamente categórica a la calidad de servicio, el diseño que se utilizó fue correlacional-causal , no experimental, con una población de 137 037 de la ciudad de Huaraz, con una muestra de 100 contribuyentes para la encuesta y guía de observación para así poder recoger la información necesaria. La comprobación de la hipótesis se realizó con el coeficiente ETA. Los resultados obtenidos nos permitieron determinar que existe una influencia inversamente categórica, demostrándose que ninguna de las dos variables se verá afectada por la otra.

Palabras Claves: Arbitrios, recaudación, calidad de servicio y contribuyentes

ABSTRACT

The research entitled "Influence of the Collection of the Arbitration of Parks and Gardens, on the Quality of the Service of the Municipality of Huaraz 2013-2017", the purpose of the investigation was to investigate if the collection of the taxes of parks and gardens had a inversely categorical influence to the quality of service, the design that was used was correlational-causal, not experimental, with a population of 137037 from the city of Huaraz, with a sample of 100 taxpayers for the survey and observation guide in order to collect the necessary information. The verification of the hypothesis was made with the coefficient ETA. The results obtained allowed us to determine that there is an influence inversely categorical, showing that neither of the two variables will be affected by the other.

Key Words: Excise, collection, quality of service and taxpayers

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN:

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad la Municipalidad de Huaraz, es la encargada de ejecutar la recaudación de las tasas municipales. Dentro de aquellas encontramos al arbitrio de Parques y Jardines, la cual en ocasiones tienen una inapropiada gestión debido a la falta de fondos, por lo cual no se puede efectuar el correspondiente cobro a todos los contribuyentes que estén obligados a cumplir con el pago de dicha arbitrio (tasa municipal), por tal motivo no se recauda el monto esperado para el periodo correspondiente.

Estas dificultades de recaudación hacen que el servicio no se puede adecuar a las necesidades del contribuyente, otro punto en contra que tenemos es que los índices de morosidad se incrementaran, eso ocasiona que no se alcance lo proyectado a recaudar; y por ello se genere un malestar en el servicio, adicional a esto la Municipalidad no cuenta con un SAT (SUPER INTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA). También observamos que para la recaudación del arbitrio se debería tener correctamente empadronados a los propietarios de los predios cerca de los parques y jardines, y solo se realiza el cálculo de los arbitrios con las casas que se tienen registradas, adecuadamente; más no con la totalidad de los predios inscritos en la Municipalidad. Otro problema que encontramos es que no se cuenta con un especialista en el área de renta o muchas veces porque el especialista esta por periodos muy cortos y por ello no logra culminar con todos los pendientes de tributación municipal, y es por ello que la base de datos que tiene está desactualizada.

En algunas ocasiones podemos ver que las estructuras de costos para determinación de los arbitrios no son las adecuadas y esto hace que no se calcule adecuadamente como se debería de efectuar, entonces se ve reflejado el malestar del contribuyente en el incumplimiento del pago ya que ellos cumplen con sus obligaciones y no ven cambios, tal es el caso de Villa el Salvador los cuales tenían un índice de morosidad de 92% (Información rescatada del video de arbitrios municipales (Municipalidad de Villa el Salvador-Lima) decir la mayoría de su población no cumplía con los pagos, pero luego de adapta algunas mejoras la gestión actual disminuyo la morosidad en un 62% para los arbitrios municipales.

Está problemática en mención es porque al aumentar las tasas que se cobran no siempre guardan relación con la prestación del servicio que brindan la Municipalidad de Distrital de Huaraz, esto se presenta debido a que la ordenanza en esta ocasión mencionaremos la 029-2011(MDH) no fue debidamente actualizada. Esto también es ocasionado por la necesidad que el ente local tiene de recaudar lo presupuestado para el presente periodo; falta de capacitación técnica con el personal encargado, por lo cual en ocasiones los precios no están en relación con el precio que se debería brindar para los arbitrios.

Vemos en el proceso de entregar de algunos recibos para tipos de descuento puede tener un rol de doble filo ya que la persona moroso usa esto para que pueda extender el plazo para el pago; por el contrario al contribuyente puntual le juega en contra porque no ve las mejoras de la contraprestación por la cual se está pagando. También los municipios no hacen llegar a su debido momento los recibos de descuento; las cuales cuentan con un determinado tiempo para ser enviadas a los hogares y estos originan que de alguna manera exista la falta de pago. En otras ocasiones se observó que cuando un persona arrienda su vivienda desconoce si es el quien es el que tiene que pagar dichos arbitrios; pues si bien el propietario de la casa se encarga del pago PREDIAL el que tiene a su responsabilidad realizar el pago del arbitrio de parque y jardines; y los otros es el que está arrendando la vivienda ya que es él quien percibiendo el servicio, se puede decir que por esa falta de información se incumple con el pago en la fecha correspondiente.

Así entonces algunas municipalidades al interior de nuestro país optaron por usar el Sistema de Administración Tributaria a través de la oficina de renta; ya que observaron la existencia focos de corrupción que es una de las causantes de la disminución de los ingresos y la calidad de servicio del total de lo recaudado, es por eso que dentro de algunas municipalidades distritales tales como: Lima, Trujillo, Piura, Huancayo e Ica podemos observar que algunos aumentaron en su recaudación; sin embargo, aún les falta hacer mejoras para no incrementar los impuestos demasiados. Así entonces no crear mayor malestar en la población. En estas municipalidades mencionadas anteriormente podemos ver que sus porcentajes en cuanto a la recaudación, lograron mejoraron de un año a otro, pero de igual manera sigue habiendo pequeños porcentajes de mala calidad de servicio de la prestación de dicho arbitrio que en este caso vendría a ser el de Parques y Jardines (arbitrios).

Ya que en ocasiones los contribuyentes, al no ver las mejoras en sus ciudades tienden a disminuir el pago y por ese motivo las prestaciones de servicios no son las que se esperaban, si bien cada municipalidad es autónoma y lo cual le permite que mediante ordenanzas pueda generar las tasas; en ocasiones el contribuyente piensa que no son erróneas o ilegales.

Otro problema es que no hay una correcta distribución de las notificaciones para el pago de los arbitrios y eso genera los índices de morosidad, y lo cual en ocasiones genera que los contribuyentes toman acciones legales porque creen injusto el cobro del arbitrio.

Un problema más es que podemos observar que algunas municipalidades se hacen el cobro a futuro; es decir, que realizan el cobro antes de brindar el servicio por el cual el ciudadano de a pie que paga para recibir, ello es lo que genera incomodidad. Un aspecto que también es importante es que no se brinda la debida información de porque el ciudadano paga por dicho arbitrios en este caso porque pagan el arbitrio de parques y jardines si ellos no tienen uno cerca dentro del área de la vivienda. Vemos también en ocasiones las Municipalidades se exceden con el cobro al querer cumplir con lo que se quiere recaudar para el año en curso, lo cual genera un fastidio en el contribuyente el cual no es avisado con anticipo sobre estos cambios. También observe que uno de los problemas que se presenta es que los contribuyentes no pagan al no saber porque motivo se les hace el cobro de dicho arbitrio, este es el caso de Parques y Jardines que no todos los contribuyentes realizan el pago; solo pagan los que viven cerca del parque ya que pueden hacer uso más frecuentes a comparación de otro. Es por ello que el contribuyente cree que el pago que está realizando es injusto y muchas veces solo lo dejan pasar sin saber a dónde recurrir para presentar ese reclamo y así puedan aumentar la calidad de servicio en dicho arbitrio

Viendo la recaudación de manera internacional ellos tienen distintas formas de recaudación de tus tasas municipales ya que ellos tienen otra denominación que se les da en su lugar de origen.

Y por lo tanto tener otro tipo de recaudación en diferentes periodos que se pueden manejar en Perú, ellos también manejan otras normas distintas que se pueden ver en sus constituciones y algunos documentos que den fe de estos naturalmente ellos pueden tener el mismo tipo de arbitrio pero con una denominación diferente tal es el caso de Guatemala que cuenta con los siguientes: sobre establecimiento de servicio, sobre los industriales, diversión y espectáculos, sobre actividades económicas y comerciales, luces en las calles, etc.

1.2 Trabajos Previos:

Colindres. (2011) Propuesta de Campaña de Sensibilización para Favorecer la Recaudación de Tasas Y arbitrios Municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, Departamento de Sololá. (Para obtener el grado de Licenciado) Universidad de San Carlos de Guatemala, da por concluido: Para que la población del municipio responda al pago de tasas y arbitrios, y se identifique con la municipalidad, es preciso la transparencia en la gestión municipal, a través de información precisa y oportuna que comunique las acciones municipales de manera clara y demuestre la forma en que los ingresos son devueltos a la población.

Chuquimamani (2016) El Impacto de los Arbitrios de Municipales en la Gestion del Servicio de Parques y Jardines en el Distrito de Juliaca 2016(Para obtener el grado de Contador público) Universidad José Carlos Mariátegui: La gestión del servicio de Parques y Jardines en la ciudad de Juliaca en el 2016, es inadecuado tanto por la ineficiencia e ineficacia de la municipalidad como el de la actitud de la población. Pues la municipalidad no emplea una diversidad de medios para comunicar la gestión ni las 66 estrategias adecuadas de acercamiento a la población. El 24% de los contribuyentes nunca escucharon información sobre los tributos municipales, mientras que el 76% escucharon pero no sobre los arbitrios sino otros tributos. Por otro lado la actitud negativa de los pobladores en la conservación e cumplimiento oportuno de obligaciones tributarias frente a los Parques y Jardines. Solo el 22% cumple con sus obligaciones en su momento oportuno, mientras que el 78% de los contribuyentes de Juliaca, lo realizan fuera del Tiempo de los límites establecidos La muestra como extracto de la población y conjunto de elementos en que se centra la distribución de determinados caracteres en la totalidad de la población, está definida en forma no probabilística por conveniencia, 80(Ochenta) contribuyentes de la ciudad de Juliaca, limitada por los criterios de Inclusión e exclusión, llamado también muestras dirigidas, un procedimiento de selección informal, en la muestra de este tipo la elección de las unidades de estudio no dependen de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión del investigador. Y el jefe de áreas verdes.

Alderete. (2013) Percepciones y Comportamientos del Ciudadano Frente a la Propaganda publica sobre el pago de los arbitrios. (Para obtener el grado) Pontificia Universidad Católica del Perú de diseño de investigación: Descriptiva-correlacional, Provincia de Huancayo-Municipalidad del Tambo-Huancayo da por concluido: En cuanto a las estimulaciones del sujeto pasivo para cumplir con el pago de los arbitrios, es que la población realmente activa de cumplimiento a los deberes de los tributos para evitar un cobro forzoso. Por otro lado, los ciudadanos no tienen la necesidad de campañas de perdones con sus obligaciones tributarias por lo cual se pueda cumplir a tiempo, porque su consciencia les estimula a ser responsables. También, los contribuyentes pasivos no tienen motivaciones es decir son negativas dado que esperan que se les perdonen para que así tengan mayores beneficios y menos intereses; además, éstos no tienen temor al cobro forzoso, porque se conoce que la Municipalidad no tienen una buena infraestructura que tenga la capacidad de coaccionar, embargar y cobrar.

Oliver (2013) Las Deudas De Tributos Y Sus Efectos En La Liquidez De La Municipalidad Distrital De Paijan Periodo 2010-2011(para obtener el grado de licenciado) Universidad Nacional de Trujillo ,Paijan, Deudores tributarios-datos estadísticos da por concluido: Dentro de la localidad de Paijan existe un índice de porcentaje alto para la evasión tributaria, podemos entonces mencionar que existen 2,825 contribuyentes los cuales no están suscritos dentro de la municipalidad distrital de Salaverry estos contribuyentes complacerse de los servicios que brinda la municipalidad pero no tienen en cuenta el regularizar la situación en la que están y así poder contribuir con el pago de los tributos para mejorar los servicios que la municipalidad han estado dando.

Por tal motivo las municipal ha perdido grandes sumas a causas de la evasión tributaria la cual les afecta.

Osorio (2016) “influencia de la recaudación tributaria en la gestión de resultados de la municipalidad distrital de independencia en el periodo 2015”, presentado en la universidad católica los Angeles de Chimbote – Huaraz – Perú, con un diseño de investigación correlacional causal e instrumento guión de entrevista. Concluye que la recaudación tributara influye significativamente ($p=0,000<0,001$) de manera directa y con un nivel de correlación alta ($r = 0,766$) en la gestión por resultados, encontrando que el 58.6% ($r^2=58,6$) de la

eficiencia de la gestión por resultados está determinado por la recaudación en la Municipalidad Distrital de Independencia.

1.3 Teorías relacionadas al tema:

1.3.1 Administración tributaria municipal:

1.3.1.1 Administración Tributaria:

Según Matthijs, y Kommer, (2011) La Administración Tributaria Implementa las leyes tributarias, el impuesto es un importe que se debe de realizar por las personas o entidades al gobierno, el cual es aplicado para los individuos, los impuestos pueden también ser aplicados por entes sub nacionales tales como (provincia, municipio).

La administración tributaria sirve para valorar correctamente el trabajo y como el contribuyente tengas la información adecuada y necesaria.

Según Duran etc. nos dice papel punitivo se sustituye para un enfoque cooperativo de la labor de la administración tributaria; no basta con realizar inspecciones e imponer sanciones, sino que además hay que facilitar el cumplimiento voluntario ayudando a los contribuyentes.(p. 9)

Se encargan de los impuestos de ley que son asignados, se hace la recaudación registro y fiscalización de las responsabilidades tributarias dentro de ellas tenemos

- A. Impuesto predial
- B. Impuesto automotriz
- C. Alcabala, etc.
- D. Derechos y tasas municipales arbitrios, derechos y licencias

1.3.2 Potestad tributaria:

La potestad tributaria es para determinados órganos por el cual se pueden nutrir gastos para de tal manera financiar actividades; es decir la manera específica de crear tributos para el cual estas incluidas en el pago algunas personas , por el cual también se pueden dictar normas legales así la población contribuyen con el fin de saciar sus propias necesidades y esto se da a nivel constitucional de ordenanzas y de resoluciones que la entidad pueda generar, otras palabras es un mecanismo por el cual el estado recauda los ingresos dicha potestad es ejercida por el poder legislativo; los límites que esta tiene deben sujetarse a la CONSTITUCIÓN

POLÍTICA DEL PERU entonces pues podemos ver los conceptos relacionados a él. Entonces podemos precisar algunos puntos de la potestad tributaria dentro del estado peruano:

- A. Es inseparable por parte del Estado.
- B. Emite la norma superior.
- C. Es practicada por el poder Legislativo del Estado.
- D. Capacitada para aplicar contribuciones mediante la ley.
- E. Cimentada en la actuación de las autoridades.

Según Chang, E (2011) es considerada como una facultad propia de determinados órganos de estructura del estado en virtud de la cual pueden a través de las normas oportunas establecer tributos como medio de sustentar el consumo preciso

1.3.2.1 Tributo:

Se determina tributo porque es el deber que se le da legamente, y el cual se requiere para la realización de la retribución del ente.

El tributo nos sirve para el pago de los gastos públicos y esto se financia a través de los pagos que los ciudadanos hacen los cuales están en la obligación de entregar como parte de los servicios que se les dan y esta es una obligación legalmente impuesta bajo las leyes y/o normas; para ello tenemos 3 caracteres que pueden regular el tributo:

A. Carácter coactivo

Es un tributo autónomo por los elementos públicos, de convenio con las doctrinas reglamentarias, sin que confluya la voluntad del obligado tributario.

B. Carácter pecuniario

Es la prestación personal obligada para contribuir en la realización del desempeño de las funciones del estado.

C. Carácter contributivo

Es una entrada destinada al desembolso público y por ende al revestimiento de las necesidades sociales. El carácter contributivo nos ayuda a distinguir el impuesto de otras prestaciones.

Los tributos también tienen algunos principios los cuales mencionaremos y explicaremos en las siguientes líneas

- A. **Igualdad:** Los contribuyentes de cada estado tienen el deber de cooperar con el desarrollo y apoyo del gobierno, tan cerca como esta pueda ser posible, es decir en relación a los ingresos económicos bajo la tutela del Estado.
- B. **Certeza:** Los impuestos que los contribuyentes están exigidos a abonar debe ser real y no arbitrario, para ello debemos saber el monto a pagar, cuando se debe pagar y la forma del pago, está debe ser transparente y simple para que el contribuyente y el demás público para está no tenga dificultad de ser entendida.
- C. **Comodidad:** Cada impuesto tiene que ser de manera adecuada, en el momento adecuado, el cual sea el más conveniente para el contribuyente
- D. **Eficiencia:** Cada uno de los impuestos respectivamente debería ser estructurado para así poder hacer el cobro más justo que sea posible, con eso se quiere mencionar que deber ser solo poco en la medida de lo posible y así poder recaudar lo que la Hacienda Pública del Estado le corresponde (los costos mínimos del sistema y los costos de cumplimiento).

Según (Ayala, 2006) refiere que son asistencias económicas que ya están establecidas dentro del marco de la ley, las cuales deben ser realizadas por el contribuyente para así favorecer a las instituciones del estado, el cual está destinado a una persona pública y por ello el término tributo encierra más conceptos relacionados. (p. 19)

1.3.2.2 Servicios Públicos Locales:

Para hablar de los servicios públicos locales vamos a hacer mención del FONCOMUN (FONDO DE COMPENSACIONES MUNICIPALES) para los cual haremos mención del Decreto Legislativo (2003) en su artículo 87, el Fondo de Compensación Municipal se distribuye entre todas las municipalidades distrital y provinciales del país con criterios de equidad y compensación (...) Se determinan criterios con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros (p4)

Para el cual se tiene que determinar algunos puntos importantes:

- a) Indicadores de Pobreza, demografía y territorio
- b) Incentivos por generación de ingresos propios y priorización del gasto e inversión.

Entonces podemos mencionar que dichos servicios públicos se brindan o ejercen por instituciones públicas (estado) o conformadas por el gobierno para así poder formar comodidad a la sociedad los cuales serán fundamentados por comodidad con sus propios servicios.

A. IMPUESTO: En los impuestos no existe relación en lo que se paga y el destino que tenga este, por tal motivo son denominados no vinculados, pero eso si es independiente a cualquier cosa del ESTADO, también es de derecho público y no tiene una asistencia continua del lado de la administración de hacienda estos ayudan siempre para financiar gastos públicos (estado), para así poder tener un ejercicio de equidad. Y todo esto sirve para hacer mejoras en pocas palabras ayudamos al desarrollo de nuestra localidad.

El impuesto no se paga porque el ciudadano obtiene un beneficio de la administración; podría decirse, pues, que el impuesto no es una contraprestación exigida coactivamente a un ciudadano para financiar los servicios que éste recibe. Por el contrario, los impuestos obligan al ciudadano a contribuir solidariamente a la financiación de los gastos públicos.

Los impuestos son los pagos no correspondidos en el sentido de que los beneficios proporcionados por el Gobierno a los contribuyentes normalmente no son en proporción a sus pagos

B. CONTRIBUCION: La administración tributaria no solo está centrada en un ciudadano sino también en toda población porque así se impone coactivamente con beneficios a los ciudadanos para la actividad pública. Tiene beneficios derivados para realización de obras públicas o del estado. Estas se pueden dar en el ámbito local, estatal y regional (derecho público), con tal sentido las contribuciones van a ayudar en 2 puntos:

1. Obras públicas
2. La mejora de servicios públicos

C. **TASAS:** Estas son el pago que se realiza a consecuencia del uso o parte que el ciudadano haga de los conceptos públicos por tanto este pago es regulado según ley y no es que se llegue un acuerdo con el contribuyente y la administración pero estas deben ser satisfechas con el uso por parte del ciudadano, son obligaciones monetarias que tiene el contribuyente por recibir algún tipo de beneficio a cambio de dicho pago como un beneficio efectivo se un servicio a la comunidad es por ello que no podemos con considerar (Ayala, 2006).

Entonces para tener mayor referencia veremos como en los tributos de gobierno central, regional y local y de qué manera ayudan al estado en general.

En el artículo N° 67 de la Ley de tributación Municipal nos menciona que en ningún caso las municipalidades podrán cobrar tasas por fiscalización o control de actividades conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades y normas con rango de ley.

Estos están formados o constituidos por los consejos municipales:

1.3.3 Tributos De Gobierno Central-Regional-Local:

Para hablar de los tributos de gobierno central-regional-local tenemos que tener en referencia al MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS en el cual están el marco legal, constitucional y de decretos legislativos que dan información para ver hasta dónde llegan los deberes y derechos de los gobiernos.

1.3.3.1 Tributos De Órgano Central:

Según la Constitución Política del Perú en el Art.º 74

La facultad se tiene para crear, cambiar y eliminar que se establece una exoneración, que solo se da por ley o decreto legislativo en caso de delegación de facultades, salvo los aranceles y tasas, los cuales se regulan mediante decreto supremo.

El Estado, al ejercer la potestad tributaria, debe respetar los principios de reserva de la ley, y los de igualdad y respeto de los derechos fundamentales de la persona. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio.

En el decreto legislativo N° 711 el sistema tributario se encuentra comprendido por:

A. DEL CÓDIGO TRIBUTARIO:

Los tributos: clasificados en Impuestos, tasas y contribuciones. Vamos a hacer mención de uno

B. IMPUESTO A LA RENTA

Es un pago que se calcula dentro de cada año, imponiendo el capital y el trabajo (mueble o inmueble) los tipos de pago van a variar por el tipo de renta que perciba la persona, para hacer esos cálculos se tienen 5 categorías (CPP, 1993)

1.3.3.2 Tributos De Órgano Regional:

Según la constitución política del Perú en el Art.º 193:

Constituyen rentas de los Gobiernos Regionales, Entre otros, los tributos creados por ley a su favor.

Marco legal: Ley de Bases de la Descentralización-Ley N° 27783 y la Ley Orgánica Regionales

En el decreto Legislativo N° 955(Ley de Descentralización Fiscal):

Es objeto de ley:

- A. Normar el salario de capitales de direcciones regionales y locales, con el fin asegurar el desempeño de los servicios y funciones de su competencia.
- B. Constituir componentes de gestión e incentivos al esfuerzo fiscal para lograr un aumento y mayor eficiencia en la recaudación tributaria y el uso eficiente de los recursos.
- C. Implementar reglas de responsabilidad fiscal aplicada a las circunstancias departamentales o regionales y gobiernos locales para que contribuyan, con juntamente con el nivel de gobierno nacional, con la estabilidad macroeconómica y la sostenible públicas.
- D. Estimular el proceso de integración territorial para conformar regiones competitivas y sostenibles. (CPP, 1993)

1.3.3.3 Tributos De Órgano Municipalidad:

Según la CPP en el Art.º 193 y 74:

Todos los gobiernos locales logran crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerar de éstas, dentro de su jurisdicción y con los límites que se señala la ley. Constituyen rentas de las municipalidades, entre otros, los tributos creados por ley a su favor, las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias, y derechos creados por Ordenanza Municipal, conforme a ley y los recursos asignados del Fondo de comprensión Municipal.

Marco legal: decreto legislativo N° 776, los ingresos municipales en:

- A. Los impuestos municipales (predial, juegos, alcabala, a las apuestas, patrimonio vehicular, etc.)
- B. Las contribuciones y tasas que determinen los Consejos Municipales mediante Ordenanzas. (Tasas municipales, servicios públicos o arbitrios, tasa de transporte público, etc.)
- C. Los impuestos nacionales creados a favor de las Municipalidades distribuidos mediante el Fondo de Compensación Municipal-FONCOMUN.
- D. Participación de la recaudación de tributos a favor de las Municipalidades.
- E. Otros ingresos de que perciban las municipalidades.

TUO-ART° 8 Impuesto predial: es el valor de los predios urbanos y rústicos.

Se considera predios a los terrenos, edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrales del mismo, que no puedan ser separados sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la municipalidad distrital donde se encuentre ubicado el predio.

TUO- ART° 38 Impuesto a las Apuesta

Impuesto grava los ingresos de las entidades organizadoras de eventos hípicas y similares, en las que se realice apuestas.

1.3.4 Arbitrios:

Según la ley de tributación municipal decreto legislativo N° 776 (2016) en el artículo 69

Es un compromiso del contribuyente que se da en referencia a ordenanzas municipales a un lugar que este habitado, así como los terrenos que estén dentro de la jurisdicción de la

municipalidad y los cuales estén registrados debidamente en la unidad catastral a la que naturalmente ellos corresponden.

Están obligados al pago de estos tributos:

- 1) En calidad de contribuyentes: Los contribuyentes que gozan y disfrutan del parque y jardines.
- 2) En calidad de responsables solidarios: La persona poseedora y conductora del predio, ya sea que lo utilice como vivienda o fines comerciales, para ello debe de existir un documento en el cual se pueda evidenciar cual será el responsable de realizar el pago oportuno y que una vez terminado el contrato el arrendador deberá de informar del cese mediante un documento. Este beneficio podrá ser extensivo a los familiares directos de los propietarios hasta el segundo grado de consanguinidad en línea recta o colateral, que ocupen a título gratuito sus predios como casa habitación. En todos los casos este beneficio será aplicado desde el mes en que se presente la solicitud.

También existen personas inafectas al pago de los servicios del arbitrio están son:

- A. El Gobierno Provincial de Huaraz
- B. Gobiernos Extranjeros, con trato vigente e condición de reciprocidad en asuntos tributarios, siempre que sus predios se destinen a residencias de sus representantes diplomáticos o al funcionamiento de oficinas dependientes de sus embajadas.
- C. Organismos Internacionales oficiales con trato internacional debidamente ratificado y vigente que les otorgue infestaciones tributarias sobre toda clase de tributo.
- D. Cuerpo general de Bomberos Voluntarios del Perú.
- E. Entidades religiosas debidamente constituidas y acreditadas cuyos predios se encuentren destinados exclusivamente templos, conventos y monasterios.

Entonces son tasas que se pagan por otorgar un servicio como un ejemplo breve se puede citar el de parques y jardines (Ayala, 2006)

1.3.5 Recaudación Del Arbitrio De Parques Y Jardines:

1.3.5.1 Capacidad Administrativa

Nos ayuda a mejorar los recursos humanos para que estos sean más productivos y se usen de una manera eficiente, aparte se encarga de las condiciones cambiantes. Controlar los recursos para el cual tenemos algunas características resaltantes:

- A. Exactitud con los objetivos del área la cual se está dirigiendo.
- B. Programar adecuadamente la gestión.
- C. Definición de algunas propuestas.
- D. Sistemas de datos estadísticos.
- E. Analizar las operaciones y como es que se están manejando los recurso.
- F. Control del tiempo y costo de producción

Según Fayol, la proporcionalidad de las funciones administrativas, se reparte por todos los niveles de la jerarquía de la empresa y no son privativas de la alta dirección y concluyó en que:

- A. La capacidad principal de un obrero es la capacidad técnica.
- B. A medida que se asciende en la escala jerárquica, la importancia relativa de la capacidad administrativa aumenta, en tanto que disminuye la de la capacidad técnica.
- C. La capacidad principal del director es la capacidad administrativa. Cuando más elevada sea el nivel jerárquico del director, más necesita dicha capacidad.

Las capacidades comercial, financiera, de seguridad y contabilidad tiene la máxima importancia para los niveles inferiores. A medida que se asciende, su importancia relativa disminuye y tiende a nivelarse en cada categoría de agentes.

1.3.5.2 Los Parques Y Jardines:

“Un parque natural es aquel espacio con características biológicas o paisajísticas especiales que les hacen gozar de especial protección y determinadas funciones (recreativa, científica, etc.). Teniendo especial cuidado en la conservación y mantenimiento de sus cualidades”

1.3.5.3 Autonomía Municipal:

Según (Burstein, 2006) se relaciona directo con la distribución del poder del Estado, aunque esto no implica no saber la situación de la formación natural de las ciudades... Otorga a los municipios una jerarquía institucional para lograr sus cometidos y esto es una forma de señalar el federalismo (P. 69).

Es la potestad que tiene para regirse con normas y en la constitución se establece que se ejercen mandos de gobiernos administrativos con sujeción al ámbito jurídico. Tiene identidad local visión de futuro y vocación de servicio.

Según Matthijs,A. y Kommer,V. (2011) Una Administración Tributaria tiene un componente altamente técnico que debe ser mantenido independientemente de los cambios políticos que puedan tener lugar en el gobierno. La autonomía es básica para el buen desempeño de una

Administración Tributaria, principalmente por razones de efectividad y eficiencia en su operación y en la distribución de recursos. Otra razón para casarse con la autonomía es descartar la influencia política (particularmente en casos específicos e individuales) (p143)

Por todo esto también se obtiene beneficios que el ente con autonomía, con la correcta supervisión en los niveles superiores, aprueba un mayor grado de profesionalismo en los servidores civiles y una mayor medida de eficiencia en la gestión y recaudo de impuestos. Así la municipalidad podrá generar sus ingresos.

1.3.5.4 Porcentaje De Morosidad

1.3.5.4.1 Morosidad

Demora en el cumplimiento de un adeudo, esto se da en el entorno monetario, y es cuando se incurre en impago esto se puede dar por la falta del pago a una entidad bancaria o por el incumplimiento del pago de tus impuestos, siempre que estos no son pagados a tiempo su tasa de morosidad aumento.

Por ejemplo para el 2015 fue el 49% del impuesto predial y para el 2016 fue de 51%.

1.3.5.4.2 Cultura de la morosidad:

Según Díaz y Manuel (2014) Alrededor de los países se han establecido la práctica de pagar en momentos fuera del tiempo establecido y de manera inadecuada. Aquello ya no hace referencia a una causa económica sino a la costumbre que nosotros tengamos como pagadores puntuales, por tal motivo es de importancia tener en cuenta algunos factores que pueden ser los que estén ocasionando tal problema (p11).

A. Situación de Mercado: Existen algunas entidades que se inquietan por algunas cláusulas de pago que suelen ser preventivas y razonables por el motivo de que no se les escape el cliente entonces se conoce que existen entidades con bastante poder económico para que así estos puedan establecer las condiciones económicas.

B. La carencia del conocimiento: Aunque no sea muy común es verdad que las pequeñas empresas y las autónomas desconocen las herramientas que poseen para su alcance para poder batallar contra la morosidad y de tal manera poder prevenirla

C. Consecuencias de la Morosidad: se puede denominar morosidad al quebramiento de los plazos contractuales o legales del pago. Con este entorno podemos estudiar cuales podrían ser las consecuencias con las que cuenta la entidad en relación a la morosidad.

Entonces con ello podemos observar que la falta de pago genera intereses más altos y algunos problemas con entidades.

I.3.5.1.2 Arbitrio parques y jardines:

A. Generalidades:

Según la Ordenanza Municipal:

Definición: Hace mención a la prestación de servicio para la organización, preservación y mejora de las espacios verdes de parques para la comunidad y jardines en aceras céntricas.

Este servicio consiste principalmente en:

- A. Plantado de césped, árboles y plantas.
- B. Mover las tierras, plantado, regar, abonar, podarlos árboles y arbustos.
- C. Mejoramiento de sustratos preparación de suelos.
- D. Cercado o protección temporal o definitiva de las áreas verdes.

B. Macro Proceso:

Los ciudadanos no cuidan las áreas verdes y exigen cuidado ecológico y zonas de recreación. Mantenimiento de áreas verdes y jardines, riego y decoración, ampliación de áreas verdes.

Habilitación de terrenos y preparación de suelos. Mantenimiento de bermas centrales y centros recreativos, Arborización y plantación de césped, satisfacción del vecino en disfrute de áreas verdes y mejor ornato.

1.3.5.1.3 Hecho Generador, Sujeto Activo Y Pasivo, Alícuota:

A. Acreedor tributario:

Es acreedor tributario del arbitrios de parques y jardines, el gobierno provincial de Huaraz, en merito a lo dispuesto por el Ley Orgánica de Municipalidades, artículo 4° del D.S N°135-99-EF y el artículo 3° del D.S N° 156-2004-EF-TUO de la Ley de Tributación Municipal.

B. Hecho Generador:

Comprende la atención de optar la organización, y sostenimiento de los Parques y Jardines ubicados dentro del área de cargo de la ciudad de Huaraz. (MDH, 2011)

C. Alícuota de Tributo:

La alícuota por la prestación de dicho arbitrio se calculara teniendo en cuenta el total del costo sobre la cantidad de predios ubicados dentro del radio de influencia de los Parques y Jardines, para ello se utilizará como parámetro de distribución la Ubicación respecto a las áreas verdes.

1.3.5.2 Calculo Del Servicio

1.3.5.2.1 Sujeto Pasivo del Tributo:

El importe total por el pago de los trabajos es dividido de modo racional mediante las tasas que cada municipalidad pueda tener el cual deberá ser abonado por cada contribuyente perteneciente a la Municipalidad para que así el monto pueda ser generado en relación a los principios de naturaleza con este tipo de obligaciones que los ciudadanos tienen y así se pueda observar el costo individualizado de los servicios prestados.

Están obligados al pago de la tasa arbitral municipal de Parques y Jardines, en la disposición de contribuyentes, aquellos dueños de las viviendas que estén posesionadas dentro de la jurisdicción de la Municipalidad de Huaraz cuando las ocupen, desplieguen actividades en aquellos y se encuentran sin ser habitado o cuando un otra persona use la vivienda bajo cualquier título o sin él.

Tratándose de precios la gerencia tributaria está autorizada para calcular el arbitrio y requerir su desembolso a cualquier de los condominios.

1.3.5.2.2 Costos del arbitrio:

Determinación del costo global: Los costos globales se sustentan en el Informe N° 426-201-GPH/GSP-DGA/SDGL-J suscrito por el encargado de la división de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Huaraz, informe de costos para el ejercicio 2011, el costo anual que presupuestaron fue 437,214.20 montos en nuevos soles

1.3.6 Calidad De Servicio

Calidad: Es el grupo de rasgos de un producto que tiene dependencia con la necesidad de compensar las necesidades expresadas o latentes...entonces una entidad transmite calidad cuando su servicio o producto supere la expectativa del consumidor y en cada instante trata de satisfacer sus necesidades. Podemos mencionar también que la calidad es lo adecuado que es el servicio o producto para el fin que se le pretende dar; entonces la calidad es aceptada acorde al valor que se le pueda dar y por ello que la calidad que brindamos debe ser correcta y no mediocre, como último punto podríamos mencionar que es satisfacer las necesidades

La calidad según la norma ISO 900 nos dice que de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9000, el término calidad debe entenderse como el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciados) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente.

Según Vargas, M. Vega, A. (2014) La calidad como fuente del progreso de muchas organizaciones y competente imprescindible de productos y servicios, ha sufrido cambios marcados desde el final del siglo XX e inicios del siglo XXI. En ese proceso ha afrontado los retos del nuevo milenio y los desafíos que un mundo globalizado impone a cualquier nación que quería permanecer y surgir. (pg.35)

Entonces se puede mencionar que la calidad es la facultad que tenemos los seres humanos para hacer bien las cosas, entonces podemos observar aspectos del control de calidad:

- A. Se debe tener cuidado e inspeccionar todo.
- B. Damos por supuesto que el empleado comete errores y que el inspector no, lo que produce en el operario una despreocupación en la calidad de los resultados obtenidos.
- C. Resulta muy poco motivador que, una vez realizado el trabajo, otra persona se encargue después de reparar los fallos cometidos y, en muchas ocasiones, sin que el propio operario se le informe sobre el resultado.
- D. Perdemos la oportunidad de conseguir que los trabajadores de una empresa se sientan responsables e identificados con lo que hacen : el orgullo que produce la calidad del trabajo bien hecho

Servicio: llamado grupo de asistencias para el público que quiere recibir del servicio o del producto, como resultado imagen, reputación y precio, por ello para brindar un buen servicio necesitaremos más que amabilidad y gentileza.

Según Vargas y. Vega (2014) Según la OMC el de los servicios es el sector de más rápido crecimiento en la economía mundial y representa dos tercios de la producción mundial (67%) un tercio del empleo mundial (34%) y cerca del 20% del comercio Mundial. En Latinoamérica el proceso de tercerización se ha dado en México, Brasil, Perú y Colombia, donde la mayor parte del empleo corresponde al sector servicio.

1.3.6.1 Factores De Calidad:

Según Alcalde (2009) En la actualidad la entidad es una porción de una red de interés y dependencia, que hace su sumisión de desempeño este bajo la condición de los elementos externos. Ello nos hace referencia que por un lado que se tiene que ver la influencia del entorno tales como el medio ambiente y aspectos sociales. (P.14)

Los factores de calidad o dimensiones de calidad como también son conocidos, son 5 de los cuales debe usar para brindar una buena calidad.

- A. Tangibles: la apariencia de todo el equipo de trabajo eso incluyendo al personal.
- B. Confiabilidad: Ofrecer el servicio de manera buena y confiable.
- C. Nivel de Respuesta: aspiración de ayudar al cliente lo más rápido.
- D. Seguridad: el buen trato de parte del personal haciendo nuestro público para inspirar confianza.
- E. Empatía: Atención individualizada. (Blogsopt, 2004, p 1)

También podemos encontrar por otro lado algunos factores aparte de los 5 antes mencionas, dentro de ellos tenemos

- A. Factor humano: Actualmente cuando hacemos mención a calidad, No solo nos referimos al producto o servicio, sino que se hace referencia a toda la organización que es capaz de generar ello, el equipo humano que lo hace posible.

- B. Factor tecnológico: De otra manera los aspectos tecnológicos y sus continuos avances hacen producir más bienes y servicios de mayor calidad a mejor precio, ya que con el pasar del tiempo y la modernización continua se consigue autonomizar cada vez más los procesos.
- C. Factor comercial: Ante la variedad de productos y servicios ofertados, los consumidores tiene cada vez más cuenta la calidad de aquellos en el momento de su elección.
- D. Factor medio ambiental: en relación a este hecho se hace acomodar los procedimientos productivos para el nuevo desafío, ejecutando así las inversiones convenientes y algunos posibles cambios en el diseño de sus artículos que sean necesarias para conseguirlas.

1.3.6.1.1 Tecnología Adecuada:

No se puede hacer referencia que la tecnología es mala o buena, pero como es empleada en su servicio define si esta es la adecuada o no, el uso de los ordenadores como en el caso de la empresa CRC de textas instruments. Los responsables de las principales empresas generadoras de servicio de forma positiva para así mejorar el servicio de calidad... Por ejemplo los proveedores hacen uso de la tecnología de la manera correcta porque tienen un plan el cual ayuda a ubicar bien el servicio que se está brindando, el cual va traer más beneficios.(Najera, 2012, p22)

Las tecnologías convencionales buscan maximizar lo que vayamos a producir en relación a la mano de obra que nosotros tenemos o estamos empleando, así que existe una fuerte internalización entre las sociedades y generalmente está proviene de los gobiernos, por decimos que la tecnología será adecuad, si es eficiente y eso logra ser percibido por los clientes (contribuyentes) entonces nuestra escala de producción será mayor. También decimos que la tecnología esta asada en aspectos éticos, sociales y de aspectos económicos.

1.3.6.1.2 Actitud al servicio:

La gran cantidad de público se les convence en su mayoría por medio de actitudes que por la lógica. Todo esto se suscita porque la mayoría está fuertemente ligada por sus emociones y

las emociones suelen ser contagiosas. Los “quejosos” tendrán de acoger la misma actitud que usted acoja; si se desespera entonces ellos también optaran esa actitud por el contrario cuando ellos lo llamen y usted tenga una actitud calmada y amistosa, ellos optaran una actitud igual que usted (amistosa).

Veamos entonces los que una actitud positiva o negativa eso es percibido por el cliente entre la disposición o deseo para dar solución a un problema y la capacidad para poder afrontarlo.

A. Excelencia en el Servicio:

Según Tagani,D (2006)Esta se logra cuando la satisfacción de lo que el consumidor espera recibir fue rebasada, entonces ignorar el valor que tiene los clientes es tener una postura impertinente y pero sobre todo descuidada .Por tal motivo incurrimos en la idea equivocada que al subir el precio también se subirá el valor que se le da al cliente (p.13)

1.3.6.1.3 Orientación al cliente:

Tener una actitud orientada en el cliente, es demostrar que estamos preocupados por un grupo de clientes y en especial de los potenciales internos o externos, la diferencia de atención al cliente, que tiene más relación con tener en cuenta las necesidades de un cliente real y determinado en la interacción. La colocación de la prestación a cambio de eso incorpora de alguna manera la calidad, afirmando así el regocijo de estas pendientes con los problemas y requisitos de nuestros consumidores de tal manera tener un compromiso con el mejoramiento continuo

Otros puntos que podemos encontrar en la calidad de servicio son:

- A. El enfoque de la orientación al cliente inicia de una base que nos hace referencia que la base para conseguir brindar la satisfacción a los clientes, esto habiendo investigado previamente que es lo que nuestro público desea; para poder ofrecer el producto más apto para demanda generada.
- B. Las entidades, en esta orientación comienzan a afiliar conceptos de marketing.
- C. El público consumidor tiene a su alcance los productos y servicios que están demandados.

D. Los estudios de mercado con una gran herramienta para el análisis de las necesidades y deseos.

El consumidor es quien tomara la decisión de evaluar el servicio o producto, entonces incurriríamos en un error si mencionamos que la calidad es un valor absoluto o científico, ya que están tienden a cambiar con mucha frecuencia por ello no debemos de quedarnos rezagados e ir tomando la delantera a futuros cambios, de tal manera poder innovar.

1.3.6.2 Estrategias en la calidad de servicio:

Actualmente es un punto muy importante estar enfocados en el consumidor y la prestación que se le da ya que hasta la actualidad los estándares de calidad siguen siendo deficientes y no ayudan a desarrollar un buen servicio.

Se tienen 7 estrategias en la calidad de servicio:

- A. Responder rápidamente a las solicitudes de Información
- B. Responder rápidamente a las quejas
- C. Responder las preguntas correctamente
- D. Cumple con lo que promete
- E. Solicite ayuda a sus clientes
- F. Nunca diga “no” a sus clientes
- G. Entrega del servicio rápido

Para seguir mencionando algunos aspectos de las estrategias veremos algunas bases de las estrategias de servicio las cuales deben estar enfocadas en función de nuestra clientela clave para poder así informar de manera clara y regir nuestros esfuerzos a ella; dentro de todo es pertinente cerciorarse:

- A. La entidad está cumpliendo lo propuesto, o por lo menos esta está intentando mantener dicha oferta.
- B. Se están brindando las garantías que reflejen el compromiso pactado.
- C. Las personas encargadas del ente están a disposición de subsanar al consumidor en caso de no cumplir.

Para lograr cumplir todo estos parámetros de las estrategias de la calidad de la calidad de servicio es importante mantener la promesa con el consumidor de que el servicio que se le brindara será adecuado y que la comunicación que se mantiene entre servidor y cliente sea la adecuada para que el consumidor pueda entender con claridad todos los puntos del servicio.

1.3.6.2.1 Respuestas a las quejas:

Si el consumidor le presenta o hacer llegar una queja o posee un inconveniente con el servicio o producto que usted le brindo, intente manifestar con la efectiva y rápida urgencia que le sea posible con el fin de dar respuesta su pedido, aquello será una mejor ocasión de convertir una dificultad y/o inquietud en una oportunidad para obtener un cliente leal y continuo.

Debe mencionarle sus disculpas en tal caso se requiera usted de ella y bríndele soluciones, realice un cambio entre servicio y producto y haga que la actitud que usted tenga sea positiva para con él cliente, pero use todo lo necesario para identificar los errores en ocasión de haberlo, su consumidor tiene que estar satisfecho, bien atendido y llevarse una buena impresión del trato, el tiempo que tarde en responder las quejas puede ser usado en contra o a favor de usted y ello puede hacer que el cliente se aleje.

1.4 Formulación del problema:

¿Cómo la recaudación del arbitrio de parques y jardines influyó en la calidad de prestación de servicio en la Municipalidad de Huaraz en los años 2013-2017?

1.4.1 Problemas Específicos:

1. ¿De qué manera la capacidad administrativa tuvo una influencia categórica a las estrategias de la calidad de servicio?
2. ¿Cómo el cálculo del servicio tuvo una influencia inversa categórica para que así se pueda determinar los factores de calidad?

1.5 Justificación del estudio:

El trabajo se realizó para así poder tener más clara de que manera la recaudación de los arbitrios son hechas y si están bien brindadas en relación a los documentos que regularizan dicha recaudación (actualizadas y debidamente relacionados con los servicios que se brindan). De tal manera se pudo informar a los contribuyentes, si los pago trimestrales que ellos efectúan es el adecuado, también ayudo para ver la diferencia de los resultados(entre un año y otro), así ver con exactitud en qué punto estuvo fallando la Municipalidad al momento de recaudar

Esta investigación se realizó porque existe la necesidad de mejorar la recaudación del arbitrio de parques y jardines, adicionalmente porque se encontró que la municipalidad tuvo falencias en algunos puntos, entonces la municipalidad no puedo exigir un pago adecuado si no corrigió esto, ya que los contribuyentes presentaron su incomodidad. Otro punto importante por el que se realizó la investigación es porque se observó que la municipalidad no conto con un área especializada en la recaudación de los arbitrios lo cual hizo que la tasa municipal no se desarrolle con normalidad, ya que ellos no hacen que el servicio sea el mejor y por ello los contribuyentes no cumplen con el pago oportuno, o en otras ocasiones esperaron los descuentos.

1.6 Hipótesis

Hipótesis de trabajo:

H1=La recaudación de Parques y Jardines tiene una influencia inversa categórica a la calidad de servicio en la Municipalidad de Huaraz en los periodos 2013-2017.

Hipótesis nula:

H₀= La recaudación de Parques y Jardines tiene influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad de Huaraz en los periodos 2013-2017.

1.7 Objetivos:

1.7.1 Objetivo General:

Demostrar de qué manera la recaudación de los arbitrios de Parques y Jardines influye en la calidad del servicio prestado.

1.7.2 Objetivo Específicos:

1. Determinar cómo la capacidad administrativa tiene o no influencia con calidad de servicio.
2. Mostrar como la determinación del cálculo del servicio determino si hubo o no influencia en los factores de calidad para los arbitrios estudiados

CAPÍTULO II

MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

No Experimental

Es de diseño no experimental porque no se van a manipular variables, se van a observar las variables de estudio tal y como se dan en la realidad para posteriormente analizarlo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Correlacional – Causal

Según Hernández, et al. (2014): “Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (p.213)

X \longrightarrow Y

Donde:

X = Recaudación de Parques y Jardines

Y = Calidad de Servicio

2.1 Variables y Operalización:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE PARQUES Y JARDINES	Según Ordenanza municipal-029 (2010) el arbitrio de parques y jardines: Los servicios de implementación mantenimiento, recuperación y mejora de los parques y jardines y además áreas verdes de uso público. (P.5)	Según TUO Es un tasa que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público o individualizado en el contribuyente.	Capacidad Administrativa	Autonomía municipal Porcentaje de morosidad Recaudación de parques y jardines	Ordinal
			Calculo del Servicio		

CALIDAD DE SERVICIO	Según Tigani (2006) solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada. Ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo.(p13)	Es una instrumento que nos va ayudar a mejorar el servicio que brinda al público para así esperar su aceptación y lealtad	Factores de Calidad	Tecnología adecuada Actitud del servicio Orientación al cliente	Nominal
			Estrategias en la calidad de servicio	Buen trato al cliente Respuestas a las quejas Ayuda al contribuyente.	

2.3 Población y muestra

Población-Muestral Para medir la Recaudación

La ordenanza municipal N° 029-2010 y documentos estadísticos en relación al arbitrio estudiado. (Informes finales, etc)

Población para el Control de Calidad

La población del distrito de Huaraz estuvo conformada por 137,037.

Muestra

Para la muestra utilizamos la tabla de Fisher, Arkin y Colton con una confiabilidad del +10, la cual nos dio una muestra de 100 a la cuales se aplicó la encuesta.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p>ANALISIS DOCUMENTAL</p> <p>Conjunto de observaciones encaminadas para analizar el contenido del documento ; es decir el estudio del documento como es el soporte documental y que mensaje se quiere transmitir</p>	<p>GUIA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL</p> <p>Instrumento que nos ayudará para recoger datos de investigación, en relación a una sucesión de afirmaciones en relación de los aspectos de la Ordenanzas el cual será realizado realizará para la Municipalidad Provincial de Huaraz.</p>
<p>ENTREVISTA</p> <p>Es la práctica de adquirir información a través de una charla manteniendo una confluencia formal y planeada, entra una a más personas. En la cual se modifica y se estructura la información conocida por ambas partes de tal modo que sea beneficioso para el desarrollo.</p>	<p>GUIA DE ENCUESTA</p> <p>Instrumento que se encarga para reunir información, a través de un número de preguntas acerca de la calidad de servicio y como esta se ve influida por la recaudación.</p>

2.4 . Escala de Medición:

Escala Nominal para ambas variables, pues es una simple descripción no tiene jerarquías y son solo características del objeto en cuestión.

Niveles de puntuación de las variables

Variable	Instrumento	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Nivel	Puntuación de nivel
Recaudación del Arbitrio de Parques y Jardines.	Guía de Observación	0	14	Inadecuado	0-5
				Regular	6-10
				Adecuado	11-14
Calidad de servicio	ENCUESTA	0	12	Inadecuado	0-4
				Regular	5-8
				Adecuado	9-12

2.5 Validación y confiabilidad del instrumento

La Guía de observación de Análisis documental fue validada a través de un juicio de experto, los cuales fueron tres profesionales especializados con el tema a fin de ser verídico, los cuales dieron una valoración de buena al instrumento que se utilizó.

La encuesta utilizada para medir el control de calidad fue validada a través de un juicio de expertos, los cuales fueron tres profesionales especializados en el tema a fin de ser verídico, los cuales dieron una valoración de buena al instrumento que se utilizó

Para la prueba llegamos a los resultados de confiabilidad 89.45% para la guía de observación, y 80% para las encuestas siendo ambos confiables.

2.6 Métodos de análisis de datos

Para este trabajo de investigación se usó la estadística para poder obtener analizar los resultados de forma porcentual, para así tener los cuadros y gráficos correspondientes.

2.7 Aspectos éticos

La información que se presentó fue auténtica, fidedigna y de confiabilidad al haberse respetado los principios de veracidad, originalidad y creatividad de esa manera la

información recolectada fue obtenida de manera veraz y no se manipulo de tal manera que se obtenga lo esperado en la investigación.

Para obtener los datos de la información analizamos documentos estadísticos e informes en relación de los servicio, para hablar sobre la calidad de servicio entrevistamos a los contribuyentes.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

III.- RESULTADOS

3.1 Aspectos Generales Sobre Los Resultados

La MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, tuvo como función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local, mediante el cobro de tasas e impuestos, de los cuales tuvieron derechos y deberes los contribuyentes.

En este trabajo se realizó una base de datos brindados por la Municipalidad Provincial de Huaraz, con el apoyo de una Guía de Observación que se elaboró en base a las dimensiones que se investigaron.

Se realizó una prueba piloto, misma que se le dio a dos Municipalidades de la zona las cuales fueron la Municipalidad de Independencia y la Municipalidad de Yungay, resultando 89.45% de confiabilidad para nuestra guía de observación, también se realizó un prueba piloto a 10 contribuyentes pertenecientes a la Municipalidad de Huaraz para la confiabilidad de la encuesta resultando así un 80% de confiabilidad para las encuestas.

Para la muestra se realizó la recolección de información a analizar en la municipalidad para la guía de observación que tuvieron referencia con el arbitrio estudiado, para la encuesta la utilizamos la tabla de Fisher, Arkin y Colton con una confiabilidad del +10, la cual nos dio una muestra de 100 contribuyentes de los 137,037 contribuyentes de la municipalidad de Huaraz.

No realice una prueba de normalidad ya que tuve diferente población para la guía y encuesta, por lo cual utilice el total de los porcentajes obtenidos de manera propia.

3.2 Resultados Según Los Objetivos De Estudio

3.2.1 Resultados respecto al objetivo general:

Determinar cómo la capacidad administrativa tiene influencia categóricamente inversa a las estrategias de la calidad de servicio.

Tabla 1, Tabla Cruzada de Recaudación y la Calidad de Servicio

		CALIDAD			
RECAUDACIÓN		ADECUADA	INADECUADO	REGULAR	Total
	ADECUADO	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
	INADECUADA	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%
	REGULAR	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%
	TOTAL	33.3%	33.3%	100.0%	

Tabla 2.

Resultado ETA **Recaudación** y calidad

MEDIDAS DIRECCIONALES			
			Valor
Nominal por intervalo	Eta	RECAUDACIÓN independiente	1.000
		CALIDAD dependiente	1.000

Fuente: Base de datos SPSS Guía de observación y encuesta 2013 al 2017

INTERPRETACIÓN:

De los resultados logrados en la tabla 1 se mostró que en la prueba ETA que se realizó entre las variables de recaudación de Parques y Jardines y La Calidad De Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaraz correspondiente a los años 2013- 2017 y con los contribuyentes encuestados (100), se obtuvo el mismo valor para ambas variables por lo cual se demostró que sea el nivel que se obtuvo para las variables que se estudió éstas no se llegaron a ver afectadas por el desempeño de la otra, es decir que se desempeñaron de manera

individual sin encontrarse, se llegó a ello ya que mediante el cruce de variables se obtuvo el mismo valor (1.000) en ambas variables lo cual evidencia que tiene una influencia inversa categórica al tener ambos el mismo valor en los intervalos el cual podremos apreciar en el cuadro de medidas direccionales de ETA

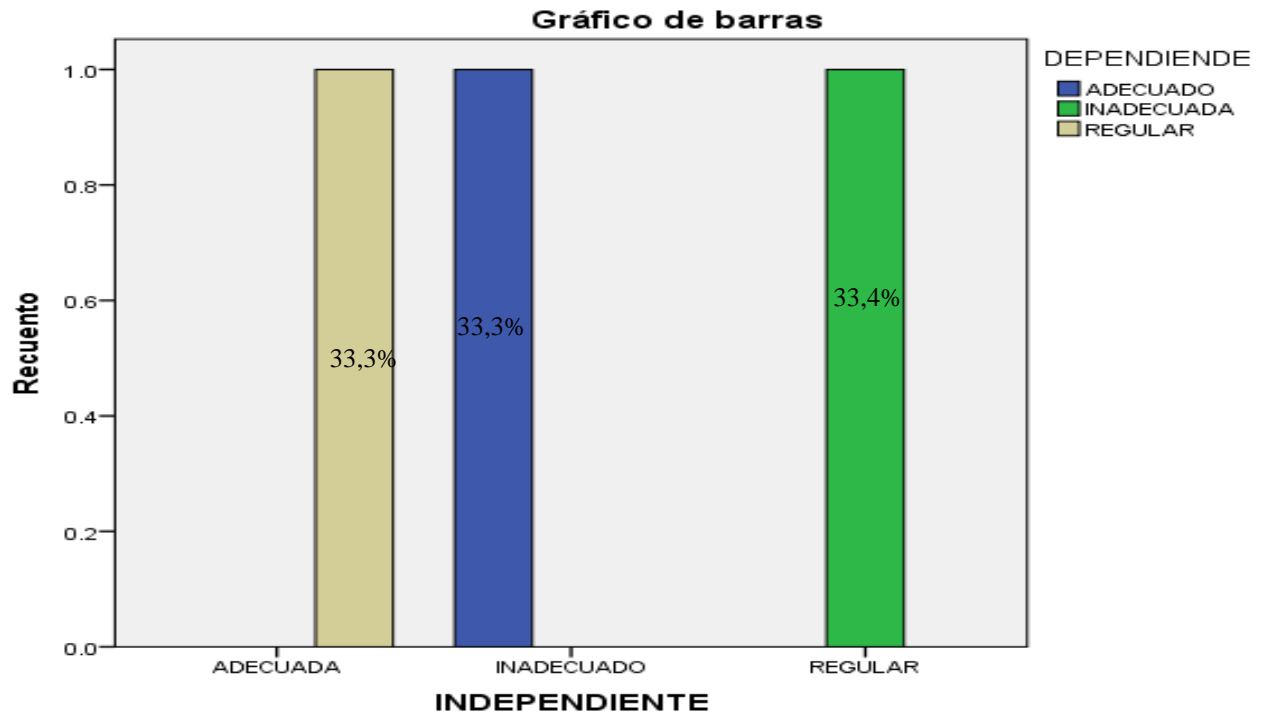


Figura 1. Recaudación y calidad

3.2.2 Resultados respecto a los objetivos específicos:

Determinar cómo la capacidad administrativa tiene influencia categóricamente inversa a las estrategias de la calidad de servicio.

Tabla 3

Capacidad y Estrategias

Fuente: Base de datos SPSS Guía de observación y encuesta 2013 al 2017

		ESTRATEGIA			Total
		ADECUADO	INADECUADO	REGULAR	
	ADECUADO	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
	REGULAR	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%
CAPACIDAD	INADECUADO	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%
		33.3%	33.3%	33.3%	100.0%

Tabla 4.

Recaudación y calidad

		Valor
Medidas direccionales		
Nominal por intervalo	Etta	
	CAPACIDAD	1.000
	ESTRATEGIA	1.000

Fuente: Base de datos SPSS Guía de observación y encuesta 2013 al 2017

INTERPRETACIÓN:

De los resultados logrados en la tabla 2 se mostró en la prueba mediante los resultados que entre las dimensiones de recaudación de Capacidad Administrativa y Estrategias en la Calidad De Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaraz correspondiente a los años 2013- 2017 y con los contribuyentes encuestados (100), se obtuvo cruce para medir la influencia de ETA el mismo valor para ambas variables, que al haber sido comparado entre los rangos (ADECUADO, REGULAR E INADECUADO) nos da un resultado de 1 para la CAPACIDAD ADMINISTRATIVA es 1 para las ESTRATEGIAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO; lo cual evidenció que hay una influencia inversa categórica tener ambos el mismo valor en los intervalos el cual podremos apreciar en el cuadro de medidas direccionales de ETA.

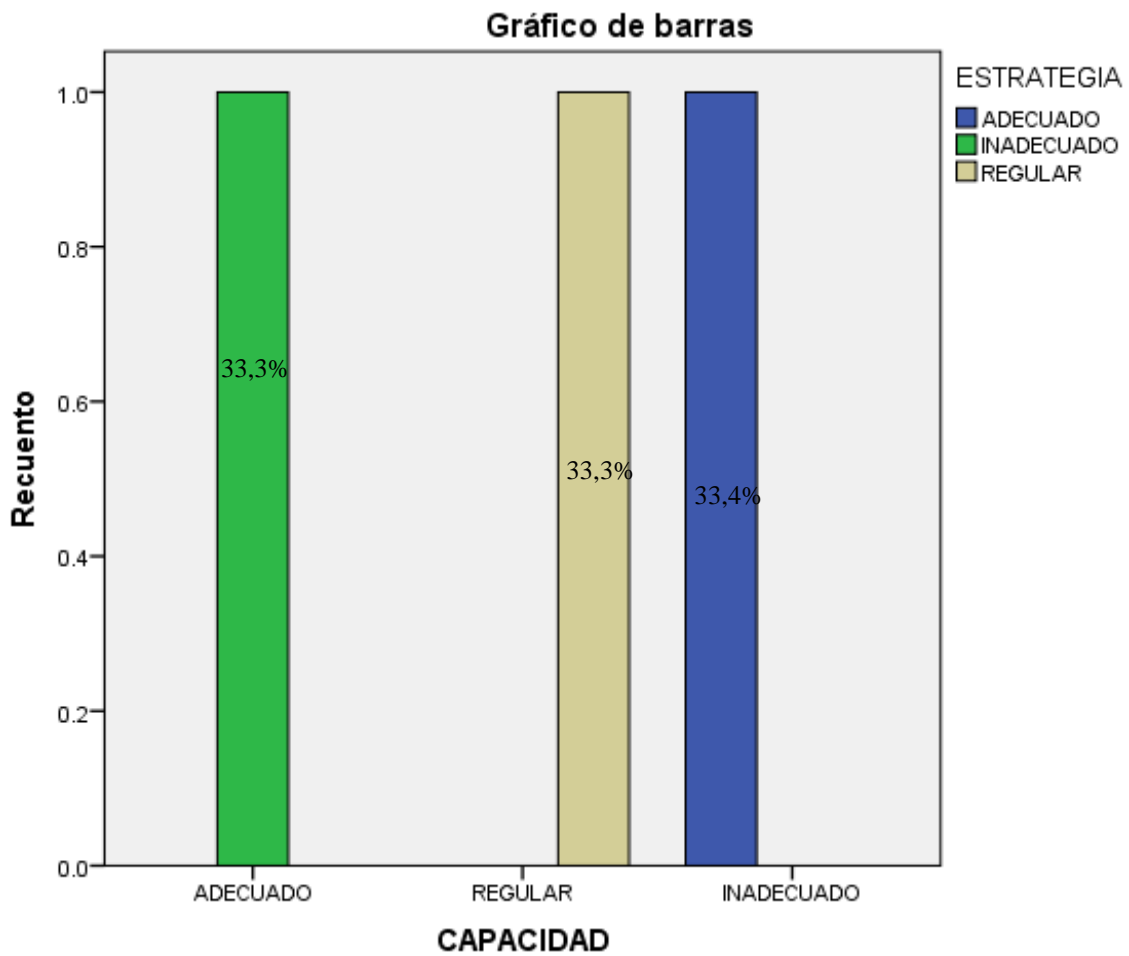


Figura 2. Capacidad y Estrategia

Tabla 5,

Mostrar como la determinación del cálculo del servicio determino la influencia inversa categórica a los factores de calidad para los arbitrios estudiados

Cálculo y Factores

CALCULO		FACTORES			Total
		ADECUADO	INADECUADO	REGULAR	
ADECUADO		33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
INADECUADO		0.0%	33.3%	0.0%	33.3%
REGULAR		0.0%	0.0%	33.3%	33.3%
Total		33.3%	33.3%	33.3%	100.0%

Fuente: Base de datos SPSS Guía de observación y encuesta 2013 al 2017

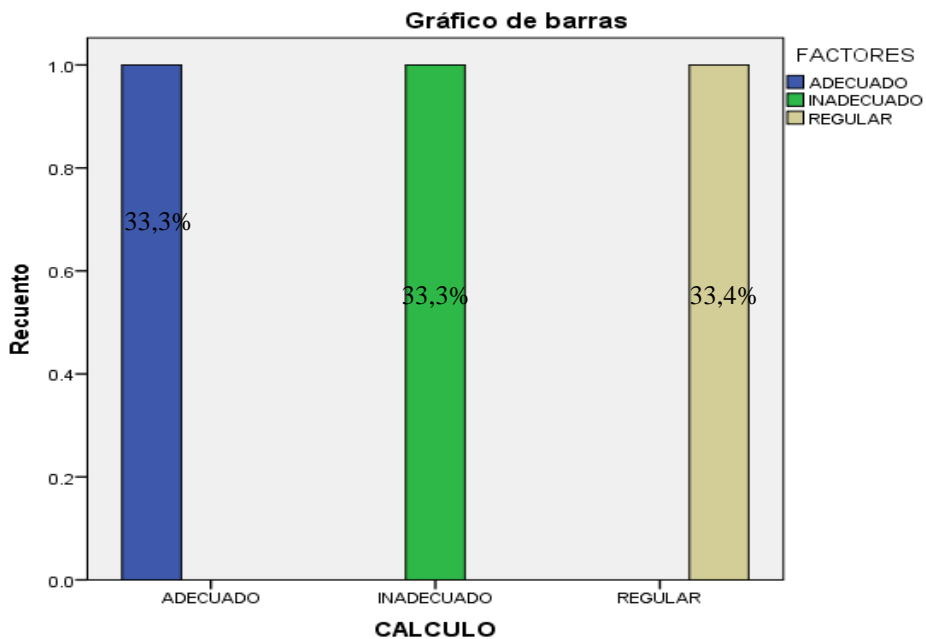
Tabla 6
Cálculo y Factores

Medidas direccionales			
			Valor
Nominal por Eta intervalo	CALCULO	independiente	1.000
	FACTORES	dependiente	1.000

Fuente: Base de datos SPSS Guía de observación y encuesta 2013 al 2017

INTERPRETACIÓN:

De los resultados logrados en la tabla 3 se muestra en la prueba ETA entre las dimensiones de recaudación de Cálculo del Servicio y Factores de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz correspondiente a los años 2013- 2017 y con los contribuyentes encuestados (100), se obtuvo en el ETA el mismo valor para ambas variables, que al haber sido comparado entre los rangos (adecuado, regular e inadecuado) nos da un resultado de 1 para la cálculo del servicio es 1 para las factores de calidad; lo cual evidencio que no tuvo una influencia entre las dimensiones de estudios.



3.3 Resultados Descriptivos

Tabla 7, Tabla Recaudación Y La Calidad

	RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE PARQUES Y JARDINES		CALIDAD DE SERVICIO	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
ADECUADO	0	0%	0	0%
REGULAR	4	80%	79	79%
INADECUADO	1	20%	21	21%
TOTAL	5	100%	100	100%

En el siguiente cuadro se observó que si la recaudación es adecuada en un 0% para los 5 años estudiados los contribuyentes atribuyeron que la calidad de servicio también será de 0%, aquello nos indica que si hubo una influencia inversa categórica con la recaudación y la calidad de servicio, ya que la recaudación no afecto a la calidad de servicio.

Por otro lado se vio que si la recaudación dentro de los 5 años es regular en un 80% sobre lo recaudado de los arbitrios de parques y jardines, la calidad de servicio será de un 79% para la calidad del servicio, entonces así decimos que el proceso de recaudación fue regular en los 5 años los contribuyentes consideraron que si se logró cubrir la calidad de servicio pero no en su totalidad solo en un porcentaje.

Entonces se pudo decir que si se obtuvo influencia categórica con la recaudación del servicio prestado a la comunidad ya que es pertinente y se pudo ver que la calidad del servicio siguió prestándose.

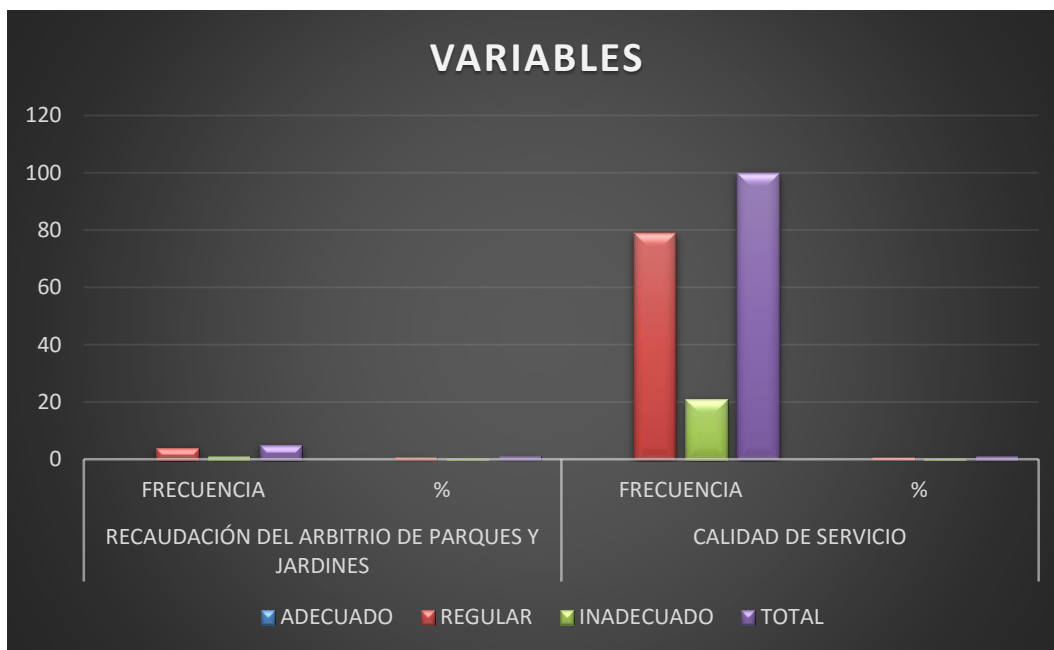


FIGURA N°4

Correspondiente para analizar el objetivo específico que busco analizar las dimensiones de manera clara e independiente.

Tabla 8, la Capacidad administrativa y los factores de calidad

	CAPACIDAD ADMINISTRATIVA		FACTORES DE CALIDAD	
	FRECUCENCIA	%	FRECUCENCIA	%
ADECUADO	0	0%	0	0%
REGULAR	1	20%	61	61%
INADECUADO	4	80%	39	39%
TOTAL	5	100%	100	100%

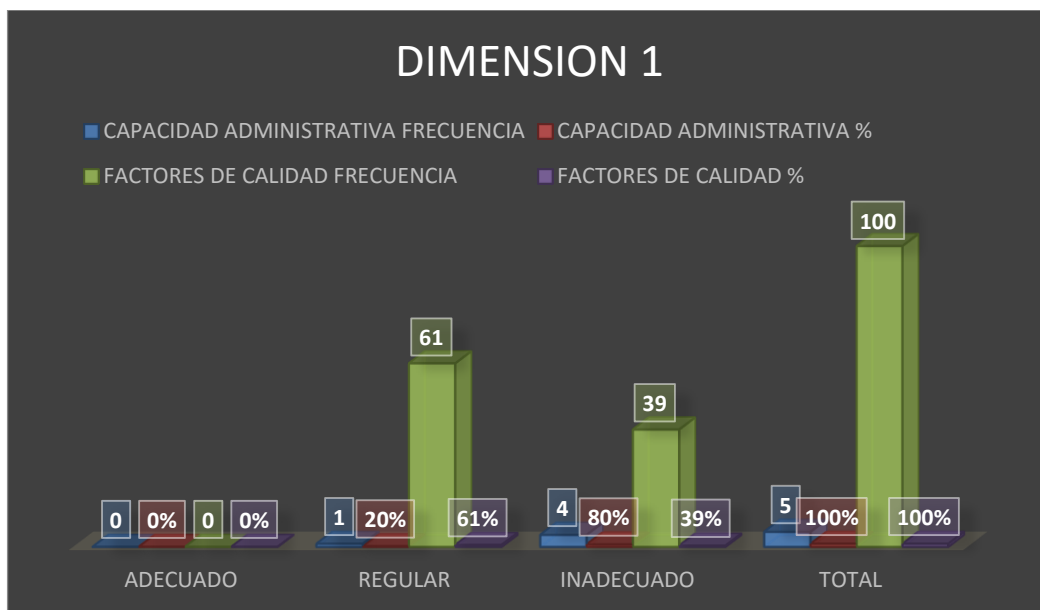


FIGURA N°5

Tabla 9, Frecuencia de la relación entre la Calculo del servicio y los Estrategia en la calidad de Servicio municipalidad provincial de Huaraz correspondiente a los periodos de los periodos del 2013-2017

	DIMENSIONES			
	CALCULO DEL SERVICIO		ESTRATEGIA EN LA CALIAD DE SERVICIO	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
ADECUADO	1	20%	0	0%
REGULAR	3	60%	52	52%
INADECUADO	1	20%	48	48%
TOTAL	5	100%	100	100%

Tabla 10, Frecuencia de la relación entre la Calculo del servicio y los Estrategia en la calidad de Servicio municipalidad provincial de Huaraz correspondiente a los periodos de los periodos del 2013-2017

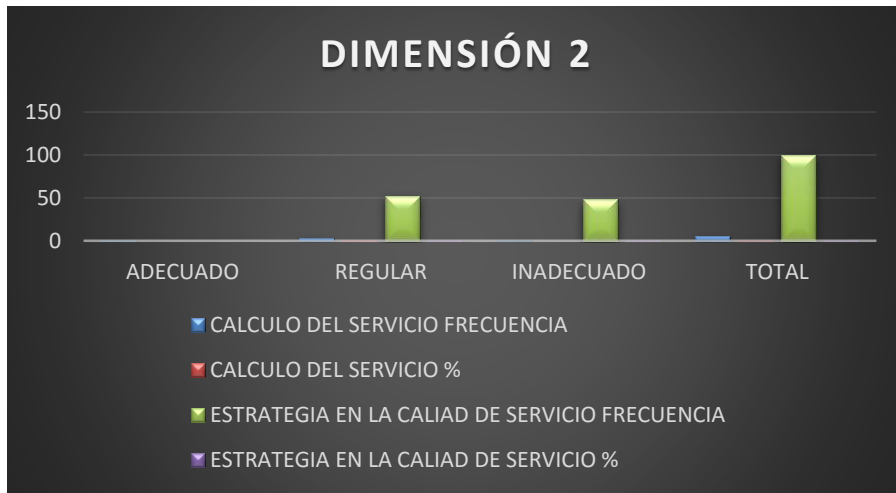


FIGURA N°5

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Luego de describir los resultados en esta parte se estudió, analizo y comparo los resultados obtenidos por la investigadora los cuales nos sirvieron de referencia.

En referencia del objetivo general: Demostrar de qué manera la recaudación de los arbitrios de Parques y Jardines influye en la calidad del servicio prestado. Se encontró que no hay ya que $ETA= 1.00$. Entonces se vio que nuestra variable independiente recaudación del arbitrio de parques y jardines no tiene incidencia en la calidad de servicio ya que al momento de hacer el cruce de variables vimos que los resultados obtenidos dieron una igualdad, entonces el investigador pudo determinar que cuando la recaudación es adecuada la calidad de servicio no se verá afectada, entonces la calidad de servicio seguirá manteniéndose continua, estos resultados se asemejan con los resultados obtenidos por Chuquimamani (2016) en su tesis “El Impacto de los Arbitrios de Municipales del Servicio de Parques y Jardines en el Distrito de Juliaca 2016” tiene como conclusión: La gestión del servicio de Parques y Jardines en la ciudad de Juliaca en el 2016, es inadecuado tanto por la ineficiencia e ineficacia de la municipalidad como el de la actitud de la población. Pues la municipalidad no emplea una diversidad de medios para comunicar la gestión ni las 66 estrategias adecuadas de acercamiento a la población. El 24% de los contribuyentes nunca escucharon información sobre los tributos municipales, mientras que el 76% escucharon pero no sobre los arbitrios sino otros tributos. Por otro lado la actitud negativa de los pobladores en la conservación e cumplimiento oportuno de obligaciones tributarias frente a los Parques y Jardines. Solo el 22% cumple con sus obligaciones en su momento oportuno, mientras que el 78% de los contribuyentes de Juliaca, lo realizan fuera del Tiempo de los límites establecidos La muestra como extracto de la población y conjunto de elementos en que se centra la distribución de determinados caracteres en la totalidad de la población, estos resultados previos de otros autores refiere que la recaudación deber ser adecuada y oportuna para la calidad de servicio y que esta debe ser en el periodo correcto, eso demostró las teorías usadas en la investigación fueron correctas con nuestras variables de estudios.

En referencia al objetivo específico 1: Determinar cómo la capacidad administrativa tiene influencia categóricamente inversa a las estrategias de la calidad de servicio los resultados que se obtuvieron en la tabla 2 nos demuestra que no se encontró influencia entre la dimensión X1 de la variable independiente alcanzando ($ETA= 1.000$) y la dimensión Y1 de

la variable dependiente con un valor de (ETA= 1.000) cruzando la información entre la capacidad administrativa y las estrategias en la calidad de servicio en la municipalidad de Huaraz en los periodos del 2013-2017 nos demuestró que no hubo influencia para la capacidad administrativa esto necesariamente afectó a las estrategias en la calidad de servicio con los siguientes resultados el investigador pudo expresar que si es adecuada, regular o inadecuada las estrategias de los factores de calidad no se vieron afectadas. Estos resultados se asemejan con los resultados obtenidos Colindres, (2011) en su tesis “Propuesta de Campaña de Sensibilización para Favorecer la Recaudación de Tasas y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, Departamento de Sololá” concluye que: Para que la población del municipio responda al pago de tasas y arbitrios, y se identifique con la municipalidad, es preciso la transparencia en la gestión municipal, a través de información precisa y oportuna que comunique las acciones municipales de manera clara y demuestre la forma en que los ingresos son devueltos a la población. Así como también se relaciona con Alderete, (2013) en su tesis “Percepción y Comportamientos del Ciudadano frente a la Propaganda Política sobre los Pagos de Los Arbitrios. El Caso de la Municipalidad de El Tambo-Huancayo” concluye que: En cuanto a las estimulaciones del sujeto pasivo para cumplir con el pago de los arbitrios, es que la población realmente activa de cumplimiento a los deberes de los tributos para evitar un cobro forzoso. Por otro lado, los ciudadanos no tienen la necesidad de campañas de perdones con sus obligaciones tributarias por lo cual se pueda cumplir a tiempo, porque su consciencia les estimula a ser responsables. En ambos resultados nos refiere la recaudación de los arbitrios es de vital importancia para el desarrollo de algunas actividades para la ciudadanía en relación al arbitrio y que ello no refiere que se llevara a la mejora de la calidad de servicio, lo cual demostró las teorías usadas para las dimensiones de estudio

En referencia al objetivo específico 2: Mostrar como la determinación del cálculo del servicio determinó que no hay influencia entre los factores de calidad para los arbitrios estudiados, en los resultados obtenidos en la tabla 3 nos demostró que no hay influencia entre ambas dimensiones del cruce de variables al utilizar eta donde la dimensión Dx^2 y la Dy^2 tienen ambas un valor similar (ETA= 1.000), refleja que cuando hay un adecuado cálculo del servicio esta no afectó que los factores de Calidad en la Municipalidad en los periodos del 2013- 2017 con los resultados expuestos la investigadora infirió que ambas dimensiones no se van a ver afectadas si es que la otra tenga algún cambio. Estos resultados se asemejan

con los resultados obtenidos Oliver, (2013) en su tesis “las deudas de tributos y sus efectos en la liquidez de la municipalidad distrital de Paijan, periodo 2010-2011.”. Concluye que en Paijan existe un alto aumento incremento de sustracción tributaria, es decir existen 2,825 ciudadanos que no están registrados en la MDS, estos habitantes tienen el beneficio de los servicios que la municipalidad brinda pero tampoco tienen conciencia de retribuir sus gravámenes para que prospere su ayuntamiento”. Así como guarda relación con Osorio, (2016) “Influencia De La Recaudación Tributaria En La Gestión De Resultados De La Municipalidad Distrital De Independencia En El Periodo 2015”, Concluye que la recaudación tributaria influye significativamente ($p=0,000<0,001$) de manera directa y con un nivel de correlación alta ($r = 0,766$) en la gestión por resultados, encontrando que el 58.6% ($r^2=58,6$) de la eficiencia de la gestión por resultados está determinado por la recaudación en la Municipalidad Distrital de Independencia, estos resultados se infiere que hay que tener en cuenta el arbitrio generar formas para que los contribuyentes tengan presente que no necesariamente al pagar sus arbitrios tendrán la adecuado servicio para los parques y jardines pública brindada por la municipalidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusión general:

1. Se determinó que no existe influencia entre la Recaudación de Parques y Jardines y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Huaraz 2013-2017, dicho resultado se obtuvo en relación en las tablas cruzadas del SPSS para la cual se utilizó la variable ETA por lo cual se comprobó que ninguno de ambos se vio afectado cuando uno de ellos fue ADECUADA, REGULAR O INADECUADA se llegó a esta conclusión ya que los resultados obtenidos fueron de igual valor para ambas variables ($ETA=1$).

5.2. Conclusiones específicas:

2. Se demostró que no existe influencia entre la capacidad administrativa y las estrategias de calidad de servicio, ya que al analizar el cruce de variables en relación ETA ambas nos dieron el mismo valor siendo este el de (1.000), demostrando con ello que cuando la capacidad administrativa se muestra adecuada, regular y/o inadecuada; las estrategias de la calidad de servicio no se vieron afectadas éstas siguieron su curso normal.

En nuestra segunda conclusión demostrar que de igual manera se logró determinar que el cálculo del servicio no tuvo influencia con los factores de calidad para los arbitrios, dicho resultado nos ayudó a llegar a la conclusión de que ambas dimensiones que fueron estudiadas obtuvieron un valor de ($ETA=1.000$) por lo cual; se llegó a demostrar que no se vieron afectadas, por el contrario estas siguieron desarrollándose normal, de igual modo se llegó a la conclusión que los factores de calidad siguieron desarrollándose, sin que lo recaudado haya sido lo que se tuvo como meta; por lo tanto se vio que ambas son independientes la una de la otra para desempeñarse.

La determinación que existe entre el cálculo del servicio y los factores de calidad en la Municipalidad de Huaraz en los años 2013-2017, es de relación directa por ser positiva y alto por el nivel que se encontró que en las dos dimensiones tienen un valor de (1.000), demostrando de tal manera que en el cruce de los resultados de ETA que si una de las dimensiones es adecuada la otra no se verá afectada, con estos resultados el investigador pudo deducir que ambos son independientes y no se afectan uno del otro .

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES:

1. Al gerente tener un adecuado registro de todos los predios que estuvieron ubicados dentro del radio de los parques y jardines para que así se pueda llevar un control de la manera más adecuada posible.
 2. Al área de rentas que se tenga áreas especializadas para los arbitrios correspondientes y que estos ya no estén solo en el área de rentas, ya que así se podrían tener mejoras en el desempeño de los arbitrios, en especial del estudio que en este caso es el de Parques y Jardines.
 3. Al gerente que no se tuvo una ordenanza actualizada, no se pudo llegar a las metas planeadas, por eso se recomienda que para cada año se realice una nueva ordenanza actualizada con los datos de cada año para que así se pueda dar una mejor distribución de los costos del arbitrio.
 4. Al sub gerente tener un mejor sistema de recaudación, para el área de rentas; el cual ayudara con el sistema de recaudación, de tal manera se pueda disminuir la tasa de morosidad dentro de la Municipalidad de Huaraz en relación a los años pasados estudiados en la investigación
1. A los contribuyentes recurrir a aclarar sus dudas cuando las tengan y exigir que el mantenimiento de las áreas verdes cercas a sus viviendas sean debidamente cuidadas, tal y como se mencione en el arbitrio municipal vigentes.
 2. A los contribuyentes procurar pagar los arbitrios municipales en los plazos establecidos por los encargados de recaudar y mantenerse sin deudas de arbitrios anualmente y también solicitar que junto a sus recibos que les llegue periódicamente, se les entregue la descripción de como el arbitrio debe estar adecuadamente conservados y con ello se mantenga la calidad.
 3. A los contribuyentes solicitar que el pago que se realizó sea el adecuado para el servicio que se realizó, de no ser así pedir que se haga un procesos de transparencia, ya que todas las instituciones públicas están en la obligación de brindar dicha información si es que se solicita de la manera adecuada por los contribuyentes.

1. A los gestores si bien ambos indicadores estudiados no se encontraron afectados por el otro, poner énfasis en las mejoras que se pueden hacer para que estos lleguen a un nivel mejor del que ahora ya tienen.
2. A los gestores mejorar la parte tecnológica y dar mayor información al personal de cómo es que se deben manejar los sistemas de recaudación.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS:

Alderete, E. (2013) *Percepciones y comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios. El caso de la Municipalidad de El Tambo – Huancayo*. Tesis para obtener el título de magister de ciencias políticas con mención en gerencia pública Universidad Pontificia Católica del Perú de Lima: Recuperado de:

[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/ALDERETE_GUERE_ERNESTO_GUSTAVO_PERCEPCIONES%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/ALDERETE_GUERE_ERNESTO_GUSTAVO_PERCEPCIONES%20(1).pdf)

Arias, J. (julio, 2017) *Diario Oficial Bicentenario el Peruano*. Recuperado de: <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/regulan-el-regimen-tributario-de-los-arbitrios-de-limpieza-p-ordenanza-no-020-2015-mda-1332781-1/>

Chuquimamani, J., (2017). *El impacto de los Arbitrios Municipales en la Gestión del Servicio de Parques y Jardines en el Distrito de Juliaca 2016* Universidad Nacional José Carlos Mariátegui-Moquegua-Perú, Tesis para obtener el grado de Contador Público Colegiado Recuperada de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_6679.pdf

Carbonell Durán, L. (2007). *La ley de arbitrio de Ornato municipal y las deficiencias de su aplicación en la relación con el sujeto pasivo Guatemala. Tesis de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales*. Universidad de San Carlos de Guatemala: Recuperada de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_6679.pdf

Castaña, A. y Lobo, M. (2011) *Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales de San Andrés Semetabaj, departamento de SOLOLA-Guatemala*. Tesis para el título de licenciado en ciencias de la comunicación. Universidad San Carlos-Guatemala: Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0880.pdf

Cedron, R (2004) *Las tasas Por Arbitrios Municipales –Presidente de la Comisión de Gobiernos Locales del Congreso*. Recuperado:

http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2004/locales/articulos/ARTICULO_ARBITRIOS_MUNICIPALES.pdf

Cottle, D. (2001) El servicio centrado en el cliente. Madrid- España: Editorial Diaz de Santos.(Trabajo Original en 2001)

Decreto Legislativo N° 952 (2013) Recuperado de:
http://indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/DECRETO_LEGISLATIVO_N_952_modifica_Decreto_Legislativo_N_776_Ley_Tributacion_Municipal.pdf

Diaz, F y Manuel, J. (2014) Morosidad Cobro y prevención., España: Editorial Formación Alcala, pag 208

Entrepreneur. Entrepreneur. (Agostos, 2017). Recuperado de:
<https://www.entrepreneur.com/article/267788>

Estado Peruano (1993) Constitucion política del Perú. Lima-Perú

Najera, A (2012). *Derecho tributario. México: Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México*

Estudio Caballero Bustamante (2005) *Manual Tributario 2005*. San Borja-Lima: Editorial Publicaciones N.C. Perú S.A.

Oliver, N. (2011) *Las deudas de los tributos y sus afectos en la Liquidez de la Municipalidad distrital de Paijan*. Tesis para obtener el título de contador público colegiado Periodo 2010-2011 Universidad Nacional de Trujillo: Recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/347232539/Las-Deudas-de-Tributo-y-Sus-Efectos-en-La-Liquidez>

Los cinco factores o dimensiones en la calidad en servicio (noviembre, 2004) Recuperado de: <http://servimetrica.blogspot.pe/2004/11/los-cinco-factores-o-dimensiones-de-la.html>.

Luxor Technologies (setiembre, 2012) *Las principales causas que provocan la morosidad de los clientes*. Recuperado de: <http://www.luxortec.com/blog/las-principales-causas-que-provocan-la-morosidad-de-los-clientes/>. Luxor technology. Luxor technology.

Marinez, R (2008) *Enfoque Clásico de la Administración*, Recuperado: http://files.uladech.edu.pe/docente/32805306/ADMINISTRACION_I/Sesion_4/Contenido_Sesion4.pdf

Matthijs,A, y Kommer,V. (2011) *Manual de Administración Tributaria*, Países Bajos: Editorial IBFD

Moreno, J. (2012) *La recaudación del impuesto predial para el desarrollo sostenible de la provincia del Santa-Chimbote: Chimbote-Perú*: Universidad Nacional del Santa.

Ministerio de Economía y Finanzas. Ministerio de Economía y Finanzas (2015).Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-tributario-lineamientos-de-politica-tributaria/del-gobierno-central>.

Municipalidad de Huaraz (2011), Ordenanza Municipal 029-2011, Ancash-Huaraz.

Tigani, D (2006) *Excelencia en Servicio, Editorial: Liderazgo 21* primera edición. Recuperado: http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Valverde S. (2010) *Diagnostico de las principales causas de la morosidad y propuesta de mejora en el pago de tributos en la Municipalidad de Perez Zeledón*. Recuperado de:<https://es.slideshare.net/UMAGISTER/diagnostico-de-las-principales-causas-de-la-morosidad-y-propuesta-de-mejora-en-el-pago-de-tributos-en-la-municipalidad-de-perez-zeledn>. Slideshare. Slideshare.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

VIII. ANEXOS

ANEXO N°1

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
Tipo de instrumento	Guion de Encuesta
Denominación del instrumento	Encuestar si la calidad de servicio se vio influenciada por la recaudación en los periodos del 2013-2017
Autoría	Megumy Stefany Leon Castillejoz
Duración de la aplicación	Aproximadamente 5-10 minutos
Muestra	100 Contribuyentes de la Municipalidad de Huaraz.
Número de ítems	12
Escala de medición	Dicotómicas
Dimensiones que evalúa	Factores de Calidad y Estrategias en la calidad de servicio.
Método de muestreo	No Probabilístico por conveniencia.
Lugar de realización de campo	Municipalidad Provincial de Huaraz
Fecha de realización de campo	Del 12-20 de Junio del 2018
Programa estadístico	Excel, SPSS

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
Tipo de instrumento	Guía de Observación
Denominación del instrumento	Encuestar si la calidad de servicio se vio influenciada por la recaudación en los periodos del 2013-2017
Autoría	Megumy Stefany Leon Castillejo
Duración de la aplicación	Aproximadamente 30-45 minutos
Muestra	5 años de Documentos de recaudación
Número de ítems	14
Escala de medición	Dicotómicas
Dimensiones que evalúa	Capacidad Administrativa y el cálculo del servicio
Método de muestreo	No Probabilístico por conveniencia.
Lugar de realización de campo	Municipalidad Provincial de Huaraz
Fecha de realización de campo	Del 20-26 de Junio del 2018
Programa estadístico	Excel, SPSS

ANEXO N°2

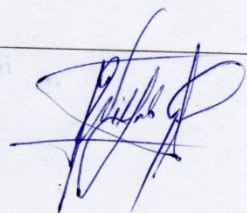
INFLUENCIA DE LA RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE PARQUES Y JARDINES, EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL MUNICIPIO DE HZ 2013-2017

PROBLEMA	OBEJTIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	Y	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: *¿Cómo la recaudación del arbitrio de parques y jardines influyó en la calidad de prestación de servicio en la Municipalidad de Huaraz en los años 2013-2017?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué índices de morosidad presenta la gestión de la cobranza del árbitro de parques y jardines? ¿Cómo es la calidad de servicios de Parques y Jardines 	<p>OBJETIVO GENERAL: * Demostrar de qué manera la recaudación de los arbitrios de Parques y Jardines influye en la ciudad del servicio prestado.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar cómo la capacidad administrativa tiene influencia en las estrategias de la calidad de servicio. 	<p>HIPOTESIS DE TRABAJO: H1=La recaudación de Parques y Jardines tiene una influencia inversa categórica a la calidad de servicio en la Municipalidad de Huaraz en los periodos 2013-2017.</p> <p>HIPÓTESIS NULA: H0= La recaudación de Parques y Jardines no tiene una influencia inversa categórica a la</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: X. Recaudación Del Arbitrio Dimensiones: X.1.Capacidad Administración X.2. Calculo del servicio</p> <p>VARIABLES DEPENDITNES: Y. Calidad Del Servicio Dimensiones: Y.1 Factores de calidad Y.2 Estrategia en la calidad de servicio</p>		<p>TIPO DE INVETIGACIÓN Aplicativa</p> <p>METODO DE INVESTIGACIÓN: Correlacional-Causal complementados por los métodos generales de análisis y síntesis.</p> <p>DISEÑO: Correlacional-Causal// No experimental</p> <p>TECNICA DE RECOPIACIÓN DE DATOS: Análisis documental</p> <p>INSTRUMENTO: Guía de observación Análisis documental y encuesta</p> <p>POBLACIÓN- MUESTRAL: Documentos y datos estadísticos, en los periodos 2013-2017 paras la guía de observación.</p>

<p>en la ciudad de Huaraz?</p> <p>3. ¿De qué manera la prestación de servicio se ve afectada por la morosidad en la recaudación de dicho arbitrio?</p> <p>4. ¿La administración del arbitrio de Parques y Jardines es la más adecuada o como es la administración de la prestación?</p>	<p>2. Mostrar como la determinación del cálculo del servicio determino la influencia de los factores de calidad para los arbitrios estudiados</p>	<p>calidad de servicio en la Municipalidad de Huaraz en los periodos 2013-2017.</p>		<p>POBLACIÓN DE ENCUESTA Los contribuyentes de la Municipalidad de Huaraz.</p> <p>MUESTRA: 100 personas (según el cuadro de la tabla de Fisher, Arkin y Colton)</p>
---	---	---	--	---

INFORMACION DEL JURADO EVALUADOR DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

HOJA DE VIDA	
DATOS GENERALES:	
1.- Apellidos:	Torres Lujan
2.- Nombres:	Wilfredo Modesto
3.- N° De Dni:	32909008
4.- Telefono:	956811048
5.- Dirección Actual:	URB. 21 DE ABRIL MZA. B5 LOTE 5
6.- Correo Electrónico:	wtorresm@hotmail.es.
FORMACIÓN ACADEMICA PROFESIONAL	
Grados	
Estudios de Maestría en Gestión Administrativa	
Estudios de Maestría en Docencia.	
Títulos:	
Contador Público Colegiado.	
EXPERIENCIA PROFESIONAL:	
1.-	Especialista en Presupuestos y Planificación
2.-	Especialista en Administración Pública.
3.-	Especialista en Auditoría.
4.-	Especialista en Contabilidad de empresas.
5.-	



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA
OBJETIVO: MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN RELACION DEL PUNTO DE VISTA DEL CONTRIBUYENTE
DIRIGIDO A: LOS CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DE HZ.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Torres Luján Wilfredo Morales

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Firma

Post firma

OBSERVACIÓN:

TÍTULO:

2013-0:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

VARIABLE	DIMENSION	INDICACIONES	PREGUNTAS	OPCIONES RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OPINIONES DEL EXPERTO
				SI	NO	1	2	3	4	
CALIDAD DEL SERVICIO	FACTORES DE SERVICIO	TECNOLOGIA ADECUADA	1. ¿El personal de mantenimiento de los equipos cuenta con el "Manual de Mantenimiento" de los equipos y herramientas?	X		X		X		Correcto
		ACTITUD DEL SERVICIO	2. ¿El personal de mantenimiento de los equipos cuenta con el "Manual de Mantenimiento" de los equipos y herramientas?	X		X		X		Correcto
		ORIENTACION DEL SERVICIO	3. ¿El personal de mantenimiento de los equipos cuenta con el "Manual de Mantenimiento" de los equipos y herramientas?	X		X		X		Correcto
			4. ¿El personal de mantenimiento de los equipos cuenta con el "Manual de Mantenimiento" de los equipos y herramientas?	X		X		X		Correcto
			5. ¿El personal de mantenimiento de los equipos cuenta con el "Manual de Mantenimiento" de los equipos y herramientas?	X		X		X		Correcto

FIRMA DEL EXPERTO

ESTRATEGIAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO	BUEN TRATO AL CLIENTE	7.- ¿Conocía como se debe mantener los parques y jardines según, según la ordenanza municipal vigente?													
		8.- ¿Para usted el parque y jardín cerca de su vivienda se mantiene adecuadamente y le ayuda a poder tener tiempo de recreación?			X	X	X	X							Correcto
	RESPUESTA A LA QUEJA	9.- El personal es oportuno en el mantenimiento del parque y jardines para que usted se sienta conforme?			X	X	X	X							Correcto
		10.- ¿Conoce usted si hay una solicitud para presentar una queja en caso de disconformidad con el mantenimiento?			X	X	X	X							Correcto
	AYUDA AL CONTRIBUYENTE	11.- ¿Usted cree que el personal mantienen el parque y jardín en correctas condiciones tal y como menciona la ordenanza municipal?			X	X	X	X							Correcto
		12.- ¿El personal ayudo a rehabilitar alguna área que se encontraba en estado de abandono por parte de los parques y jardines?			X	X	X	X							Correcto



 Post firma

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de Observación
OBJETIVO: Medir la Recaudación en los años estudiados en
la municipalidad de Huaraz
DIRIGIDO A: Los documentos estadísticos e informes

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Torres Rojas Wilfredo Medesto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

CONFADOR PÚBLICO Colegiado

Firma

Post firma

OBSERVACIÓN:

.....

.....

.....

INDICADORES	DIMENSIONES	INDICADORES	APROXIMACIONES	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES		
				SI	NO	Criterio 1		Criterio 2		Criterio 3		Criterio 4				
RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE PARQUES Y JARDINES	CAPACIDAD ADMINISTRATIVA	AUTONOMÍA MUNICIPAL	1. Número de municipios que...													
		2. De cuánto es el porcentaje de autonomía municipal...														
	PORCENTAJE DE MOROSIDAD	3. En los municipios...														
	4. La morosidad...															
CALCULO DEL SERVICIO	RECAUDACION DE PARQUES Y JARDINES	5. La recaudación...														
	6. La distribución...															
UBICACION DEL PREDIO	7. La ubicación...															
	8. La ubicación...															
SUETO PASIVO	9. El sueto pasivo...															
	10. El sueto pasivo...															

[Firma manuscrita]

FIRMA DEL EXPERTO

		COSTO DEL ARBITRIO	11. El costo del arbitrio se determina en función a los beneficios que los sujetos pasivos obtienen de los parques y jardines.			X		X		X		X		CORRECTO
			12. Pagaron más los predios ubicados frente a un parque y/o jardín que los de zonas más alejadas.			X		X		X		X		CORRECTO
			13.- Tienen sistemas actuales(eficientes) que ayuden a la recaudación y control de manera rápida			X		X		X		X		CORRECTO
			14.-Se tiene algún tipo de sistemas para poder manejar el cálculo del arbitrio de parques y jardines y el total de predios			X		X		X		X		CORRECTO

Post firma

TABLA DE ESPECIFICACIONES
Ficha de Evaluación de Control de Calidad

I. Datos Informativos:

- Autor : LEON CASTILLEJO, Megumy Stefany
- Tipo de instrumento : Guion de Encuesta
- Niveles de aplicación : Contribuyentes de la Municipalidad de Huaraz
- Administración : Individual
- Duración : 5-10 minutos
- Materiales : Hoja impresa, lapicero.
- Responsable de la aplicación : El contribuyente con la ayuda del autor

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 12 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación con opciones de respuesta de SI y NO a la interrogante presentada, cuyo propósito es conocer la calidad de servicio prestado a los parques y jardines por la municipalidad de Huaraz 2013-2017

TABLA DE ESPECIFICACIONES
Ficha de Evaluación Sobre la Recaudación

III. Datos Informativos:

- Autor : LEON CASTILLEJO, Megumy Stefany
- Tipo de instrumento : Guía de Observaciones
- Niveles de aplicación : Aplicado a los documentos con relación a la recaudación
- Administración : Individual
- Duración : 30-45 minutos
- Materiales : Hoja impresa, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autor

IV. Descripción y propósito:

- V. El instrumento consta 14 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación con opciones de respuesta de SI y NO a la interrogante presentada, cuyo propósito es la recaudación en los periodos 2013-2017 en la Municipalidad de Huaraz

Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	ítems	Puntaje
FACTORES DE SERVICIO	Tecnología Adecuada	50%	1-2	0-1
	Actitud del Servicio		3-4	0-1
	Orientación al Cliente		5-6	0-1
ESTRATEGIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO	Buen trato al Cliente	50%	7-8	0-1
	Respuesta a las quejas		9-10	0-1
	Ayuda al contribuyente		10-12	0-1

Tabla de Especificaciones: Encuesta

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	ítems	Puntaje
CAPACIDAD ADMINISTRATIVA	Autonomía Municipal	50%	1-2	0-1
	Porcentaje de Morosidad		3-4	0-1
	Recaudación de Parques y Jardines		5-6	0-1
CALCULO DEL SERVICIO	Ubicación del predio	50%	7-8	0-1
	Sujeto Pasivo		9-10	0-1
	Costo del Arbitrio		10-14	0-1

VI. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14(Guía de Observación). 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12(encuesta)	- SI	1
	- NO	0

VII. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

Dx1: Capacidad Administrativa

NIVEL	Valores
INADECUADO	0-2
REGULAR	3-4
ADECUADO	5-6

Dx2: Calculo Del Servicio

NIVEL	Valores
INADECUADO	0-3
REGULAR	4-6
ADECUADO	7-8

Dy1: Factores de Calidad

NIVEL	Valores
INADECUADO	0-2
REGULAR	3-4
ADECUADO	5-6

Dy2: Estrategias en la Calidad de Servicio:

NIVEL	Valores
INADECUADO	0-2
REGULAR	3-4
ADECUADO	5-6

5.2. Valoración de la Variable:

V1: Recaudación del Arbitrio de Parques Jardines

NIVEL	Valores
INADECUADO	0-5
REGULAR	6-10
ADECUADO	11-14

V2: Calidad de Servicio

NIVEL	Valores
INADECUADO	0-4
REGULAR	5-8
ADECUADO	9-12

ANEXO N°5

CONFIABILIDAD ENCUESTA

AFIRMACIONES														
SUJETOS	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	total(1)	
1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	7	
2	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4	
3	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	4	
4	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	
5	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	6	
6	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	7	
7	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	7	
8	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	6	
9	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	5	
10	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	
													vt	2.944444
p	0.60	0.60	0.50	0.60	0.40	0.50	0.40	0.60	0.70	0.40	0.10	0.50		
q	0.40	0.40	0.50	0.40	0.60	0.50	0.60	0.40	0.30	0.60	0.90	0.50		
p*q	0.24	0.24	0.25	0.24	0.24	0.25	0.24	0.24	0.21	0.24	0.09	0.25	2.73	
				rtt=	0.080922	Instrumento confiable.....								
SI	1													
NO	0													

CONFIABILIDAD GUÍA DE OBSERVACIÓN

AFIRMACIONES

SUJETO	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	total(i)	
2015	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	7	
2016	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	7	
2015	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	6	
2016	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	11	
															vt	12.5
p	0.00	0.50	0.50	0.25	0.50	0.25	0.00	0.50	0.50	0.25	0.25	0.50	0.25	0.00		
q	1.00	0.50	0.50	0.75	0.50	0.75	1.00	0.50	0.50	0.75	0.75	0.50	0.75	1.00		
p*q	0.00	0.25	0.25	0.19	0.25	0.19	0.00	0.25	0.25	0.19	0.19	0.25	0.19	0.00	2.44	

rtt= 0.894444 Instrumento confiable.....

SI	1
NO	0

89.44444



ENCUESTA PARA MEDIR EL CONTROL DE CALIDAD DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES

I. DATOS INFORMATIVOS:

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información en los arbitrios de parques y jardines del distrito de Huaraz:

II. INSTRUCTIVO:

Esta guía permitirá recoger valiosa información de la realidad, por lo que sus respuestas son de carácter veraz y fidedigna, por lo que se deberá marcar con un aspa (X) cualquiera de las dos alternativas.

N°	AFIRMACIONES Y PREGUNTAS	VALORACIÓN	
		SI	NO
1.-	¿El personal encargado del mantenimiento de los parques y jardines cuenta con el equipo mantener las áreas de parques y jardines?		
2.-	¿Cree usted que el equipo con el que cuenta está en óptimas condiciones de uso para el mantenimiento?		
3.-	¿El personal tiene un buen desempeño, cumpliendo con el mantenimiento de las áreas de parques y jardines?		
4.-	¿El trato que tiene el personal con los contribuyentes es buena y cordial?		
5.-	Mantener los parques y jardines con áreas verdes, podadas y contemplar el sembrado de plantas, en relación a esos tres puntos ¿Se mantiene los parques y jardines según mencionado las líneas arriba?		
6.-	¿Conocía como se debe mantener los parques y jardines según, según la ordenanza municipal vigente?		
7.-	¿El personal logro cumplir con el embellecimiento del parque y jardín aledaño a su vivienda?		
8.-	¿Para usted el parque y jardín cerca de su vivienda se mantiene adecuadamente y le ayuda a poder tener tiempo de recreación?		
9.-	¿El personal es oportuno en el mantenimiento del parque y jardines para que usted se sienta conforme?		
10.-	¿Conoce usted si hay una solicitud para presentar una queja en caso de disconformidad con el mantenimiento?		
11.-	¿Usted cree que el personal mantienen el parque y jardín en correctas condiciones tal y como menciona la ordenanza municipal?		
12.-	¿El personal ayudo a rehabilitar alguna área que se encontraba en estado de abandono por parte de los parques y jardines?		



GUÍA DE OBSERVACIÓN Y ENCUESTA PARA ANALIZAR LA RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE PARQUES Y JARDINES Y SU INFLUENCIA EN CONTROL DE CALIDAD

- DATOS INFORMATIVOS:**

La presente ficha de observación tiene por finalidad recoger información sobre la documentación que sustente la actividad de recaudación de arbitrios en la Municipalidad de Huaraz.

Nombre o Razón Social de la empresa:

RUC de la empresa: _____

La documentación en observación pertenece al periodo: 2013 () 2014 ()
2015 () 2016 () 2017 ()

- INSTRUCTIVO:**

Esta guía permitirá recoger valiosa información de la realidad, por lo que sus respuestas son de carácter veraz y fidedigna, por lo que se deberá marcar con un aspa (X) cualquiera de las dos alternativas.

N°	AFIRMACIONES Y PREGUNTAS	VALORACIÓN	
		SI	NO
1.	Modifican y actualizan la ordenanza municipal para cada año fiscal.		
2.	Se realizaron estudios técnico para determinar el cobro del arbitrios por cada año		
3.	En el periodo se presenta entre un 60%-85% de morosidad conforme a los resultados de recaudación		
4.	La morosidad disminuyo por lo menos el 35% en relación al año pasado.		
5.	Se estableció en la ordenanza la forma de recaudación del arbitrio municipal		
6.	La distribución para la de recaudación para el cobro de los arbitrios de parques y jardines es adecuado, en relación de lo proyectado (437,214.20)		
7.	Se tiene en cuenta el tamaño y el frontis del predio para la determinación del arbitrio de parques y jardines.		
8.	La ubicación y el uso del predio influyen en el cálculo que el contribuyente debe pagar trimestralmente.		
9.	El contribuyente tuvo algún conocimiento de los beneficios que recibe por el pago del arbitrio de parques y jardines		
10.	El sujeto pasivo estuvo informado porque se debe el pago del arbitrio de parques y jardines.		

11.	El costo del arbitrio se determina en función a los servicios que los sujetos pasivos obtienen de los parques y jardines.		
12.	Pagaron más los predios ubicados frente a un parque y/o jardín que los de zonas más alejadas.		
13.	Tuvieron sistemas actualizados(eficientes) para que ayuden a la recaudación y control de manera rápida		
14.	Se tuvo algún tipo de sistemas para poder manejar el cálculo del arbitrio de parques y jardines y el total de predios.		

FOTOGRAFIAS ENCUESTA



FOTOGRAFIAS GUIA DE OBSERVACIÓN





ANEXO N° 8

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

DR. ALBERTO ESPINOZA CERRON

Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huaraz



LEON CASTILLEJO, Megumy Stefany con DNI 72500660 estudiante del X ciclo de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que considerando que el trabajo de investigación que estoy realizando es de tipo descriptivo- simple y con una muestra pequeña, solicito que se me brinde información escrita sobre la información de los Arbitrios municipales en los años 2015-2016, de la Municipalidad provincial de Huaraz especialmente del arbitrio de Parques y Jardines.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniando mi singular diferencia.

Atentamente,

Huaraz 29 de noviembre del 2017



LEON CASTILLEJO, MEGUMY S.

72500660

Huaraz, 12 de julio 2017

C.N. 041- 2017- CONT – FCE – UCV

Dr. ALBERTO ESPINOZA CERRON
ALCALDE LA PROVINCIAL DE HUARAZ

Presente.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para expresarles nuestro cordial saludo y a la vez presentarle a la señorita **Megumy León Castillejo** identificado con DNI 72500660, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la carrera profesional de Contabilidad, quien ingresa al IX Ciclo y lleva el curso de Proyecto de Investigación, para lo cual requerirá información de su distinguida organización según detallo a continuación:

- La ordenanza municipal N° 029-2010 y datos estadísticos

Ante lo cual, se solicita la autorización correspondiente para el levantamiento de información por parte de nuestro estudiante, siendo importante mencionar que al culminar el proyecto, se le invitará para conocer los resultados de la investigación.


Sin otro particular y aprovechando el convenio que tenemos ambas instituciones, le agradezco su atención a la presente, y me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,




Dr. SEGUNDO TOMAS AGUILAR
COORDINADOR ACADEMICO
UCV- HUARAZ

ANEXO N°9: ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Bustamante Cabello Julio Cesar
Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y
Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César
Vallejo....., revisor (a) de la tesis titulada:

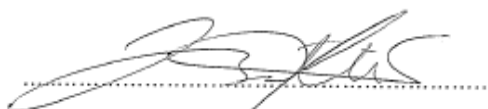
• Influencia de la recaudación del arbitrio de parques y
jardines en la calidad del servicio del Municipio
de Huoraz 2013 - 2017

.....", del (de la) estudiante
Leon Castillejo Hegomy Stepany

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el
reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias
detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas
las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César
Vallejo.

Lugar y Fecha: Huoraz 19 de Julio del 2018




Firma

Nombres y Apellidos del (de la) Docente

DNI: 31662476

ANEXO N°10: AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Megumy Stetany Leon Castillejo
identificado con DNI N° 72500660
egresado de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la
Universidad Cesar Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulada
* INFLUENCIA DE LA RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE PARGUES Y
JARDINES EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL MUNICIPIO DE HUASTE 2017-2018
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe>), según lo estipulado
en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA
DNI: 72500660

FECHA: 7 de Julio del 2018

ANEXO N°11: FORMULARIO DE AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL
DEL TRABAJO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LEON CASTILLEJO, MEGUMY STEFANY

INFORME TITULADO:

RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE PARQUES Y JARDINES Y SU
INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE
HUARAZ 2013-2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 7/11/2018

NOTA O MENCIÓN: CATORCE (14)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN