



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

**ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE
SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN
MARTÍN DE PORRES, AÑO 2014**

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

Autor:

ALEJANDRIA MENOR EMERITA

Asesor:

CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO

Línea de investigación

TRIBUTACIÓN

LIMA - PERÚ

2015-I

Página de jurado

.....
MG. CPC. ZAVALA ALFARO FANNY
PRESIDENTE

.....
MG. CPC. RAMIREZ MATOS GUSTAVO
SECRETARIO

.....
MG.CPC. GARCIA CESPEDES RICARDO
VOCAL

Dedico la presente tesis a mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida.

A mis padres y hermanos quienes fueron un gran impulso en mi carrera, a lo largo de mi vida velaron por mi bienestar y educación, han sido en todo momento mi apoyo.

Agradezco a Dios por estar siempre en cada paso que doy, a mis asesores que me han brindado su apoyo incondicional en la elaboración de esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Emerita Alejandría Menor con DNI N° 46419902, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela 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.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, AÑO 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Alejandría Menor Emerita

Carátula**Paginas preliminares**

Página de jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	ix
ABSTRACT.....	x

CAPÍTULO I**INTRODUCCIÓN**

1.1. Problema.....	25
1.2. Objetivos.....	25

CAPÍTULO II**MARCO METODOLÓGICO****II. MARCO METODOLÓGICO**

2.1. Hipótesis.....	27
2.2. Variables.....	27
2.3. Operacionalización de variables.....	28
2.4. Metodología.....	29
2.5. Tipos de estudio.....	29
2.6. Diseño de investigación.....	29
2.7. Población, muestra y muestreo.....	29
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
2.9. Métodos de análisis de datos.....	31
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN.....	60
V. CONCLUSIONES.....	63
VI. SUGERENCIAS.....	65
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	67

ANEXOS

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados del presupuesto de arbitrios año 2014.....	2
Tabla 2. Resultados Estadísticos total - elemento.....	35
Tabla 3. Resultados del indicador Cumplimiento de pago.....	36
Tabla 4. Resultados del indicador Eficiencia en el servicio.....	37
Tabla 5. Resultados del indicador Control de los recursos	38
Tabla 6. Resultados del indicador Equidad en los pagos.....	39
Tabla 7. Resultados del indicador Construcción.....	40
Tabla 8. Resultados del indicador Inmueble.....	41
Tabla 9. Resultados del indicador Predios urbanos y rústicos.....	42
Tabla 10. Resultados del indicador Propiedad.....	43
Tabla 11. Resultados del indicador Ejecución de servicios.....	44
Tabla 12. Resultados del indicador Metas trazadas.....	45
Tabla 13. Resultados del indicador Procesos para los servicios.....	46
Tabla 14. Resultados del indicador Funciones.....	47
Tabla 15. Resultados del indicador Obligación de pago.....	48
Tabla 16. Resultados del indicador Bienestar.....	49
Tabla 17. Resultados del indicador Prioridades en el servicio.....	50
Tabla 18. Resultados del indicador Cobertura	51
Tabla 19. Resultados de Pruebas de chi-Cuadrado.....	53
Tabla 20. Resultados de Pruebas de chi-Cuadrado.....	55
Tabla 21. Resultados de Pruebas de chi-Cuadrado.....	57

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de validación y Confiabilidad alfa de Crombach.....	33
Figura 2. Resultados del indicador Cumplimiento de pago.....	36
Figura 3. Resultados del indicador Eficiencia en el servicio	37
Figura 4. Resultados del indicador Control de los recursos	38
Figura 5. Resultados del indicador Equidad en los pagos	39
Figura 6. Resultados del indicador Construcción	40
Figura 7. Resultados del indicador Inmueble	41
Figura 8. Resultados del indicador Predios urbanos y rústicos	42
Figura 9. Resultados del indicador Propiedad	43
Figura 10. Resultados del indicador Ejecución de servicios	44
Figura 11. Resultados del indicador Metas trazadas	45
Figura 12. Resultados del indicador Procesos para los servicios	46
Figura 13. Resultados del indicador Funciones	47
Figura 14. Resultados del indicador Obligación de pago	48
Figura 15. Resultados del indicador Bienestar	49
Figura 16. Resultados del indicador Prioridades en el servicio	50
Figura 17. Resultados del indicador Cobertura	51
Figura 18. Resultados de chi cuadrado.....	52
Figura 19. Resultados del Chi cuadrado.....	54
Figura 20. Resultados del Chi cuadrado.....	56
Figura 21. Resultados del Chi cuadrado.....	58

Resumen

El presente trabajo de investigación con el título “ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, AÑO 2014”, se realizó con la finalidad que Los arbitrios municipales en el distrito de San Martín de Porres se ha convertido para muchos vecinos en un pago de poca utilidad, porque la recaudación trimestral es muy elevada para el poco servicio que reciben de parte de la municipalidad; además, teniendo en cuenta la situación de pobreza en que vive la mayoría de los habitantes del distrito; causando la cobranza coactiva; por la morosidad en el pago. Para ello se establece un objetivo principal el cual es: Determinar cómo los arbitrios municipales inciden en la gestión de servicios en la Municipalidad del Distrito de San Martín de Porres, año 2014, siendo así que de este objetivo general se desprenden dos objetivos específicos; a. Analizar de qué manera la puntualidad del pago de los arbitrios municipales incide en la gestión de servicios en la Municipalidad del distrito de San Martín de Porres, año 2014, b. Identificar de qué manera la eficiencia en el pago de los arbitrios incide en el servicio en la Municipalidad del Distrito de San Martín de Porres, año 2014. Las variables que se han determinado son: Arbitrios municipales Variable Independiente y gestión de servicios cómo Variable Dependiente, al finalizar la investigación, se podrán confirmar las hipótesis planteadas con respecto a los arbitrios municipales y su incidencia en la gestión de servicios en el Distrito de San Martín de Porres, año 2014.

ABSTRACT

This research paper entitled "MEANS AND ITS IMPACT ON MUNICIPAL MANAGEMENT SERVICES IN THE MUNICIPALITY OF THE DISTRICT OF SAN Martin de Porres 2014" it was held in order to municipal taxes in the district of San Martin de Porres has become for many residents in payment of little use, because the quarterly revenue is very high for the little service they receive from the municipality; also taking into account the situation of poverty in which the majority of the inhabitants of the district; causing the enforced collection; the late payment. This requires a primary objective which is set: Determine how municipal taxes affect management services in the Municipality of the District of San Martin de Porres, 2014, whereas that of this general objective, two specific objectives are derived; a. Analyze how the timeliness of payment of municipal taxes affect the management of services in the Municipality of the District of San Martin de Porres, 2014, b. Identify how the efficiency of the payment of the excise affects the service in the Municipality of the District of San Martin de Porres, 2014. The variables that have been determined are: Independent Variable Means municipal management and how Dependent Variable services, at the end of the investigation, may confirm the hypothesis raised regarding municipal taxes and their impact on the management of services in the District of San Martin de Porres, 2014.