



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de los servicios públicos y motivos de no pago de  
arbitrios de contribuyentes de la Zona Tahuantinsuyo,  
Distrito Independencia - 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**B. Jaime Edgar Morales Vega**

**ASESOR:**

**M. Sc. Abner Chávez Leandro**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Planificación y Control Financiero**

**PERÚ - 2015**

---

PRESIDENTE

---

VOCAL

---

SECRETARIO

### **Dedicatoria**

A mi esposa Yaselin, por su apoyo incondicional y su paciencia constante.

Al mejor regalo que me dio la vida, mi hija Aimé Ariana por ser fortaleza e inspiración.

## **Agradecimiento**

A Zenaida y Pedro mis padres quienes encaminaron mi formación con cariño y amor.

A la Universidad César Vallejo, por ser formadora de nuevos conocimientos y camino hacia el éxito.

## Declaración Jurada

Yo Jaime Edgar Morales Vega, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 80622449 con la tesis titulada “Calidad de los servicios públicos y motivos de no pago de arbitrios de contribuyentes de la zona Tahuantinsuyo, Distrito Independencia – 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las normas consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo

Firma .....

DNI: 80622449

Nombres y Apellidos. Jaime Edgar Morales Vega

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad Privada “César Vallejo”, ponemos a su disposición la presente tesis titulada “Calidad de los servicios públicos y motivos de no pago de arbitrios de contribuyentes de la zona Tahuantinsuyo, Distrito Independencia – 2015”

Esta Investigación es de tipo Descriptivo Correlacional, cuyas variables de estudio son; Calidad de los servicios públicos y el motivos de no pago de arbitrios. Ambas variables están enfocadas desde el punto de vista del contribuyente y tiene como objetivo general “Determinar si la Calidad de los Servicios Públicos influye en el motivo de no pago de arbitrios de contribuyentes de la Zona Tahuantinsuyo, Distrito Independencia - 2015.”. Esperamos señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

Los Olivos, Marzo del 2015.

## Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración Jurada	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Realidad Problemática	17
1.2. Formulación del problema	22
1.2.1. Problema General	22
1.2.2. Problemas Específicos	22
1.3. Justificación, relevancia y contribución	23
1.4. Objetivos	23
1.4.1. Objetivo General	23
1.4.2. Objetivos Específicos	24
II. MARCO REFERENCIAL	25
2.1. Antecedentes	26
2.1.1. Antecedentes Nacionales	26
2.1.2. Antecedentes Internacionales	28
2.2. Marco teórico	29
2.2.1. Calidad en los Servicios Públicos	29
2.2.2. La Tasa	31
2.2.3. Concepto de Arbitrio	34
2.2.4. Contribuyente	40
2.2.5. La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público	41
2.2.6. Percepción Ciudadana sobre el Nivel de Desempeño	42
2.2.7. El Municipio y los servicios públicos	43

2.2.8. Motivo de no pago de Arbitrios	43
2.3. Marco conceptual	46
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	49
3.1. Hipótesis	50
3.1.1. Hipótesis General	50
3.1.2. Hipótesis Específicas	50
3.2. Identificación de variables	50
3.3. Descripción de variables	50
3.3.1. Definición conceptual	50
3.3.2. Definición operacional	51
3.4. Operacionalización de variables	52
IV. MARCO METODOLÓGICO	53
4.1. Tipo de investigación	54
4.2. Población, muestra y muestreo	55
4.3. Criterios de selección	56
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
4.4.1. Técnica	57
4.4.2. Instrumentos	57
4.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento	59
4.5. Procedimientos de recolección de datos	60
4.6. Métodos de análisis e interpretación de datos	60
V. RESULTADOS	62
5.1. Descripción de resultados	63
5.2. Resultados Descriptivos	67
5.3. . Resultados Correlacionales	71
5.4. Regresiones	76
VI. DISCUSIÓN	83
Conclusiones	86
Recomendaciones	87
Referencias bibliográficas:	88
Anexos	91



## Índice de Tablas

	<b>Página</b>
Tabla 01 Matriz de Operacionalización de la variable Calidad de los Servicios Públicos	51
Tabla 02 Matriz de Operacionalización de la variable motivos de no pago de arbitrios	52
Tabla 03 Baremo del cuestionario para medir la calidad de los servicios públicos	58
Tabla 04 Baremo del cuestionario para medir el motivo de no pago de arbitrios	59
Tabla 05 Juicio de expertos	59
Tabla 06 Distribución de frecuencias de género de los contribuyentes que no pagan sus arbitrios	63
Tabla 07 Distribución de frecuencias de edad de los contribuyentes que no pagan sus arbitrios.	64
Tabla 08 Distribución de frecuencias de contribuyentes que no pagan sus arbitrios según estado civil	65
Tabla 09 Distribución de frecuencias por tipo de vivienda	66
Tabla 10 Distribución de frecuencias de los niveles de calidad de los servicios públicos percibidos por contribuyentes que no pagan sus arbitrios a la Municipalidad del Distrito Independencia 2015.	67
Tabla 11 Distribución de frecuencias de los niveles de percepción de los servicios públicos por dimensiones de contribuyentes que no pagan sus arbitrios a la Municipalidad del Distrito Independencia 2015.	68
Tabla 12 Distribución de frecuencias de los niveles de motivos de no pago de arbitrios de contribuyentes de la zona de Tahuantinsuyo del Distrito Independencia.	69
Tabla 13 Distribución de frecuencias de niveles de motivos de no pago de arbitrios por dimensiones.	70
Tabla 14 Prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis general	72

Tabla 15 Prueba estadística Rho de Spearman para el servicio de limpieza pública y motivo de no pago	73
Tabla 16 Prueba estadística Rho de Spearman para el servicio público y motivos de no pago	74
Tabla 17 Prueba estadística Rho de Spearman para el servicio de serenazgo y motivos de no pago	75
Tabla 18 Resumen del modelo de Regresión Lineal de los servicios públicos y motivos de no pago	76
Tabla 19 Contraste de hipótesis Anova <sup>a</sup> para la regresión de la calidad de los servicios públicos y los motivos de no pago	77
Tabla 20 Coeficiente de regresión entre la calidad de los servicios públicos y los motivos de no pago de arbitrios.	77
Tabla 21 Resumen del modelo de Regresión Lineal para el servicio de limpieza pública y motivo de no pago de arbitrios	78
Tabla 22 Contraste de hipótesis Anova <sup>a</sup> para la regresión para el servicio de limpieza pública y motivo de no pago de arbitrios	78
Tabla 23 Coeficiente de regresión entre los servicios de limpieza pública y motivo de no pago de arbitrios.	79
Tabla 24 Resumen del modelo de Regresión Lineal del servicio de parques y jardines y motivos de no pago de arbitrios	79
Tabla 25 Contraste de hipótesis Anova <sup>a</sup> para la regresión del servicio de parques y jardines y motivos de no pago de arbitrios	80
Tabla 26 Coeficiente de regresión entre los servicios de parques y jardines y motivo de no pago de arbitrios.	80
Tabla 27 Resumen del modelo de Regresión Lineal para el servicio de serenazgo y motivos de no pago de arbitrios	81
Tabla 28 Contraste de hipótesis Anova <sup>a</sup> para la regresión del servicio de serenazgo y motivo de no pago de arbitrios	81
Tabla 29 Coeficiente de regresión entre los servicios de serenazgo y motivo de no pago de arbitrios.	82

## Índice de Figuras

	<b>Página</b>
Figura 01. Cuadro Comparativo de países Iberoamérica	18
Figura 02 Cuadro comparativo de países de Iberoamérica sobre Impuestos y Tasas Recaudados	19
Figura 03. Evolución del Índice de morosidad de los arbitrios emitidos	20
Figura 04. Evolución del Índice de morosidad de los arbitrios emitidos	21
Figura 05. Género de los Contribuyentes que no pagan sus arbitrios	63
Figura 06. Contribuyentes que no pagan sus arbitrios según edad	64
Figura 07 Contribuyentes que no pagan sus arbitrios según estado civil	65
Figura 08. Nivel de calidad de los servicios públicos percibida por contribuyentes que no pagan sus arbitrios a la Municipalidad del Distrito Independencia 2015.	66
Figura 09 Nivel de percepción de calidad de los servicios públicos por dimensiones de contribuyentes que no pagan sus arbitrios a la Municipalidad del Distrito Independencia 2015.	67
Figura 10. Niveles de motivos de no pago de arbitrios de contribuyentes de la zona de Tahuantinsuyo del Distrito de Independencia.	68
Figura 11. Niveles de motivos de no pago de arbitrios por dimensiones	70

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar si la Calidad de los Servicios Públicos influye en el motivo de no pago de arbitrios de contribuyentes de la Zona Tahuantinsuyo, Distrito Independencia – 2015.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo sustantiva y diseño no experimental transversal correlacional causal. La población estuvo conformada por 5,528 contribuyentes que no pagaban sus arbitrios, del cual se determinó una muestra de 337 contribuyentes. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario en escala likert y preguntas sociodemograficas con alternativas, el instrumento utilizado pasó por el respectivo juicio de expertos de tres profesionales teniendo como opinión de aplicable, en cuanto a la confiabilidad se utilizó el estadígrafo Alfa de Cronbach el cual arrojó un coeficiente alto. Los datos recolectados se procesaron y analizaron en el programa SPSS versión 20.

Los resultados de la investigación demuestran que la calidad de los servicios públicos influye de manera inversa en el motivo de no pago de arbitrios de contribuyentes de la Zona de Tahuantinsuyo del distrito de Independencia.

Palabras clave: calidad de servicio, servicios públicos, arbitrios, tasas, contribuciones, percepciones, contribuyentes.

## **ABSTRACT**

The present research aimed to determine whether the Quality of Public Services influences the reason for non payment of excise taxpayers of Tahuantinsuyo Area, Independence District - 2015.

The research was conducted quantitative approach, substantive cross-correlation type and causal non-experimental design. The population consisted of 5,528 taxpayers who did not pay their taxes, of which a sample of 337 taxpayers was determined. The technique used was the survey and the questionnaire as a tool used in Likert scale and sociodemographic choice questions, the instrument used passed through the respective trial of three professional expert opinion having as applicable, regarding the reliability statistic was used Cronbach's alpha which showed a high coefficient. The collected data were processed and analyzed in SPSS version 20 program.

The research results show that the quality of public services inversely influences the reason for non payment of excise taxpayers Zone Tahuantinsuyo Independencia district.

Keywords: quality of service, utilities, taxes, fees, contributions, perceptions, taxpayers.

## Introducción

El siguiente informe final de investigación se titula: Calidad de los Servicios Públicos y motivos de no pago de arbitrios de contribuyentes de la Zona Tahuantinsuyo, Distrito Independencia – 2015, trabajada con una muestra que estuvo conformada 337 contribuyentes que no pagan sus arbitrios de la Zona de Tahuantinsuyo del distrito Independencia.

Actualmente, las municipalidades experimentan problemas presupuestales respecto a la recaudación de arbitrios. Estos problemas han generado que las municipalidades tengan que recurrir a distintos tipos de créditos a fin de agenciarse de dinero con la cual cubrir costos de diversos servicios públicos que prestan. En ese sentido, la preocupación es enorme, pues mientras las municipalidades brindan los servicios con dinero ajeno, por otro lado los contribuyentes no quieren pagar estos servicios, haciendo que cada día que pase el problema se agudice mucho más.

La municipalidad de Independencia, realiza denodados esfuerzos a fin de exigir, a través de la persuasión y de la fuerza legal, hacer cumplir el pago de los tributos, que muchas veces bajo el argumento de que “los Alcaldes se roban el dinero” no pagan. Las contribuyentes están acostumbrado a no pagar, más de lo contrario creen que las municipalidades deben de brindar esos servicios de manera gratuita, que en muchos de los contribuyentes se hace evidente la falta de conocimiento que tienen sobre cual es el flujo de las contribuciones.

En tal sentido, el informe final de investigación está dividido en cuatro capítulos: en el Capítulo I, se trata el problema de investigación, donde se consigna el planteamiento del problema de investigación, aquí se describe a nivel internacional, nacional e institucional, la formulación del problema general y los problemas específicos, la justificación de la tesis, la cita de los antecedentes tanto nacionales como internacionales, y por último la redacción del objetivo general y los específicos.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico y la definición de términos básicos, que dan un respaldo científico a la investigación.

En el capítulo III, está referido a la presentación de la metodología de la investigación, en donde se muestra el tipo y nivel de investigación a la cual pertenece el trabajo, las hipótesis y las variables de estudio, así como la población, muestra, técnicas de recojo de datos y procedimientos de análisis e interpretación de resultados.

En el capítulo IV, se muestran los resultados de la investigación, a nivel descriptivo, estableciendo las frecuencias y porcentajes de cada variable, para posteriormente realizar las pruebas de hipótesis respectivas. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del caso.